

BAB III

PEMBAHASAN

3.1. Tinjauan Umum PT Cahaya Berkah Insani

3.1.1. Sejarah dan Perkembangan PT Cahaya Berkah Insani

PT CAHAYA BERKAH INSANI (PRU CAHAYA) didirikan pada Februari 2014 oleh Ibu Endah Muthiah selaku GA *Owner* yang merupakan bagian dari PT PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE, grup penyedia layanan Keuangan dari Inggris yang beroperasi di Asia. PT CAHAYA BERKAH INSANI menawarkan beragam layanan keuangan termasuk asuransi jiwa, asuransi kecelakaan dan kesehatan, layanan investasi pendidikan, dan dana pensiun kepada klien individu maupun pelaku usaha di Indonesia.

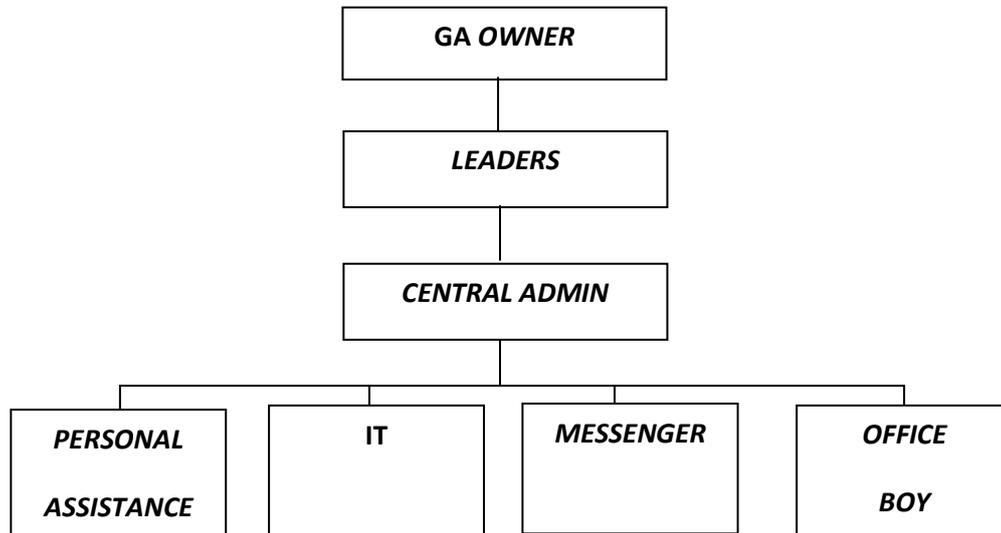
Sebelum berdirinya perusahaan ini, PT PRU CAHAYA bergabung dengan *Agency* lain bernama PRU SPIRIT. Saat ini PRU CAHAYA merintis *agency* sendiri dengan alasan ingin melebarkan bisnis yang sedang dijalaninya, agar memiliki hubungan yang lebih luas lagi. Dengan usaha dan sistem manajemen PRU CAHAYA yang kuat, saat ini PRU CAHAYA sudah memiliki kantor cabang di kota Makassar dan Bandung. Untuk cabang *agency* di kota Makassar dan Bandung atas nama Bapak Gayuh Budi Hartono, sedangkan kantor *agency* di kota Jakarta atas nama Ibu Endah Muthiah. PRU CAHAYA Jakarta berdomisili di Jl TB Simatupang Kav 1 Cilandak Timur, PRU CAHAYA Bandung berdomisili di Komplek Istana Mekar Wangi Jl Mekar Utama 1 No 9 Bandung, dan PRU CAHAYA Makassar berdomisili di RUKO MIRAH BLOK A/11, Komp. Pasar Segar Jl. Pengayoman No. 7, Panakkukang Makassar. Selain di 3 kota besar

tersebut, beberapa *manager* PRU CAHAYA ada yang memiliki *basecamp* tersendiri di daerah Bogor, karena dengan banyaknya tim agen-agen di daerah tersebut maka dibuatkanlah *basecamp* tersendiri agar lebih memudahkan tim untuk membuat acara *training* dan kegiatan lain.

3.1.2. Struktur dan Tata Kerja PT Cahaya Berkah Insani

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka untuk mewujudkan suatu pola yang tetap dari hubungan antara kedudukan dan peranan dalam suatu lingkaran kerja sama. Struktur organisasi mutlak diperlukan agar dapat diketahui dengan jelas bagaimana hubungan antar bagian serta tugas, wewenang dan tanggung jawabnya disetiap bagian struktur organisasi mempunyai kewajiban-kewajiban dan tanggung jawab terhadap pengembangan perusahaan. Setiap bagian di dalam struktur organisasi harus mampu bekerja secara profesional, serta saling bekerja sama dengan bagian lainnya sehingga didapat kerja sama yang optimal antar fungsi-fungsi yang terkait. Pada dasarnya struktur organisasi merupakan suatu hal yang sangat menentukan kedudukan dalam perusahaan. Sistem yang digunakan dalam struktur organisasi adalah sistem kerja sama (*team work*) yang dijalankan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Gambaran mengenai susunan struktur organisasi pada PT Cahaya Berkah Insani dapat dilihat pada gambar di bawah ini.





Sumber: PT Cahaya Berkah Insani

Gambar III.1.
Sruktur Organisasi PT CAHAYA BERKAH INSANI

Berikut tata kerja PT Cahaya Berkah Insani sebagai berikut:

1. *GA Owner*

GA Owner adalah orang yang memiliki perusahaan tersebut. *Owner* menyediakan segala keperluan perusahaan seperti ATK, komputer, meja dan kursi kerja, AC, maupun sarana atau fasilitas penunjang lain dengan cepat, akurat, berkualitas serta sesuai dengan anggaran yang ditentukan. Membina hubungan baik dengan *owner* ataupun *manager-manager* dari *agency* dalam kota maupun luar kota agar terjalin kerjasama yang baik, terakhir mengecek keadaan kantor beserta produksi perusahaan dalam setiap bulannya.

2. *Leaders*

Tugas *Leaders* lebih kepada pengembangan kinerja *Group Manager* di bawah Supervisinya, sambil terus membangun kekuatan baru dari para *Agent - AM* yang akan kelak naik promosi menjadi *Leader* (AAD dan AD) tahun berikutnya. *Leaders* memiliki target untuk tahun berikutnya dan *maintenance* setiap agen. Fokus seorang *Leaders* adalah menciptakan banyak *Leader* baru berikutnya.

