



## Optimalisasi Proses Klaim Asuransi *Protection & Indemnity* (P&I) pada Kecelakaan Kerja *Crew* di Kapal PT Pertamina International Shipping

Ngazizah Nuraini<sup>1</sup>, Yustiani Frastika<sup>2</sup>, Iksan Saifudin<sup>3</sup>,  
Jeihn Novita C. Budiman<sup>4</sup>, Frisca Mareyta Pongoh<sup>5</sup>  
<sup>1,2,3,4,5</sup>. Politeknik Pelayaran Sulawesi Utara, Indonesia

Jl. Trans Sulawesi KM 80 Desa tawaang Kec. Amurang,  
Kab. Minahasa Selatan Sulawesi Utara

Korespondensi penulis: [ngazizahnuraini15@gmail.com](mailto:ngazizahnuraini15@gmail.com)

**Abstract.** *PT Pertamina International Shipping (PIS) is a subsidiary of PT Pertamina (Persero) responsible for managing a fleet of vessels for the transportation of oil and gas. Alongside intensive maritime operations, the risk of work accidents among ship crews becomes a primary concern for the company. Several work accidents have occurred on PT Pertamina International Shipping vessels. Therefore, effective and efficient protection & indemnity (P&I) insurance claims are needed to mitigate the risk of losses from crew work accidents. Consequently, the objective of this study is to describe the insurance claim process, analyze the obstacles in claims, and provide relevant efforts related to the obstacles faced through the output provided. The method used in this study is descriptive-qualitative, where the analysis is conducted by conceptually understanding the research subject, which is crew work accidents on board. The results of this study outline the obstacles encountered in the insurance claim process, such as ineffective communication between parties, the crew's lack of understanding of claims, and the absence of an integrated digital application. Based on these obstacles, efforts that can be made include socialization through before join ship training, and the company, particularly the Fleet Finance Performance Function, can launch an integrated system through an application that supports the claim process to run effectively and efficiently.*

**Keywords:** *Claims Insurance, P&I, Work Accidents, Crew*

**Abstrak.** PT Pertamina International Shipping (PIS) adalah salah satu anak perusahaan PT Pertamina (Persero) yang bertanggung jawab dalam pengelolaan armada kapal untuk pengangkutan minyak dan gas. Seiring dengan operasi maritim yang intensif, risiko kecelakaan kerja pada *crew* kapal menjadi perhatian utama perusahaan. Beberapa peristiwa kecelakaan kerja terjadi di kapal PT Pertamina International Shipping. Sehingga dibutuhkan klaim asuransi *protection & indemnity* (P&I) yang dapat menekan risiko kerugian atas peristiwa kecelakaan kerja *crew* secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah menguraikan proses klaim asuransi, menganalisa kendala dalam klaim, serta memberikan upaya yang relevan terkait dengan kendala yang dihadapi melalui *output* yang akan diberikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif-kualitatif. Dimana analisis yang dilakukan dengan memahami secara konseptual terkait dengan pokok penelitian berupa kecelakaan kerja *crew* di atas kapal. Hasil penelitian ini yaitu menguraikan kendala yang dihadapi dalam proses klaim asuransi seperti, komunikasi yang kurang efektif antarpihak, kurangnya pemahaman *crew* terhadap klaim, serta belum adanya aplikasi digital yang terintegrasi. Berdasarkan kendala tersebut, upaya yang dapat dilakukan adalah melakukan sosialisasi melalui *before join ship training* serta pihak perusahaan terutama Fungsi *Fleet Finance Performance* dapat meluncurkan sebuah sistem yang terintegrasi melalui aplikasi yang dapat menunjang proses klaim agar dalam berjalan secara efektif dan efisien.

