



**PENANGANAN KLAIM ASURANSI BAGI CREW KAPAL  
YANG SAKIT DI ATAS KAPAL PADA PT. JASINDO DUTA  
SEGARA**

**SKRIPSI**

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran  
di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang**

**Oleh**

**AFFIFUDIN FARCHAN**  
**NIT. 551811336972 K**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV TATA LAKSANA  
ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHAN  
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG  
2022**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV TATA LAKSANA  
ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHAN  
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN  
SEMARANG**

**2022**



**PENANGANAN KLAIM ASURANSI BAGI CREW KAPAL  
YANG SAKIT DI ATAS KAPAL PADA PT. JASINDO DUTA  
SEGARA**

**SKRIPSI**

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran  
di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang**

**Oleh**

**AFFIFUDIN FARCHAN**  
**NIT. 551811336972 K**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV TATA LAKSANA  
ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHAN  
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG  
2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENANGANAN KLAIM ASURANSI CREW YANG SAKIT DI  
ATAS KAPAL PADA PT. JASINDO DUTA SEGARA**

Disusun Oleh :

**AFFIFUDIN FARCHAN**  
NIT. 551811336972 K

Telah disetujui dan diterima, selanjutnya dapat diujikan di depan

Dewan Penguji Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

Semarang,

2022

Dosen Pembimbing I  
Materi



**Dr. NUR ROHMAH, S.E., M.M.**  
Penata Tingkat I (III/d)  
NIP. 19750318 200312 2 001

Dosen Pembimbing II  
Metodologi dan Penulisan



**PURWANTONO, S.Psi., M.Pd.**  
Penata Tingkat I (III/d)  
NIP. 19661015 199703 1 002

Mengetahui  
Ketua Program Studi  
Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK)



**Dr. NUR ROHMAH, S.E., M.M.**  
Penata Tingkat I (III/d)  
NIP. 19750318 200312 2 001

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “PENANGANAN KLAIM ASURANSI BAGI CREW KAPAL YANG SAKIT DI ATAS KAPAL PADA PT. JASINDO DUTA SEGARA” karya:

nama : AFFIFUDIN FARCHAN

N I T : 551811336972 K

program studi : Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK)

telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK), Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang pada hari....., tanggal.....2022.

Semarang,

Penguji I



**ROMANDA ANNAS A, S.ST., M.M.**  
Penata (III/c)  
NIP. 19840623 201012 1 005

Penguji II



**Dr. NUR ROHMAH S.E., M.M.**  
Penata (III/d)  
NIP. 19750318 200312 2 001

Penguji III



**AMAD NARTO, M.Pd, M.Mar.E**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19750318 200312 2 001

Mengetahui  
Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

**Capt. DIAN WAHDIANA, M.M.**  
Pembina (IV/b)  
NIP. 19700711 199803 1 003

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Affifudin Farchan

N I T : 551811336972 K

program studi : Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK)

menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **“Penanganan Klaim Asuransi bagi Crew Kapal yang Sakit di Atas Kapal pada PT. Jasindo Duta Segara”** adalah benar hasil karya saya (penelitian dan tulisan) sendiri, bukan jiplakan atau plagiat dari karya tulis orang lain atau pengutipan sebagian dan/atau seluruh materi dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Pendapat dan temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Saya bertanggung jawab terhadap judul maupun isi dari karya skripsi ini dan apabila terbukti merupakan hasil jiplakan karya tulis dari orang lain atau ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya tulis ini, maka saya bersedia untuk membuat skripsi dengan judul baru dan/atau menerima sanksi lain.