3. *Central Admin*

Central admin dalam *agency* ini adalah orang-orang yang mengecek segala pekerjaan yang sudah dikerjakan oleh *personal assistant* kemudian discan sebagai arsip kantor. Pekerjaan *central admin* sangatlah membutuhkan ketelitian dalam memeriksa dokumen yang disebut Surat Pengajuan Asuransi Jiwa (SPAJ) beserta *form-form* lainnya, dan ada juga bagian yang mengecek dokumen yang disebut Aplikasi *Agent* untuk para *agent* baru yang akan atau sudah menjalani *training* di kantor pusat. Selain mengecek dokumen-dokumen yang telah masuk, *central admin* juga berfungsi sebagai PIC atau pengurus acara.

4. *Personal Assistant (PA)*

Dalam *agency* ini terdapat 4 orang *personal assistant* yang masing-masing menangani minimal 8 orang *leader* atau manajer. Keempat *personal assistant* ini memiliki pekerjaan yang sama, yaitu :

- a. Menerima dokumen yang masuk baik dari *leader/agent* dalam kota maupun luar kota.
- b. Mengisi dan mengecek apakah dokumen sudah lengkap atau belum.
- c. Men-*submit* kebagian *central admin* untuk dicek ulang dan discan sebelum akhirnya dikirim ke kantor pusat.
- d. Mem-*follow-up* pekerjaan yang sudah dikirim minimal 2 hari setelah dokumen dikirim, karena sistem pusat meng-*update* kurang lebih setiap 2 hari sekali paling cepat.
- e. Menyusun agenda untuk setiap *training* bagi *agent* atau *leader*
- f. Menyusun jadwal ujian bagi agen baru.



- g. Mendaftarkan calon agen yang akan menjadi agen baru.
- h. Menghubungi pihak rumah sakit yang bekerja sama dengan PT Prudential *Life Assurance* jika ada nasabah yang ingin melakukan *medical checkup* sesuai permintaan PT Prudential *Life Assurance*.

5. IT

IT adalah orang yang bertugas menangani segala macam bentuk yang berhubungan dengan komputer, baik *hardware* maupun *software*. Dan juga bertugas menuntun jalannya presentasi jika ada acara atau ada *speaker* dari luar perusahaan yang menggunakan *slide* dengan proyektor.

6. Messenger

Messenger adalah orang yang bekerja di bagian *scanning* dokumen dan mengirimnya ke kantor pusat. Biasanya pengiriman dilakukan satu hari dua kali, ke pusat bagian dokumen nasabah yang berlokasi di daerah Kuningan, dan ke pusat bagian dokumen keagenan yang berlokasi di Kasablanka.



7. Office Boy

Office Boy adalah orang yang bekerja membersihkan ruangan kantor, menyiapkan ruang *meeting* maupun *training*, menyiapkan makan untuk *trainer* dari luar *agency*. *Office boy* di PT Cahaya Berkah Insani ini merangkap sebagai bagian penerimaan buku polis dari pusat. Jika ada pengiriman buku polis dari kantor pusat, maka *office boy* tersebut akan mendatanya untuk nantinya akan diambil oleh agen-agen maupun *leader*.

3.1.3. Kegiatan Usaha PT Cahaya Berkah Insani

Didirikan pada tahun 1995, PT Prudential *Life Assurance* (Prudential Indonesia) merupakan bagian dari Prudential plc, sebuah grup perusahaan jasa keuangan terkemuka di Inggris. Sebagai bagian dari Grup yang berpengalaman lebih dari 168 tahun di industri asuransi jiwa, Prudential Indonesia memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia. Prudential Indonesia memiliki izin usaha di bidang asuransi jiwa patungan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Indonesia Nomor: 241/KMK.017/1995 tanggal 1 Juni 1995 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor: S.191/MK.6/2001 tanggal 6 Maret 2001 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor S.614/MK.6/2001 tanggal 23 Oktober 2001 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor S-9077/BL/2008 tanggal 19 Desember 2008. Perusahaan juga memiliki izin usaha Unit Syariah berdasarkan surat Menteri Keuangan Nomor KEP 167/KM.10/2007 yang dikeluarkan pada tanggal 20 Agustus 2007.

Sejak peluncuran produk asuransi terkait investasi (unit link) pertamanya di tahun 1999, Prudential Indonesia telah menjadi pemimpin pasar untuk kategori produk tersebut di Indonesia. Prudential Indonesia menyediakan berbagai produk dan layanan yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi setiap kebutuhan keuangan para nasabahnya di Indonesia. Prudential Indonesia juga telah mendirikan unit bisnis Syariah sejak tahun 2007 dan dipercaya sebagai pemimpin pasar asuransi jiwa syariah di Indonesia sejak pendiriannya. Sampai dengan 31 Desember 2017, Prudential Indonesia memiliki kantor pusat di Jakarta dan kantor pemasaran di Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar, Batam dan Semarang. Prudential Indonesia melayani lebih dari 2,3 juta nasabah melalui lebih dari



277.000 tenaga pemasar berlisensi di 408 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) di seluruh Nusantara termasuk Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Yogyakarta, Batam, dan Bali.

3.2. Hasil Penelitian

3.2.1. Prosedur dan Persyaratan Pengajuan Klaim Asuransi pada PT Prudential *Life Assurance* cabang Pru Cahaya Jakarta

Dalam proses pengajuan klaim asuransi pada PT Prudential *Life Assurance* terdapat beberapa alur serta beberapa persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi. Berikut beberapa persyaratan yang harus dilengkapi :

1. Persyaratan Dokumen Pengajuan Klaim Meninggal Dunia PRUlink syariah *assurance account*
 - a. Polis (asli)
 - b. Formulir Klaim Meninggal Dunia Prudential Indonesia yang telah diisi dengan benar dan lengkap, serta ditandatangani oleh Pemegang Polis atau Penerima Manfaat Polis sesuai Kartu Identitas Diri.
 - c. Surat Keterangan Dokter Prudential Indonesia untuk Klaim meninggal dunia yang telah diisi dengan lengkap dan jelas oleh Dokter.
 - d. Seluruh riwayat catatan medis/*resume* medis Tertanggung (Peserta) (wajib dilampirkan).
 - e. Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan penunjang seperti hasil laboratorium, radiologi dan hasil pemeriksaan lainnya (wajib dilampirkan).
 - f. Fotokopi Kartu Identitas diri (KTP/SIM/Paspor) Pemegang Polis, Tertanggung (Peserta) dan Penerima Manfaat yang masih berlaku (wajib dilampirkan).