**Kata Kunci:** Klaim Asuransi, P&I, Kecelakaan Kerja, *Crew*

### 1. LATAR BELAKANG

PT Pertamina International Shipping (PIS) adalah salah satu anak perusahaan PT Pertamina (Persero) yang bertanggung jawab dalam pengelolaan armada kapal untuk pengangkutan minyak dan gas. Seiring dengan operasi maritim yang intensif, risiko kecelakaan kerja pada *crew* kapal menjadi perhatian utama perusahaan. Menurut (Yap,

2017) risiko merupakan potensi terjadinya suatu peristiwa sehingga dapat menimbulkan kerugian. Risiko yang terjadi di laut dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu *perils of the sea* dan *perils on the sea*.

Salah satu peristiwa kecelakaan kerja terjadi di atas kapal milik PT Pertamina International Shipping, yaitu kapal MT Sanggau pada tanggal 25 Desember 2022 posisi kapal di Laut Cina Selatan dalam perjalanan dari Tg. Pelepas, Malaysia tujuan Qingdao, China. Kronologi dari peristiwa tersebut bermula pada saat *crew* akan kembali menuju titik awal, tiba-tiba ombak setinggi tiang haluan mengarah kepada *Third Officer*, *able seaman*, dan *deck cadet* sehingga tidak dapat diantisipasi oleh korban, kemudian korban terpelanting mengenai pipa *cargo*. Akibat dari insiden tersebut *third Officer*, *able seaman*, dan *deck cadet* yang ikut menjadi korban. Berdasarkan risiko tersebut perusahaan pelayaran tentu saja membutuhkan perlindungan keselamatan dan perlindungan finansial untuk menekan risiko kerugian yang terjadi selama kapal beroperasi. Klaim asuransi *protection & indemnity* (P&I) menjadi instrumen penting untuk mengelola risiko finansial yang timbul dari insiden ini. Namun, proses klaim yang kompleks dan birokratis sering kali menjadi kendala dalam penyelesaian yang cepat dan efisien.

Proses klaim asuransi P&I di PT PIS melibatkan berbagai pihak, termasuk perusahaan asuransi atau club asuransi, rumah sakit, serta lokal koresponden. Proses ini seringkali membutuhkan waktu yang lama dan dapat menyebabkan proses klaim tidak dapat diselesaikan secara efektif. Penyebab utama dari keterlambatan ini meliputi kurangnya dokumentasi yang lengkap, proses verifikasi yang memakan waktu, serta kurangnya koordinasi antara pihak-pihak terkait. Hal ini menekankan kebutuhan akan optimalisasi proses klaim agar dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas.

Optimalisasi proses klaim asuransi P&I memerlukan pendekatan holistik yang mencakup perbaikan dalam sistem manajemen klaim, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat. Implementasi sistem manajemen klaim berbasis digital dapat membantu dalam mengurangi waktu proses dengan menyediakan platform untuk pengajuan, verifikasi, dan pemantauan klaim secara *real-time* dapat memastikan transparansi dan keamanan data klaim, sehingga meminimalisir potensi kesalahan.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat karya ilmiah terapan dengan judul “Optimalisasi Proses Klaim Asuransi *Protection & indemnity* (P&I) Pada Kecelakaan Kerja Crew Di Kapal PT Pertamina International Shipping”. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala utama dalam proses klaim asuransi P&I di PT Pertamina International Shipping dan mengusulkan strategi optimalisasi yang dapat diterapkan. Hasil dari

penelitian ini diharapkan tidak hanya bermanfaat bagi PT PIS, tetapi juga bagi perusahaan pelayaran lainnya dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas manajemen klaim asuransi P&I.

## 2. KAJIAN TEORITIS

### 1) Asuransi

Definisi asuransi menurut Mehr & Cammack dalam (Farchan, 2022) asuransi sebagai alat untuk mengurangi risiko keuangan, dengan cara mengumpulkan unit-unit *exposure* dalam jumlah yang memadai, agar kerugian individu dapat diperkirakan, kemudian kerugian tersebut dipikul oleh mereka yang bergabung. Oleh karena itu, PT Pertamina International Shipping yang merupakan salah satu perusahaan pengangkut *cargo* bahan bakar minyak memiliki kewajiban untuk mengasuransikan segala aspek terkait dengan pelayaran dan tergabung dalam anggota P & I Club.