Semarang,

2022

Yang menyatakan



**AFFIFUDIN FARCHAN**  
**NIT. 551811336972 K**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto:

1. MAN JADDA WAJADA
2. Berbagai peristiwa sulit akan mengajarkanmu bahwa kamu tidak memiliki siapapun kecuali Allah.
3. Lebih baik disakiti daripada menyakiti

### Persembahan:

1. Kedua orang tuaku, Bapak H. Irvan Sulistiyo, S.E dan Ibu Hj. Laila Ifana yang senantiasa mendukung dan menjadi dosen pembimbing dalam hidup penulis
2. Kedua adikku, Maulinda Erlin Oriana dan Keysha Aura Assabna yang senantiasa membantu, mendukung, dan memberikan semangat kepada penulis
3. Seluruh staff PT. Jasindo Duta Segara

## PRAKATA

*Assalamu'alaykum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Segala puji dan rasa syukur, yang penulis lakukan sebagai bentuk puji-pujian kepada Allah, Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan nikmat, karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan dan menuntaskan penulisan skripsi yang berjudul “Penanganan Klaim Asuransi bagi Crew Kapal yang Sakit di Atas Kapal PT. Jasindo Duta Segara”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam meraih dan memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran (S.Tr.Pel) dalam bidang Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK) serta untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma IV (D. IV) TALK di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak dukungan, bantuan, bimbingan, arahan dan beberapa saran dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, dengan penuh rasa hormat penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Capt. DIAN WAHDIANA, M.M.. selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
2. Ibu Dr. Nur Rohmah, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK) di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, serta selaku Dosen Pembimbing Materi
3. Bapak PURWANTONO, S.Psi., M.Pd selaku Dosen Pembimbing Metodologi dan Penulisan.



4. Bapak, ibu, dan adik penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis dalam setiap peraihian cita-cita yang hendak dicapai.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis selama melaksanakan pendidikan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
6. Seluruh pihak yang telah membantu dan ikut andil dalam penyelesaian penulisan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Demikian prakata dari penulis, dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari masih banyak kekurangan sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan masukan yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi yang penulis susun ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pembaca dan dapat menjadi literasi maupun pustaka di perpustakaan Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

*Wassalamu'alaykum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Semarang,

2022

Penulis



**AFFIFUDIN FARCHAN**  
**NIT. 551811336972 K**

## ABSTRAK

**Farchan, Affifudin, 551811336972 K, 2022, “ Penanganan Klaim Asuransi Bagi Crew Kapal yang Sakit di Atas Kapal pada PT. Jasindo Duta Segara”,** Skripsi, Program Diploma IV, Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I: Dr. Nur Rohmah, S.E., M.M., Pembimbing II: Purwantono, S.Psi., M.Pd.

Perusahaan *manning agency* me-manage crew yang di-recrut untuk mengisi pergantian crew pada setiap kapal owner. Perusahaan *manning agency* juga harus bertanggung jawab atas resiko pada crew saat berlayar yang sangat besar mulai dari kecelakaan kerja, sakit, sampai dengan kematian. Pada saat crew mengalami sakit saat berlayar tentunya sangat berbahaya dan salah satu tugas dari PT. Jasindo Duta Segara sebagai perusahaan *manning agency* andil dalam permasalahan ini sebagai pihak untuk urusan crew saat sakit mulai memonitor keadaan crew yang sakit hingga menangani klaim asuransi crew yang sakit di atas kapal. Tujuan penelitian ini yaitu Untuk mendeskripsikan proses penanganan klaim asuransi bagi crew kapal yang sakit di atas kapal pada PT. Jasindo Duta Segara, menganalisis kendala yang dihadapi pada saat proses penanganan klaim, dan menjelaskan upaya yang dilakukan PT. Jasindo Duta Segara agar klaim asuransi bagi crew kapal yang sakit di atas kapal dapat ditangani dengan baik.

Dalam hal ini penulis menggunakan metode penulisan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan menguraikan objek yang diteliti. Selain itu penelitian ini juga menggunakan observasi, wawancara dan studi pustaka. teknik keabsahan data terhadap penelitian yaitu dengan teknik triangulasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan simpulan/verifikasi.