- g. Surat Keterangan Kematian/Akte Kematian dari Pemerintah Setempat.
- h. Fotokopi Surat Pengubahan/Penetapan ganti nama Pemegang Polis, Tertanggung (Peserta) dan Penerima Manfaat (jika pengubahan nama pernah dilakukan).
- i. Surat Berita Acara Kepolisian (salinan) jika Tertanggung (Peserta) meninggal dunia karena kecelakaan yang melibatkan pihak kepolisian.
- j. Fotokopi Surat Pengubahan/Penetapan ganti nama Pemegang Polis, Tertanggung (Peserta) dan Penerima Manfaat (jika pengubahan nama pernah dilakukan. Kelengkapan Pengajuan klaim manfaat asuransi dalam hal Tertanggung (Peserta) meninggal dunia, harus diserahkan kepada bagian klaim dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan terhitung sejak Tertanggung (Peserta) meninggal dunia.
- k. Jika berkas pengajuan klaim manfaat asuransi rawat inap diterima melebihi 3 bulan, maka Pemegang Polis wajib memberikan pernyataan tertulis yang berisi alasan keterlambatan pengajuan klaim Manfaat Asuransi tersebut.
- l. Identitas lainnya yang diperlukan untuk menerima manfaat pertanggungan:
 - 1) Dokumen Penetapan Ahli Waris Tertanggung (Peserta) yang dikeluarkan oleh institusi yang berwenang.
 - 2) Surat Kuasa Penunjukkan pemberian manfaat klaim kepada salah satu ahli waris Tertanggung (Peserta) (jika ahli waris ditetapkan lebih dari satu) ditandatangani seluruh ahli waris.
 - 3) ID KTP wakil ahli waris yang ditunjuk



- 4) Data rekening yang masih berlaku dari wakil ahli waris yang di tunjuk
- m. Dokumen penetapan ahli waris Tertanggung (Peserta) untuk nasabah Muslim surat penetapan ahli waris dikeluarkan oleh Pengadilan Agama. Sedangkan untuk nasabah Non Muslim surat penetapan ahli waris dikeluarkan oleh Pengadilan Negeri/Notaris/ Kelurahan dan Kecamatan.
- n. Untuk Polis Syariah yang terbit pertanggal 8 November 2017 tidak memerlukan Surat Keterangan penetapan ahli waris dan surat kuasa jika *beneficiary* (Penerima Manfaat) yang ditetapkan lebih dari satu. Dokumen *beneficiary* (Penerima Manfaat) dapat merujuk pada ketentuan Polis Konvensional yang ada saat ini.
- o. Namun untuk Polis Syariah yang terbit sebelum tanggal 8 November 2017, maka ketentuan *beneficiary* (Penerima Manfaat) masih mengikuti ketentuan Polis Syariah yang berlaku sebelumnya dimana diperlukan Surat Penetapan Ahli Waris dari Pengadilan/Notaris/Kelurahan dan Kecamatan, serta surat kuasa penunjukan ahli waris jika *beneficiary* (Penerima Manfaat) yang ditetapkan lebih dari satu.
- p. Ketentuan pertanggung jawaban meninggal dunia karena kecelakaan sebelum polis diterbitkan dapat di lihat pada *appendix*
- q. Dokumen-dokumen lain yang wajar dan relevan dengan proses pertanggung jawaban serta penyelesaian klaim, sesuai dengan yang tercantum di ketentuan polis.
2. Persyaratan Dokumen Pengajuan Klaim Manfaat PRU *personal accident death*, PRU *personal accident death & disablement*, dan PRU *personal accident death & disablement plus*.



- a. Polis (asli) jika pengajuan klaim mengakibatkan polis berakhir.
- b. Formulir Klaim **PRU***personal accident death & disablement* yang telah diisi dengan benar dan lengkap serta harus ditandatangani oleh Pemegang Polis dan Tertanggung (Peserta) sesuai Kartu Identitas Diri yang berlaku.
- c. Jika mengajukan klaim manfaat asuransi tambahan **PRU***personal accident death & disablement plus* untuk manfaat rawat jalan darurat kecelakaan sebagaimana dimaksudkan dalam ketentuan **PRU***personal accident death & disablement plus*, perlu melampirkan semua kuitansi dan tanda terima asli atas biaya rawat jalan darurat kecelakaan.
- d. Surat koordinasi manfaat sebagaimana dimaksudkan dalam ketentuan **PRU***personal accident death & disablement plus*.
- e. Surat Keterangan Dokter Prudential Indonesia untuk Klaim Kecelakaan.
- f. Seluruh riwayat catatan medis/resume medis Tertanggung (Peserta).
- g. Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan penunjang seperti hasil laboratorium, radiologi dan hasil pemeriksaan lainnya (wajib dilampirkan).
- h. Surat Berita Acara Kepolisian (salinan) jika Kecelakaan tersebut melibatkan pihak Kepolisian.
- i. Fotokopi Kartu Identitas Diri (KTP/SIM/Paspor) Pemegang Polis dan Tertanggung (Peserta) yang masih berlaku (wajib dilampirkan).
- j. Fotokopi Surat Pengubahan/Penetapan ganti nama Pemegang Polis, Tertanggung (Peserta) dan Penerima Manfaat (jika pengubahan nama pernah dilakukan. Pemberitahuan tentang kondisi pengajuan klaim Manfaat Asuransi diberitahukan dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari kalender sejak tanggal terjadinya kondisi tersebut.



- k. Pengajuan permohonan/klaim atas pembayaran Manfaat Asuransi beserta dokumen-dokumen harus diserahkan dalam waktu 6 bulan setelah pemberitahuan tersebut.
- l. Jika berkas pengajuan klaim manfaat asuransi rawat inap diterima melebihi 6 bulan, maka Pemegang Polis wajib memberikan pernyataan tertulis yang berisi alasan keterlambatan pengajuan klaim Manfaat Asuransi tersebut.
- m. Dokumen-dokumen lain yang wajar dan relevan dengan proses pertanggunganserta penyelesaian klaim, sesuai dengan yang tercantum di ketentuan polis.