### 2) Jenis Asuransi Pelayaran

- a. *Hull & Machinery*
- b. *Marine Cargo*
- c. *Protection & Idemnity*

### 3) Tujuan Asuransi

- a. Asuransi sebagai pengalih risiko, dimana risiko kerugian finansial dialihkan ke perusahaan asurandi dengan membayarkan premi. Sehingga sejak saat itu risiko yang mungkin terjadi beralih kepada penanggung.
- b. Asuransi sebagai pembayaran ganti kerugian, apabila sebuah risiko terjadi dan menimbulkan kerugian, maka penanggung akan membayarkan ganti atas kerugian yang terjadi.

### 4) Unsur-unsur Asuransi

Pihak tertanggung (*insured*), pihak penanggung (*insurer*), *surveyor* atau pihak yang membantu dalam mengungkapkan fakta dari kejadian yang menimbulkan kerugian, *loss adjuster* atau pihak yang melakukan pemeriksaan untuk memberikan penilaian atas suatu tuntutan ganti rugi, *broker* atau pialang yang bertugas sebagai perantara perusahaan asuransi dengan klien, dan objek pertanggungan.

### 5) Polis Asuransi

Menurut (Njatrijani, 2018) polis adalah dokumen tertulis yang memiliki peran penting dalam perjanjian asuransi, karena di dalam polis menyatakan hak dan kewajiban dari penanggung dan tertanggung. Selain itu, di dalam polis juga memuat hari dan

tanggal pembuatan perjanjian asuransi, premi asuransi, pihak tertanggung dan objek yang diasuransikan, jumlah pertanggungan, bahaya atau evenemen yang mulai ditanggung penanggung, serta kesepakatan lain antara para pihak terkait (Rani, 2016).

#### 6) Klaim

Klaim merupakan permintaan atas tuntutan yang diajukan oleh peserta, ahli warisnya, atau pihak lain yang terikat dengan perusahaan atas terjadinya peristiwa yang menyebabkan kerugian terhadap peserta klaim, sehingga peserta berhak menerima ganti rugi berdasarkan perjanjian yang telah disepakati (Hasanah & Ikhwan Hamdani, 2018).

#### 7) Kecelakaan Kerja Crew

Lembaga buruh internasional atau *International Labour Organisation* (ILO, 1996) dalam (Sultan, 2019) tentang pencatatan dan pelaporan kecelakaan kerja, mendefinisikan kecelakaan kerja sebagai kejadian yang timbul dari atau dalam perjalanan kerja. Sedangkan definisi awak kapal atau sering disebut *crew* kapal merupakan orang yang bekerja atau dipekerjakan di atas kapal oleh pemilik atau operator kapal untuk melakukan tugas di atas kapal sesuai dengan jabatan yang tercantum dalam buku siji (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, 2008). Dapat disimpulkan bahwa kecelakaan kerja *crew* dapat terjadi tanpa perkiraan dimulai saat pekerja berangkat dari rumah menuju ke tempat kerja atau dalam proses pelaksanaan kerja yang menimbulkan kerugian jiwa baik cedera ringan, sakit, hingga kematian serta rusak atau hilangnya harta benda.

### 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada karya ilmiah terapan ini yaitu deskriptif-kualitatif. Dimana pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan pengambilan dokumen. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif, yaitu analisis yang dilakukan dengan memahami secara konseptual terkait dengan pokok penelitian berupa gejala-gejala sosial atau ruang lingkup penelitian. Dimana ruang lingkup tersebut yaitu kecelakaan kerja di atas kapal dan pelaksanaan klaim asuransi *protection & indemnity* (P&I) beserta kendala yang dihadapi selama proses klaim. Selanjutnya pemahaman tersebut dituangkan menggunakan kalimat deskriptif atau merangkai data yang telah diperoleh dan disusun sistematis yang selanjutnya ditarik kesimpulan.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 1) Studi Kasus Klaim Asuransi P&I Pada Kecelakaan Kerja *Crew* Di Kapal PT Pertamina International Shipping

Berdasarkan data *marine insurance and claim* pada tahun 2022 hingga 2024 total klaim asuransi P&I yang diajukan oleh PT Pertamina International Shipping sebanyak 35 kasus, dimana 23 kasus masih dalam proses penyelesaian dan 12 kasus berhasil ditutup atau selesai. Saat ini, PT Pertamina International Shipping mengasuransikan risikonya kepada 3 anggota club besar P&I yaitu Gard, Steamship, dan North England. Berikut merupakan contoh peristiwa kecelakaan kerja *crew* di kapal PT Pertamina International Shipping berdasarkan *statement of fact* PT Pertamina International Shipping pada rentan waktu tahun 2021 sampai 2023.