3. Persyaratan Dokumen Pengajuan Klaim Manfaat *PRUhospital & surgical*, *PRUhospital & surgical cover*, *PRUhospital & surgical cover plus*, *PRUprime health care*, *PRUmed*, *PRUhospital cash plan*, *PRUhospital in safe*, *PRUhospital care*, *PRUmedika prima*, *PRUhospital advantage*



- a. Formulir Klaim Manfaat Rawat Inap yang telah diisi dengan benar dan lengkap yang harus ditandatangani oleh Pemegang Polis dan Tertanggung (Peserta) sesuai dengan Kartu Identitas Diri yang berlaku.
- b. Surat Keterangan Dokter dan/atau resume medis Rawat Inap yang telah diisi lengkap dan jelas oleh Dokter yang merawat Tertanggung (Peserta).
- c. Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan penunjang seperti hasil laboratorium, hasil radiologi dan pemeriksaan lainnya (wajib dilampirkan).
- d. Kuitansi berupa :
 - 1) Kuitansi untuk klaim rawat inap

Kuitansi harus asli dan dilengkapi dengan fotokopi rincian biaya dan fotokopi resep obat, jika Tertanggung (Peserta) memiliki perlindungan manfaat kesehatan dari perusahaan asuransi lain dan/atau perusahaan lainnya dimana sebagian biaya perawatan sudah diganti oleh perusahaan dan/atau perusahaan asuransi lain tersebut, maka klaim atas selisih biaya perawatan (sampai dengan batas maksimum sesuai plan) dapat diajukan ke perusahaan asuransi lain dan/atau perusahaan lainnya yang didalamnya mencantumkan selisih biaya perawatan yang belum dibayarkan.

2) Kuitansi untuk klaim santunan rawat inap

Fotokopi kuitansi asli beserta rinciannya yang dilegalisir dari Rumah Sakit.

- e. Fotokopi kartu identitas diri (KTP/SIM/Paspor) Tertanggung (Peserta) dan Pemegang Polis yang masih berlaku.
- f. Fotokopi Surat Pengubahan/Penetapan ganti nama Pemegang Polis, Tertanggung (Peserta) dan Penerima Manfaat (jika pengubahan nama pernah dilakukan).
- g. Pemberitahuan tentang rawat inap (baik yang disertai maupun yang tidak disertai dengan Perawatan Intensif dan/atau tindakan bedah) yang dialami oleh Tertanggung harus diberitahukan kepada Prudential Indonesia paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender, dan 60 (enam puluh) hari kalender untuk klaim santunan rawat inap sejak tanggal Tertanggung (Peserta) selesai menjalani Rawat Inap.