- a. Salah satu contoh peristiwa kecelakaan kerja *crew* yang menimpa bosun di kapal MT Sanggau pada tanggal 29 Desember 2021. Peristiwa naas tersebut terjadi ketika kapal MT Sanggau melakukan uji mesin penggerak pukul 02.48 WIB oleh *second officer* tiba-tiba posisi *gangway* tergeser dari posisi semula yang mengakibatkan *gangway* bengkok. Kemudian dilakukan perbaikan oleh boatswain, tetapi tiba-tiba *gangway* yang sudah diperbaiki terayun ke depan akibat pondasi *gangway* tersebut tidak didukung oleh permukaan apapun, yang mengakibatkan jari telunjuk boatswain tersangkut pada engsel *gangway*.
- b. Peristiwa kecelakaan kerja yang serupa juga menimpa tiga *crew* MT Sanggau pada tanggal 25 Desember 2022 posisi kapal di Laut Cina Selatan dalam perjalanan dari Tg. Pelepas, Malaysia tujuan Qingdao, China. Kronologi dari peristiwa tersebut bermula pada saat *crew* akan kembali menuju titik awal, dari Forecastie. Tiba-tiba ombak setinggi tiang haluan mengarah kepada *Third Officer, able seaman, dan deck cadet*, sehingga tidak dapat diantisipasi oleh korban, kemudian korban terpelanting mengenai pipa *cargo*. Akibat dari insiden tersebut *third Officer, able seaman dan deck cadet* yang ikut menjadi korban.

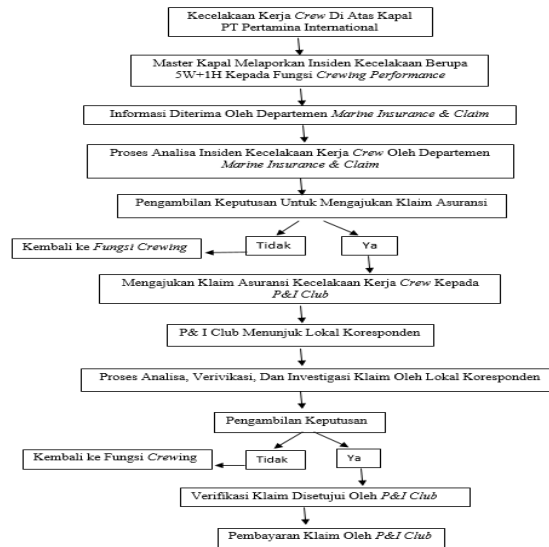
##### 2) Proses Klaim Asuransi P&I Pada Kecelakaan Kerja *Crew*

Proses klaim asuransi P&I pada kecelakaan kerja *crew* di atas kapal membutuhkan proses yang panjang, karena melalui beberapa tahap sehingga membutuhkan waktu yang tidak sedikit. Merujuk pada tata kelola perusahaan mengenai alur klaim asuransi P&I secara garis besar proses klaim ini membutuhkan beberapa dokumen sebagai syarat yang harus dipenuhi oleh tertanggung, yaitu:

- a. Berita acara dari kapal

- b. Daftar *crew list* kapal
- c. Daftar susunan perwira kapal saat kejadian insiden
- d. *Medical report* dan *invoices* atau bukti pembayaran pengobatan dan penanganan
- e. Perjanjian kerja laut
- f. *Pre-employment medical examination/PEME/MCU*