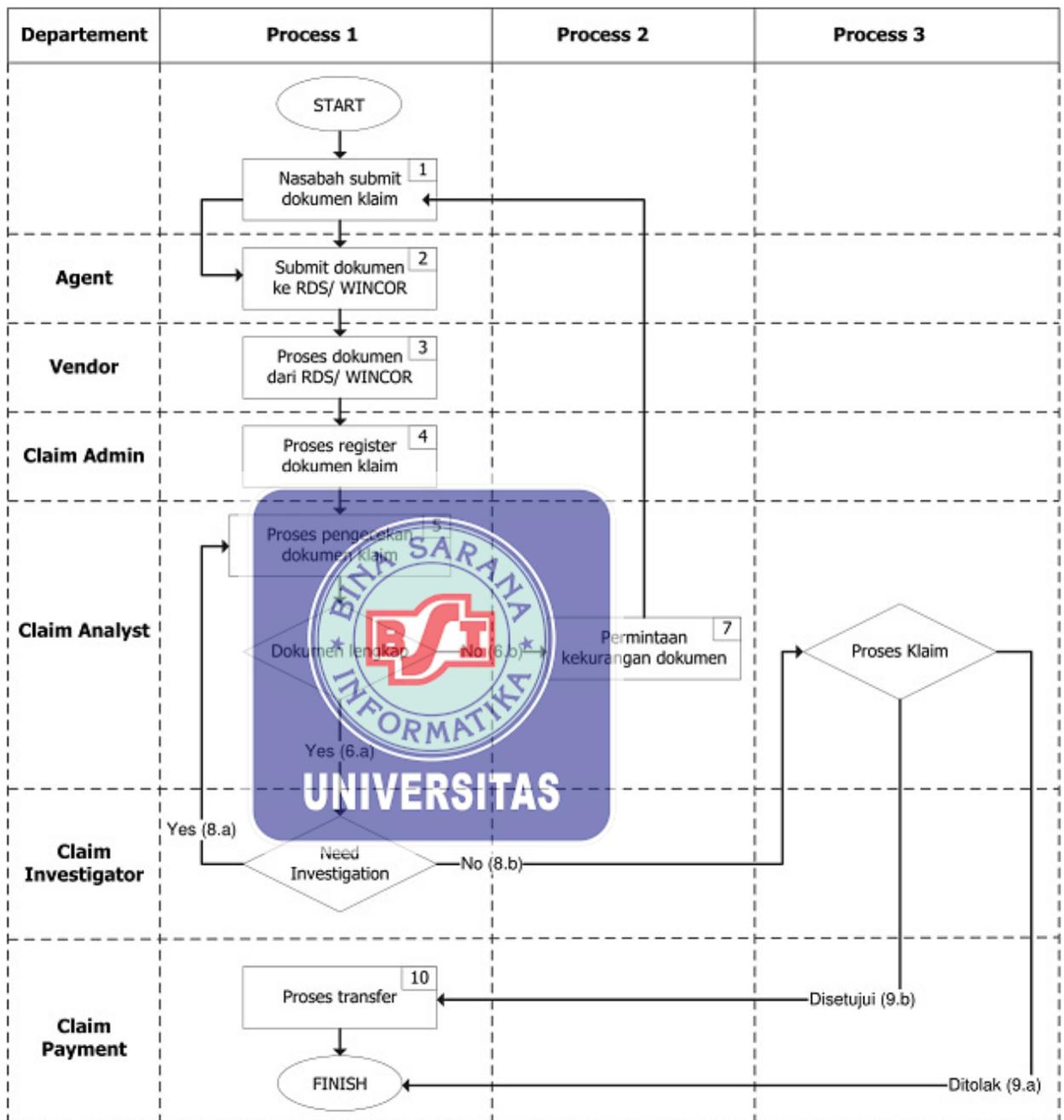


- h. Jika berkas pengajuan klaim manfaat asuransi rawat inap diterima melebihi 30 (tiga puluh) hari kalender atau 3 bulan untuk klaim santunan rawat inap maka Pemegang Polis wajib memberikan pernyataan tertulis yang berisi alasan keterlambatan pengajuan klaim Manfaat Asuransi tersebut.
- i. Dokumen-dokumen lain yang wajar dan relevan dengan proses pertanggunganserta penyelesaian klaim, sesuai dengan yang tercantum di ketentuan polis.
4. Persyaratan Dokumen Pengajuan Klaim Penyakit Kritis PRUcrisis cover 34, PRUcrisis cover 65, PRUcrisis cover 85, PRUcrisis cover plus, PRUcrisis cover benefit 34, PRUcrisis cover benefit plus 61, PRUmultiple crisis cover, PRUcrisis income, PRUearly stage crisis cover, PRUearly stage crisis cover plus, PRUwaiver 33, PRUwaiver 65, PRUpayor 33, PRUspouse waiver 33, PRUspouse payor 33, PRUparent payor 33, PRUearly stage payor
- a. Polis (asli) jika pengajuan klaim mengakibatkan polis berakhir.
 - b. Formulir Klaim kondisi kritis Prudential Indonesia yang telah diisi dengan benar dan lengkap serta harus ditandatangani oleh Pemegang Polis dan Tertanggung (Peserta) sesuai Kartu Identitas Diri.
 - c. Surat Keterangan Dokter Prudential Indonesia untuk klaim kondisi kritis sesuai dengan jenis kondisi kritis yang dialami oleh Tertanggung (Peserta).
 - d. Seluruh riwayat catatan medis/resume medis Tertanggung (Peserta) (wajib dilampirkan).
 - e. Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan penunjang seperti hasil laboratorium, radiologi dan hasil pemeriksaan lainnya (wajib dilampirkan).

- f. Fotokopi kartu identitas diri (KTP/SIM/Paspor) Pemegang Polis dan Tertanggung (Peserta) yang masih berlaku (wajib dilampirkan).
- g. Fotokopi Surat Pengubahan/Penetapan ganti nama Pemegang Polis, Tertanggung (Peserta) dan Penerima Manfaat (jika pengubahan nama pernah dilakukan. Pemberitahuan tentang adanya diagnosis kondisi kritis (yang dilakukan oleh seorang Dokter) yang dialami Tertanggung (Peserta) harus diberitahukan kepada bagian Klaim dalam waktu 60 hari sejak tanggal diagnosis.
- h. Kelengkapan pengajuan permohonan/klaim atas pembayaran Manfaat Asuransi harus diserahkan kepada bagian Klaim dalam waktu 3 bulan setelah pemberitahuan tentang adanya diagnosis kondisi kritis disampaikan.
- i. Jika berkas pengajuan klaim manfaat asuransi rawat inap diterima melebihi 3 bulan, maka Pemegang Polis wajib memberikan pernyataan tertulis yang berisi alasan keterlambatan pengajuan klaim Manfaat Asuransi tersebut.
- j. Dokumen-dokumen lain yang wajar dan relevan dengan proses pertanggunganserta penyelesaian klaim, sesuai dengan yang tercantum di ketentuan polis.



Tabel III.1.
Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Rawat Inap pada PT Prudential Life Assurance cabang Pru Cahaya Jakarta Selatan



Sumber: PT Prudential Life Assurance

Berdasarkan Tabel III.1 diatas, alur prosedur pengajuan klaim asuransi rawat inap pada PT Prudential Life Assurance sebagai berikut :

PT Cahaya Berkah Insani
Kantor Pusat
Jl. Pemuda No. 100, Jakarta Barat
Telp. (021) 5311111
PT Cahaya Berkah Insani adalah salah satu perusahaan asuransi kesehatan

PRUDENTIAL

RAHUSIA
CONFIDENTIAL

SURAT KETERANGAN DOKTER (PHYSICIAN FORM)
Berkas Inapsi (Amplifikasi)

Surat Keterangan Dokter (SKD) ini adalah dokumen yang diterbitkan oleh Dokter yang berkecukupan dan berkecukupan di Indonesia, yang menyatakan bahwa pasien tersebut menderita penyakit yang ditunjukkan oleh pemeriksaan medis.

<p>Apakah pasien menderita penyakit yang ditunjukkan oleh pemeriksaan medis?</p> <p>a. Tidak/Yes b. Tidak/No c. Masih Dirawat/Masih Ada Penyakit d. Masih Dirawat/Masih Ada Penyakit</p>	<p><input type="checkbox"/> Ya/Yes <input checked="" type="checkbox"/> Tidak/No</p> <p>Diagnosis (jika ada) pada bagian ini: A. Penyakit yang ditunjukkan oleh pemeriksaan medis</p> <p>.....</p>
<p>Apakah pasien menderita penyakit yang ditunjukkan oleh pemeriksaan medis?</p> <p>a. Tidak/Yes b. Tidak/No c. Masih Dirawat/Masih Ada Penyakit d. Masih Dirawat/Masih Ada Penyakit</p>	<p><input type="checkbox"/> Ya/Yes <input checked="" type="checkbox"/> Tidak/No</p> <p>Diagnosis (jika ada) pada bagian ini: B. Penyakit yang ditunjukkan oleh pemeriksaan medis</p> <p>.....</p>
<p>Apakah pasien menderita penyakit yang ditunjukkan oleh pemeriksaan medis?</p> <p>a. Tidak/Yes b. Tidak/No c. Masih Dirawat/Masih Ada Penyakit d. Masih Dirawat/Masih Ada Penyakit</p>	<p><input type="checkbox"/> Ya/Yes <input checked="" type="checkbox"/> Tidak/No</p> <p>Diagnosis (jika ada) pada bagian ini: C. Penyakit yang ditunjukkan oleh pemeriksaan medis</p> <p>.....</p>

PT Cahaya Berkah Insani
Kantor Pusat
Jl. Pemuda No. 100, Jakarta Barat
Telp. (021) 5311111
PT Cahaya Berkah Insani adalah salah satu perusahaan asuransi kesehatan



Sumber: PT Cahaya Berkah Insani
Gambar III.2.
Surat Keterangan Dokter



PT Prudential Life Assurance
 Prudential Tower
 Jl. Jendral Sudirman No. 71, Jakarta 12111
 Gedung 12 Lantai 1200-1201, Gedung 12 Lantai 1202
 Prudential Tower, Jakarta
 PT Prudential Life Assurance adalah perusahaan asuransi jiwa yang berlisensi di Indonesia

FORMULIR KEADWAMBAHARUAN KAWAT INAP

Mohon mengisi formulir ini dengan benar dan jujur. Informasi yang tidak benar dapat mengakibatkan pembatalan polis asuransi jiwa dan hak-hak lainnya. Pihak yang mengisi formulir ini bertanggung jawab atas kebenaran informasi yang diberikan.
 1. Informasi yang benar, lengkap dan jujur akan memudahkan proses penanganan klaim asuransi jiwa yang bersangkutan.
 2. Informasi yang salah, tidak benar, tidak lengkap, atau tidak jujur dapat mengakibatkan pembatalan polis asuransi jiwa dan hak-hak lainnya.