Dalam memahami proses klaim asuransi, perlu adanya pemahaman terhadap langkah-langkah yang dilalui sebagai berikut:



Gambar 1.1 Proses Klaim Asuransi P&I Pada Kecelakaan Kerja Crew  
Sumber: TKO Penyelesaian Klaim Asuransi Kapal Mitik 2021

Berdasarkan tabel alur proses klaim asuransi P&I pada kecelakaan kerja *crew* di atas, dapat diuraikan menjadi tiga tahap sebagai berikut.

a) Tahap Pemberitahuan

Tahap pemberitahuan merupakan tahap awal dalam proses klaim, dimana informasi awal yang dilaporkan oleh *master* kapal sebagai jabatan tertinggi di atas kapal memberitahukan atas insiden kecelakaan yang menimpa *crew* di kapal kepada Fungsi *Crewing Performance*. Informasi awal yang diberikan yaitu mengandung unsur 5W+1H, yaitu apa yang berkaitan dengan maksud pelapor, siapa yang terlibat di dalam insiden tersebut, dimana insiden terjadi, kapan insiden terjadi, mengapa insiden dapat terjadi, dan bagaimana peristiwa tersebut dapat terjadi.

Setelah Fungsi *Crewing Performance* mendapatkan informasi tersebut, kemudian tahap selanjutnya yaitu mengirimkan pemberitahuan melalui pesan tertulis menggunakan media whatsapp ataupun gmail kepada departemen *marine insurance & claim* agar insiden kecelakaan tersebut dapat ditindaklanjuti. Namun, pada proses ini departemen *marine insurance & claim* terlebih dahulu melakukan pengecekan terkait

insiden tersebut, apakah termasuk ke dalam *liability* yang ditanggung berdasarkan polis P&I. Jika insiden yang terjadi ada di dalam polis maka akan mengajukan notifikasi klaim kepada *P&I Club*. Departemen *marine insurance & claim* akan menghubungi pihak *P&I Club*, yaitu anggota *P&I Club* yang menjadi penanggung atas kapal yang telah diasuransikan. Notifikasi klaim yang telah diajukan kepada *P&I Club* kemudian akan ditindaklanjuti dengan adanya pesan melalui gmail dengan perintah mengirimkan beberapa dokumen penunjang, seperti berita acara, kartu tanda penduduk korban, *crew list*, dan perjanjian kerja laut milik korban.

#### b) Tahap Penyelidikan Klaim

Dengan adanya notifikasi klaim asuransi kecelakaan kerja yang diajukan kepada Club, maka sebagai penanggung yang tertera di dalam perjanjian atas risiko yang tertulis di dalam polis asuransi P&I akan menunjuk lokal koresponden, sebagai pihak yang akan melakukan investigasi dalam kasus klaim kecelakaan kerja *crew* di atas kapal PT Pertamina International Shipping.

Lokal koresponden yang akan membantu dengan melakukan *survey on board* untuk melakukan investigasi jika dibutuhkan. Tujuan dari *survey on board* ini adalah meminta keterangan kepada beberapa pihak untuk bersedia memberikan kesaksian atas informasi yang dibutuhkan dalam proses klaim ini serta mengumpulkan dokumen-dokumen untuk menunjang proses klaim asuransi. Penunjukan lokal koresponden oleh club tidak dapat diintervensi oleh pihak manapun karena merupakan hak dari Club P&I.

Selanjutnya yaitu, proses analisa dan verifikasi oleh lokal koresponden terhadap dokumen-dokumen, seperti *medical report* selama proses pengobatan korban berlangsung, *invoice* atas segala tindakan medis yang dilakukan, serta bukti pembayaran terhadap berbagai penanganan, seperti menyewa tug boat atau menggunakan kendaraan lainnya dalam proses evakuasi. Kemudian juga dibutuhkan PEME atau MCU korban yang melibatkan Fungsi HSSE (*health, safety, security, environment*). Proses ini merupakan proses yang paling panjang dikarenakan lokal koresponden yang ditunjuk harus memperhatikan dan mengikuti serangkaian pengobatan yang dilakukan oleh korban, tentunya membutuhkan waktu yang cukup lama sesuai dengan perkembangan kondisi korban. Pemantauan ini terus berjalan hingga korban dinyatakan sembuh dengan melampirkan *medical report* oleh dokter terkait.