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN
 1. Saya/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini menyatakan bahwa informasi yang saya/ kami berikan di atas adalah benar, lengkap, dan jujur.
 2. Saya/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini menyetujui dan menyetujui bahwa informasi yang saya/ kami berikan di atas akan digunakan untuk keperluan asuransi jiwa yang bersangkutan.
 3. Saya/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini menyetujui dan menyetujui bahwa informasi yang saya/ kami berikan di atas akan digunakan untuk keperluan asuransi jiwa yang bersangkutan.
 4. Saya/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini menyetujui dan menyetujui bahwa informasi yang saya/ kami berikan di atas akan digunakan untuk keperluan asuransi jiwa yang bersangkutan.
 5. Saya/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini menyetujui dan menyetujui bahwa informasi yang saya/ kami berikan di atas akan digunakan untuk keperluan asuransi jiwa yang bersangkutan.
 6. Saya/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini menyetujui dan menyetujui bahwa informasi yang saya/ kami berikan di atas akan digunakan untuk keperluan asuransi jiwa yang bersangkutan.

DATA DIRI / DATA KELUARGA

Nama:

S	C	A	M	I	R	S
---	---	---	---	---	---	---

Nama Pemegang Polis:

L	O	S	I	M	P	R	A	T	I
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Nama (Pemegang Polis):

P	O	S	I	M	P	R	A	T	I
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Nama (Keluarga Pemegang Polis):

B	I	T	A	R	A	S	A	R	A	M	A	T	I
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Nama (Keluarga Pemegang Polis):

O	R	S	A	R	A	M	A	T	I	S	I	S	A
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

PERNYATAAN KEADWAMBAHARUAN

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini memiliki riwayat penyakit yang serius? Ya Tidak

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini memiliki riwayat penyakit yang serius? Ya Tidak

DATA KEHIMPUNAN

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

DATA KEHIMPUNAN

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

DATA KEHIMPUNAN

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

DATA KEHIMPUNAN

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

DATA KEHIMPUNAN

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

DATA KEHIMPUNAN

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

DATA KEHIMPUNAN

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

DATA KEHIMPUNAN

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

DATA KEHIMPUNAN

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

DATA KEHIMPUNAN

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

DATA KEHIMPUNAN

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

DATA KEHIMPUNAN

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak



DATA KEHIMPUNAN

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

DATA KEHIMPUNAN

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

DATA KEHIMPUNAN

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

DATA KEHIMPUNAN

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

DATA KEHIMPUNAN

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

DATA KEHIMPUNAN

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

DATA KEHIMPUNAN

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

DATA KEHIMPUNAN

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak

Apakah Anda/ Kami selaku Pemegang Polis ini/ Kami selaku Pemegang Polis ini anggota dari organisasi tertentu? Ya Tidak



SURAT KUASA PEMBELIAN REKAM MEDIS
LETTER OF ATTORNEY FOR MEDICAL RECORDS

Yang bertanda tangan di bawah ini: (Yang Berhormat)

Nama Pasien : Irena Isdianti
Tanggal Terjadi Tindakan/Kejadian : 28 April 2018
Alamat Pasien : Gl. A. Jember, Km. Dua, Rt. 02, Cipta Harta
No. Telp./Rumah No. : 0812 22464319
No. KTP/ID No. : 317102 620 3470001
Pihak yang ditunjuk (Teranggejal/Orang tua) : Erl. Sedyat
Jabatan/pekerjaan (jika ada)

Saya/Kami yang bertanda tangan di bawah ini, dengan ini berjanji untuk membeli/mengambil/mengambil informasi mengenai tindakan, penyakit, riwayat, pemeriksaan, dan sebagainya yang berkaitan dengan tindakan medis yang dilakukan oleh dokter/petugas kesehatan yang bersangkutan.

I am hereby authorizing the doctor/physician/healthcare worker to provide me with information regarding the patient's medical history, diagnosis, examination, and other related information regarding the medical treatment provided to the patient.

Nama Pasien : Irena Isdianti
Tanggal Terjadi Tindakan/Kejadian : 28 April 2018
Rekapitulasi tindakan/kejadian : ...
Sifat tindakan/kejadian : ...
Informasi yang dibutuhkan : ...
Maksud dan tujuan : ...

To PT Pradana Lya, I am hereby authorizing you to provide me with information regarding the patient's medical history, diagnosis, examination, and other related information regarding the medical treatment provided to the patient.

Tanggal : 28-04-2018
Tanda tangan dan nama (jika diketahui) : [Signature]



Sumber: PT Cahaya Berkah Insani
Gambar III.3.
Formulir Klaim Manfaat Rawat Inap



RUMAH SAKIT UMUM DUTA MULYA

Jl. Dr. Wahidin No. 85A Telp. (0225) 621480 Fax. (0225) 621625 Majenang - Cilacap

PERINCIAN BIAYA

No. RM : 02-04-87
 Nama Pasien / Umur : Ny. Rendi Indriah / 30 Th
 Ruang : Rp. Cahat/ Ks. II
 Penanggung jawab : Tn. Sumarno / 48 Th
 Alamat : Ds. Karangtanjung Rt. 003 / Rw. 008 Gandrungman
 Jenis Perawatan : Operasi Bedah Sedang FAW
 Tgl Perawatan : 27 Februari 2018 s.d 28 Februari 2018