Tahap akhir dalam proses penyelidikan yaitu mengkalkulasikan bersama departemen *marine insurance & claim* untuk melihat total biaya yang dikeluarkan

dengan memperhatikan dan mengacu pada polis bahwa klaim asuransi P&I dapat dilakukan apabila memenuhi *deductible*, besaran *deductible* tergantung pada masing-masing kesepakatan yang ditawarkan oleh anggota Club itu sendiri. Pengambilan keputusan dilakukan oleh *P&I Club* berdasarkan saran dan masukan oleh lokal koresponden atas analisa, verifikasi dan investigasi yang telah dilakukan. Apakah klaim tersebut dapat disetujui atau klaim ditolak dan dikembalikan kepada departemen *marine insurance & claim* dan diteruskan ke Fungsi *Crewing Performance*.

c) Tahap Penyelesaian Klaim Asuransi

Tahap akhir dari proses klaim asuransi adalah tahap penyelesaian klaim, dimana *P&I Club* mengirim claim verification atau approval melalui gmail, segera setelah pihak *P&I Club* menyetujui pengajuan klaim asuransi. Sistem pembayaran ganti rugi atas klaim yang diajukan dilakukan dengan metode *reimbursement*, dimana seluruh biaya penanganan dan pengobatan korban yang mengalami kecelakaan kerja akan diganti oleh pihak *P&I Club*. Jangka waktu pembayaran reimbursement oleh *P&I Club* paling cepat 1x24 jam setelah claim *verification approval*. Oleh karena itu, kredibilitas *P&I Club* dapat dipertanggungjawabkan.

### 3) Kendala Dalam Proses Klaim Asuransi P&I Pada Kecelakaan Kerja Crew

Berikut ini merupakan kendala dalam proses klaim asuransi *protection & indemnity* (P&I) pada kecelakaan kerja *crew* berdasarkan hasil wawancara bersama *Senior Officer 11* sebagai berikut.

1. Kurangnya komunikasi yang menyebabkan keterlambatan informasi mengenai pemeriksaan rutin antara pihak *crew* yang mengalami kecelakaan kerja dengan pihak departemen *marine insurance and claim*.
2. Kurangnya pemahaman *crew* terkait prosedur klaim, sehingga menyebabkan ketidaklengkapan dokumen, serta keterlambatan pengiriman informasi menjadi hamatan dalam proses klaim.
3. Belum adanya aplikasi digital yang menyebabkan lambatnya proses pengumpulan dan verifikasi dokumen. Karena tanpa adanya aplikasi, semua dokumen harus dikumpulkan secara manual dan dikirim melalui gmail atau whatsapp, sehingga membutuhkan waktu lebih lama dan rentan terhadap kesalahan atau kehilangan dokumen. Selain itu, proses verifikasi dokumen menjadi lebih rumit karena harus dilakukan secara fisik, yang sering kali menyebabkan keterlambatan dalam proses klaim. Pernyataan tersebut diperkuat dengan hasil wawancara oleh narasumber, yaitu *Senior Officer II* yang menjelaskan bahwa saat ini PT Pertamina International



Shipping belum menyediakan sebuah sistem yang digunakan untuk mengintegrasikan data dan dokumen dari berbagai fungsi terkait ke dalam satu tempat. Akibatnya jika ada data yang dibutuhkan, departemen *marine insurance & claim* harus menghubungi secara personal melalui pesan yang dikirim menggunakan gmail ataupun whatsapp.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa faktor komunikasi yang kurang efektif dan belum adanya aplikasi yang terintegrasi untuk mengumpulkan data atau dokumen menyebabkan keterlambatan proses klaim asuransi.

#### **4) Upaya Untuk Mengatasi Kendala Proses Klaim Asuransi P&I Pada Kecelakaan Kerja Crew**

##### **1. Melakukan Sosialisasi Crew Melalui *Before Join Ship Training***

Disebabkan oleh komunikasi yang kurang efektif antar pihak terkait, sehingga dibutuhkan upaya untuk mengoptimalkan klaim yaitu dengan memberikan sosialisasi terhadap crew kapal yang akan melaksanakan *on board*, melalui langkah *before join ship training*. Informasi penting mengenai klaim asuransi *protection & indemnity (P&I)* dapat dijelaskan untuk meningkatkan pemahaman terhadap crew kapal, sehingga dapat meningkatkan proses klaim agar berjalan secara efektif dan efisien.

##### **2. Mengoptimalkan Penggunaan Teknologi Informasi**

Saat ini, PT Pertamina International Shipping belum meluncurkan dan masih mengembangkan sebuah aplikasi untuk memudahkan kelancaran administrasi terutama pada bidang asuransi dan klaim. Oleh karena itu, aplikasi dibuat dengan mempertimbangkan kebutuhan dan proses bisnis, artinya dibutuhkan identifikasi terhadap semua tahapan yang terlibat dalam proses klaim, mulai dari pengajuan hingga penyelesaian klaim. Kemudian sistem pada aplikasi harus mencakup fitur-fitur seperti pemberitahuan adanya permintaan data atas korban kecelakaan kerja atau notifikasi, pelacakan status klaim, komunikasi antar pihak, serta dibutuhkan penyimpanan dokumen elektronik dengan keamanan data yang tinggi untuk melindungi informasi sensitif dari pemegang polis. Hal ini akan memudahkan pertukaran data dan meningkatkan efisiensi proses klaim karena sudah terintegrasi dengan sistem lainnya. Dengan kata lain, departemen *marine insurance & claim* tidak perlu menghubungi secara personal kepada pihak yang bersangkutan.

## 5) Hasil Perbandingan Sebelum Dan Sesudah Optimalisasi

Sebelum Optimalisasi	Setelah Optimalisasi
Masih banyak crew yang belum paham terhadap proses klaim asuransi P&I sehingga menyebabkan keterlambatan informasi pemeriksaan rutin crew yang mengalami kecelakaan kerja.	Meningkatnya pemahaman crew terhadap proses klaim asuransi P&I sehingga memberikan informasi mengenai pemeriksaan rutin crew yang mengalami kecelakaan kerja dapat tersampaikan dengan baik dan tepat waktu.
Adanya kehilangan dokumen dan data terkait syarat klaim asuransi P&I pada kecelakaan kerja crew	Perhatian crew meningkat terhadap dokumen-dokumen yang menjadi syarat klaim asuransi P&I. Hal tersebut memudahkan perusahaan dalam menangani klaim asuransi P&I.
Sebelum adanya pengembangan aplikasi digital pengumpulan data dari berbagai pihak yang berkaitan dengan proses klaim masih dilakukan secara manual.	Saat ini proses pengembangan aplikasi digital dapat mempermudah proses pengumpulan data dan verifikasi dokumen klaim asuransi. Kedepannya semua fungsi yang berkaitan dapat terintegrasi melalui aplikasi digital.

Tabel 1 Hasil Perbandingan Sebelum dan Sesudah Optimalisasi

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah melalui analisis yang mendalam dan menyeluruh terhadap berbagai aspek yang telah dibahas sebelumnya, sehingga dapat ditarik kesimpulan, yaitu proses klaim asuransi P&I pada kecelakaan kerja crew di atas kapal membutuhkan proses yang panjang, karena melalui tiga tahap yaitu tahap pemberitahuan, tahap penyelidikan klaim, dan tahap penyelesaian klaim. Dalam proses klaim terdapat kendala, yaitu kurangnya komunikasi yang menyebabkan keterlambatan informasi, kurangnya pemahaman crew terkait prosedur klaim, serta belum adanya aplikasi digital yang terintegrasi dalam proses klaim asuransi P&I. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut, yaitu dengan melakukan sosialisasi crew melalui *before join ship training* dan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan saran atas masalah yang dihadapi, yaitu perlunya batasan waktu pengumpulan data dan dokumen untuk proses klaim maksimal 6-8 bulan yang bertujuan untuk memastikan keakuratan informasi dan mempercepat proses pengumpulan data. Saat ini proses pengumpulan dokumen klaim antar Fungsi *Fleet Finance Performance* dengan Fungsi *Crewing* dan Fungsi *HSSE* masih dilakukan secara manual menggunakan media whatsapp dan gmail. Oleh karena itu, perlunya peningkatan kesadaran oleh masing-masing fungsi untuk menciptakan kerja sama yang baik dalam