NO	JENIS TINDAKAN	Q	BIAYA	JUMLAH
1	Jasa Operator Costar Sc.B	1	Rp 1.200,000	Rp 1.200,000
2	Medic Dokter Sp. B	1	Rp 50,000	Rp 50,000
3	Jasa Dokter Spesialis Anestesi	1	Rp 600,000	Rp 600,000
4	Tim DR	1	Rp 600,000	Rp 600,000
5	Sarana dan Peralana OK	1	Rp 1.820,000	Rp 1.820,000
6	Medic Dokter Umum	1	Rp 50,000	Rp 50,000
7	Jasa Dokter IGD	1	Rp 25,000	Rp 25,000
8	Akomodasi / Ruang	1	Rp 170,000	Rp 170,000
9	Agulian Keperawatan	1	Rp 50,000	Rp 50,000
10	Administrasi Rawat Inap	1	Rp 50,000	Rp 50,000
11	Laboratorium	1	Rp 125,000	Rp 125,000
12	Rp. IFA	1	Rp 400,000	Rp 400,000
13	AKOR & Obat-obatan			
	R/Anestesi	1	Rp 21,000	Rp 21,000
	R/Anestesi Lab	1	Rp 5,000	Rp 5,000
	R/Anestesi OK	1	Rp 130,000	Rp 130,000
	R/Celastin Tab	1	Rp 2,500	Rp 2,500
	R/Cefidroxon Inj	1	Rp 50,000	Rp 50,000
	R/Cheba Tab	1	Rp 7,200	Rp 7,200
	R/Dipak 10 cc	1	Rp 9,000	Rp 9,000
	R/Dipak 3 cc	1	Rp 2,500	Rp 2,500
	R/Infus D5s	1	Rp 27,000	Rp 27,000
	R/Infus R. Simas	1	Rp 25,000	Rp 25,000
	R/Infus R. Wala	1	Rp 70,000	Rp 70,000
	R/Insulin	1	Rp 15,000	Rp 15,000
	R/Insulin RCI	1	Rp 1,000	Rp 1,000
	R/Kasa Steril	1	Rp 7,500	Rp 7,500
	R/Ketorolac 30 mg	1	Rp 22,000	Rp 22,000
	R/Kandil Tab	1	Rp 1,600	Rp 1,600
	R/Kidat dan silus OK	1	Rp 625,000	Rp 625,000
	R/Okuprasin Tab	1	Rp 1,000	Rp 1,000
	R/Peng	1	Rp 3,000	Rp 3,000
	R/Ranitidin Inj	1	Rp 15,000	Rp 15,000
	R/Tekompas	1	Rp 121,000	Rp 121,000
	R/Tetrasiklin	1	Rp 38,000	Rp 38,000
			Rp 1.591,300	Rp -
TOTAL				Rp 6.591,300

Terbilang : Enam juta lima ratus delapan puluh satu ribu tiga ratus rupiah

Majenang, 28 Februari 2018
 Petugas Administrasi

Lia Setiawan

Sumber: PT Cahaya Berkah Insani
 Gambar III.6.
 Rincian Biaya



LABORATORIUM
RSU DUTA MULYA MAJENANG
 Jl. Dr. Wahidin No. 66A Telp (0286) 621460 Fax. 621626
 e-mail: rsbdutamulya@yahoo.com

No. RM : 06.04.97
 Nama : Ny. Rosi Indriati
 Umur : 50 Tahun
 Alamat : Karanglingung 3-6 Gunungwangi
 Dokter : dr. H. Hendi
 Tanggal : 27 Februari 2018 07:47:56

HASIL PEMERIKSAAN LABORATORIUM

Pemeriksaan	Hasil	Nilai Rujukan	Satuan	Keterangan
HEMATOLOGI				
Hemoglobin	13.1	11.5 - 14.5	g/dl	
Eritrosit	5.9	4.0 - 10.0	$\times 10^9/\mu\text{l}$	
Eritrosit	4.90	4.00 - 5.50	$\times 10^9/\text{ml}$	
Hematokrit	43.6	37.0 - 47.0	%	
Trombosit	224	150 - 400	$\times 10^9/\text{ml}$	
MCV	86.3	82.0 - 92.0	fL	
MCH	26.5	27.0 - 31.0	pg	
MCHC	30.0	32.0 - 36.0	g/dl	
Waktu Perdarahan	2	1 - 3	menit	
Waktu Penyusutan	4	1 - 6	menit	
Qualongin Gesh	AB			
Rheum				
KIMIA KLINIK				
Gula Darah Sewak	95		mg/dl	



Berikan...



Bagian *claim admin* melakukan proses register berdasarkan dokumen yang masuk terlebih dahulu.

5. *Claim Analyst*

Setelah diregister, pada bagian *claim analyst* dokumen dicek apakah ada kekurangan atau tidak. Jika dokumen lengkap akan langsung diserahkan ke bagian *claim investigator* untuk ditindaklanjuti atau di investigasi. Jika dokumen tidak lengkap, bagian *claim analyst* akan meminta kekurangan dokumen kepada nasabah.

6. *Claim Investigation*

Di bagian *claim investigation*, dokumen diinvestigasi apakah ada dokumen atau riwayat penyakit sebelumnya yang nasabah belum cantumkan pada pengajuan polis awal, jika tidak ada kemudian dicek ulang oleh bagian analyst dan proses klaim dapat dilanjutkan. Ketika proses klaim sedang berlangsung, ada dua kemungkinan yaitu klaim disetujui atau ditolak. Jika klaim tidak ada kendala atau biasa disebut *clean case* maka klaim akan langsung disetujui dan segera dilakukan proses transfer oleh bagian *claim payment*. Jika klaim ditolak kemungkinan nasabah ada riwayat penyakit atau kronologi kejadian yang dirasa mengganjal oleh bagian investigator, maka klaim tidak akan dibayarkan.

7. *Claim Payment*

Setelah klaim disetujui oleh bagian *claim analyst*, maka bagian *claim payment* akan segera memproses dana klaim. Sebelum dilakukan transfer dana, dana tersebut di proses *finance* terlebih dahulu dan akan ditransfer maksimum 2 hari kerja sejak proses *finance*. Jika rekening nasabah selain Bank Permata

dan BCA maka akan ada tambahan waktu untuk proses kliring 3 hari sejak dana klaim ditransfer.