mempercepat proses klaim. Selain itu, untuk menjawab masalah tersebut pada era digital ini, penulis menyarankan agar pihak perusahaan terutama Fungsi *Fleet Finance Performance* dapat meluncurkan sebuah sistem yang terintegrasi melalui aplikasi yang dapat menunjang bisnis perusahaan terutama kelancaran proses klaim asuransi P&I pada kecelakaan kerja *crew*.

## DAFTAR REFERENSI

- Analisis penerapan klaim asuransi kecelakaan kerja bagi kru kapal PT. Atosim Lampung Pelayaran (ALP). (2021). *3rd National Seminar on Maritime and Interdisciplinary Studies*, 73–74.
- Farchan, A. (2022). *Penanganan klaim asuransi bagi crew kapal yang sakit di atas kapal pada PT Jasindo Duta Sagara*.
- Hasanah, R., & Ikhwan Hamdani, H. H. (2018). Tinjauan terhadap proses klaim asuransi jiwa kumpulan pada PT. Asuransi Syariah Keluarga Indonesia. *Jurnal Ekonomi Islam*, 216.
- Istiana, L. P. (2021). *Optimalisasi kinerja pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur*.
- Njatrijani, R. (2018). Klaim marine hull and machinery dalam praktek pertanggung. *Diponegoro Private Law Review*, 332.
- Peraturan Menteri Tenaga Kerja Nomor: 03/Men/1998 tentang Tata Cara Pelaporan dan Pemeriksaan Kecelakaan. (2024, Januari 11). *Kementerian Ketenagakerjaan RI*. Retrieved from [https://jdih.kemnaker.go.id/asset/data\\_puu/1998Permenaker003.pdf](https://jdih.kemnaker.go.id/asset/data_puu/1998Permenaker003.pdf)
- Priadi, A. A. (2020). *Dasar-dasar penanganan dan pengaturan muatan kapal niaga*. CV. Oxy Consultant.
- Priyohadi, N. D., & Soedjono, H. (2021). *Pengetahuan kepelabuhanan*. Scopindo Media Pustaka.
- Rachman, A. N., Musa, A. E., & dkk. (2023). *Manajemen sumber daya manusia*. Nas Media Pustaka.
- Rani, M. (2016). Asuransi tanggung gugat kapal terhadap risiko dan evenem dalam kegiatan pelayaran perdagangan melalui jalur laut. *Jurnal Selat*, 426–427.
- Rattu, P. N., Pioh, N. R., & Sampe, S. (2022). Optimalisasi kinerja bidang sosial budaya dan pemerintahan dalam perencanaan pembangunan (studi di kantor perencanaan pembangunan, penelitian, dan pengembangan daerah Kabupaten Minahasa). *Jurnal Governance*, 4.
- Santoso, C. B. (2024). Model pengambilan keputusan underwriting bisnis cargo laut. *Jurnal Ilmiah Teknologi-Informasi & Sains*, 119–120.
- Subekhan, & Giyono, U. (2023). *Perspektif regulasi manajemen keselamatan kapal niaga di Indonesia*. Damera Press.

Sultan, M. (2019). *Kecelakaan kerja; mengapa masih terjadi di tempat kerja?* Uwais Inspirasi Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. (2008).  
*Kementerian ESDM. Retrieved from*  
<https://jdih.esdm.go.id/storage/document/UU%20No.%2017%20Tahun%202008%20Pelayaran.pdf>

Yap, P. (2017). *Panduan praktis manajemen risiko perusahaan*. Growing Publishing.