3.2.2. Hasil Pengajuan Data Klaim pada PT Prudential *Life Assurance*

Dalam 3 bulan dari Januari-Maret 2018, dapat dihasilkan keputusan klaim yang sudah diajukan oleh nasabah kepada PT Prudential *Life Assurance*. Berikut data klaimnya sebagai berikut:

Tabel III.2.
Hasil Pengajuan Data Klaim pada PT Prudential *Life Assurance*

Tgl Submit	Nama Pemegang Polis	No Polis	Jenis Klaim	Keputusan
04-01-18	Dr Mutia Ruslan	10566773	Claim HS rawat inap	Approved 8-2-18 sebesar Rp 6.000.000
04-01-18	Andry Nugraha	05819813	Claim Prumed rawat inap	Approved 15/01/2018 Rp 1.980.000
09-01-18	Ria Ferlina	11271168	Claim HS rawat inap	Approved 20/01/2018 Rp 4.340.995
16-01-18	Asih Mulyani SST	09022219	Claim HS rawat inap	Approved
18-01-18	Stefani Sekar Powestri	53172108	Claim HS rawat inap	Approved 24/01/2018 Rp 1.797.300
19-01-18	Agus Rohman	73882345	Claim HS rawat inap	Approved 24/01/2018 Rp 607.000
19-01-18	Ujung Kumie	31251062	Claim HS rawat inap	[DECLINED] sehubungan rawat jalan kecelakaan > 48 jam.
23-01-18	Fery Suwamo	7678804	Claim HS rawat inap	Approved 25/01/2018 sebesar Rp. 466.000
25-03-18	Wiwin Ruswiyanti	25143	Claim HS rawat jalan	Approved 30/1/18 Rp 3.000.000
26-01-18	Abdul Rahim Arifin	50561	Claim HS rawat inap	Approved Rp 6.857.372
29-03-18	Eko Winarno	03271359	Claim HS rawat inap	Approved Rp 1.102.064
06-02-18	Ana Nopianti Sil	11837170	Claim HS rawat inap	Approved 08/02/2018 sebesar Rp 1.229.245
20-02-18	Dedi Karman Satria	1195914	Claim HS rawat inap	Approved 05/03/2018 Rp. 2.037.177
08-03-18	Endra Lukita	383401	Claim BruMed rawat inap	Approved 08/03/2018 sebesar Rp 2.800.000
09-03-18	Rosi Indriati	56284193	Claim HS rawat inap	Approved 20/03/2018 sebesar Rp 6.581.300
14-03-18	Hanin Dyarto Rajiman	11731989	Claim HS rawat inap	Approved 23/03/2018 sebesar Rp 10.375.100.00
20-03-18	Agus Karyn Nugraha	15635073	Claim HS rawat inap	Approved 22/03/2018 sebesar Rp 105.000
21-03-18	Feriah Ady Utami Z B	53450	Claim HS rawat inap	Approved 29/03/2018 sebesar Rp 8.425.500

Sumber: PT Cahaya Berkah Insani

Berdasarkan Tabel III.2. hasil pengajuan data klaim PT Prudential *Life Assurance* selama 3 bulan, terdapat beberapa klaim yang diterima dan ditolak. Klaim yang ditolak adalah klaim rawat jalan kecelakaan, alasan klaim tersebut ditolak adalah karena rawat jalan kecelakaan klaim tersebut lebih dari 48 jam, sementara persyaratan untuk pengajuan klaim kecelakaan adalah tidak lebih dari 48 jam. Sedangkan klaim yang lainnya diterima, karena sudah memenuhi persyaratan pengajuan klaim.

3.2.3. Keputusan Klaim pada PT Prudential *Life Assurance* cabang Pru Cahaya Jakarta

Dalam pengajuan klaim hanya ada 2 keputusan yaitu disetujui dan ditolak. Peran agen sangatlah penting untuk membantu proses pengajuan klaim, jika klaim ditolak agen harus siap untuk menjelaskan alasan mengapa klaim nasabah ditolak.

1. Klaim Disetujui

Klaim akan disetujui jika seluruh persyaratan klaim sesuai ketentuan polis telah terpenuhi.

2. Klaim Ditolak

Penyebab Klaim Ditolak, diantaranya termasuk namun tidak terbatas pada:

- a. Klaim ditolak karena penyebab penyakit yang diderita oleh Tertanggung (Peserta) disebabkan atau berhubungan dengan salah satu pengecualian yang ada pada Polis;
- b. Klaim ditolak karena tidak atau belum memenuhi kriteria yang telah dipersyaratkan dalam Ketentuan Polis;
- c. Klaim ditolak karena masih dalam masa tunggu sejak polis diterbitkan atau terakhir dipulihkan;
- d. Klaim ditolak karena penyakit/atau perawatan terjadi pada saat polis dalam keadaan *Lapsed*/tidak aktif atau pada saat polis batal atau telah disetujui untuk ditebus (*surrender*);
- e. Klaim ditolak karena *Fraud* (kecurangan);
- f. Klaim ditolak karena *Pre-Existing Condition* (kondisi yang telah ada sebelumnya);



- g. Klaim ditolak karena *Non-disclosure* (kondisi yang telah ada sebelum polis diterbitkan namun tidak disampaikan pada saat pengajuan SPAJ).

3.2.4. Kendala Klaim pada PT Prudential *Life Assurance* cabang Pru Cahaya Jakarta

Terdapat beberapa kendala pada saat menanggapi klaim pada PT Prudential *Life Assurance* cabang Pru Cahaya Jakarta, sebagai berikut:

1. Surat Keterangan Dokter yang tidak diisi lengkap dan jelas, atau Surat Keterangan Dokter tidak ada cap basah dari Rumah Sakit dan tanda tangan dokter.
2. Kuitansi rawat inap dan rawat jalan yang tidak lengkap.
3. Kuitansi rawat inap dengan rincian total rawat inap berbeda.



3.2.5. Cara Mengatasi Kendala Klaim pada PT Prudential *Life Assurance* cabang Pru Cahaya Jakarta

Terdapat beberapa solusi untuk mengatasi kendala klaim serta keputusan klaim yang ditolak pada PT Prudential *Life Assurance* cabang Pru Cahaya Jakarta.

1. Untuk Surat Keterangan Dokter dan kuitansi yang tidak lengkap dapat dilengkapi segera dengan meminta ulang ke pihak Rumah Sakit.
2. Untuk klaim yang ditolak dengan alasan *Pre-Existing Condition* (kondisi yang telah ada sebelumnya) dapat dilakukan dengan meminta tinjau ulang data ke bagian *underwriting claim*.

3. Untuk kuitansi rawat inap dengan rincian total rawat inap yang berbeda, dapat dimintakan kembali ke pihak Rumah Sakit untuk kuitansi rawat inapnya yang sesuai dengan rincian total rawat inapnya.