Penanganan klaim asuransi bagi crew yang sakit di atas kapal pada PT. Jasindo Duta Segara crew akan dipulangkan saat terindikasi sakit dan di-replace oleh crew baru, lalu crew yang sakit melakukan pengobatan crew juga melaporkan kepada PIC lalu menyetorkan semua invoice selama pengobatan kepada pihak finance dan finance meneruskan ke owner kemudian owner melaporkan klaim kepada pihak asuransi. dan persetujuan atas klaim yang diajukan ditandai dengan balasan dari owner bahwa klaim telah di-accept. Kendala dalam penanganan klaim asuransi tersebut adalah kelalaian crew terlambat laporan dan update kondisi kesehatan, tidak semua rumah sakit bisa menerbitkan invoice dan medical report berbahasa Inggris, dan kelalaian crew salah satu dari invoice hilang. Upaya yang dilakukan PT. Jasindo Duta Segara untuk menanggapi kendala yang terjadi menghubungi crew dengan telepon dan menterjemahkan lalu merekap invoice dalam Bahasa Inggris. Untuk upaya yang dilakukan oleh PT. Jasindo Duta Segara belum maksimal dan berjalan baik karena masih terdapat kendala yang sama terjadi.

**Kata Kunci:** Penanganan, Klaim asuransi, crew yang sakit di atas kapal.

## ***ABSTRACT***

**Farchan, Affifudin**, 551811336972 K, 2022, "*Handling Insurance Claims for Sick Crew onboard at PT. Jasindo Duta Segara*", Thesis, Diploma IV Program, Study program of Port and Shipping Departement , Merchant Marine Polytechnic Semarang, Advisor I: Dr. Nur Rohmah, S.E., M.M., Advisor II: Purwantono, S.Psi., M.Pd .

The manning agency company manages the crew who are recruited to fill crew changes on each ship owner. The manning agency company must also be responsible for the risks to the crew when sailing are very large ranging from work accidents, illness, to death. When the crew experiences pain while sailing, it is certainly very dangerous and one of the duties of PT. Jasindo Duta Segara as a manning agency company took part in this problem as a party to crew affairs when sick began to monitor the condition of sick crews to handle insurance claims for sick crew on board. The purpose of this study is to describe the process of handling insurance claims for sick ship crews on board the ship at PT. Jasindo Duta Segara, analyzed the obstacles faced during the claims handling process, and explained the efforts made by PT. Jasindo Duta Segara so that insurance claims for sick ship crews on board can be handled properly.

In this case the researcher uses a qualitative descriptive writing method to describe and describe the object under study. In addition, this research also uses observation, interviews and literature study. The validity of the data in the research technique is the triangulation technique. Data analysis techniques used are data reduction, data presentation, drawing conclusions/verification.

Handling insurance claims for sick crew on board at PT. Jasindo Duta Segara crew will be sent home when they are indicated to be sick and replaced by a new crew, then the sick crew will treat the crew also report to the PIC and then deposit all invoices during treatment to finance and finance, forward to the owner, then the owner reports the claim to the insurance company. and approval of the submitted claim is marked by a reply from the owner that the claim has been accepted. Obstacles in handling the insurance claim are the crew's negligence in reporting late and updating their health conditions, not all hospitals can issue invoices and medical reports in English, and the crew's negligence in missing one of the invoices. Efforts made by PT. Jasindo Duta Segara to deal with the problems that occur are contacting the crew by telephone and translating and then recaping invoices in English. For the efforts made by PT. Jasindo Duta Segara has not been optimal and is running well because there are still the same obstacles that occur.

**Keywords:** Handling, insurance claims, sick crew on board.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>PRAKATA</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	11ii
<b>ABSTRACT</b> .....	111
<b>DAFTAR ISI</b> .....	11
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	11i
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	11ii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	11v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	11
A. Deskripsi Teori .....	11
B. Kerangka Pikir Penelitian.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	33
A. Metode Penelitian .....	33
B. Tempat Penelitian .....	35
C. Sampel Sumber Data Penelitian/Informan .....	35
D. Teknik Pengumpulan Data .....	36
E. Instrumen Penelitian.....	40
F. Teknik Analisis Data Kualitatif .....	41
G. Pengujian Keabsahan Data.....	43

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Gambaran Konteks Penelitian .....	45
B. Deskripsi Data.....	47
C. Temuan.....	62
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>70</b>
A. Simpulan.....	70
B. Keterbatasan Penelitian .....	71
C. Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>111</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Penelitian Terdahulu.....	46
Tabel 4.1 Sarana Prasarana Kantor PT. Jasindo Duta Segara.....	59



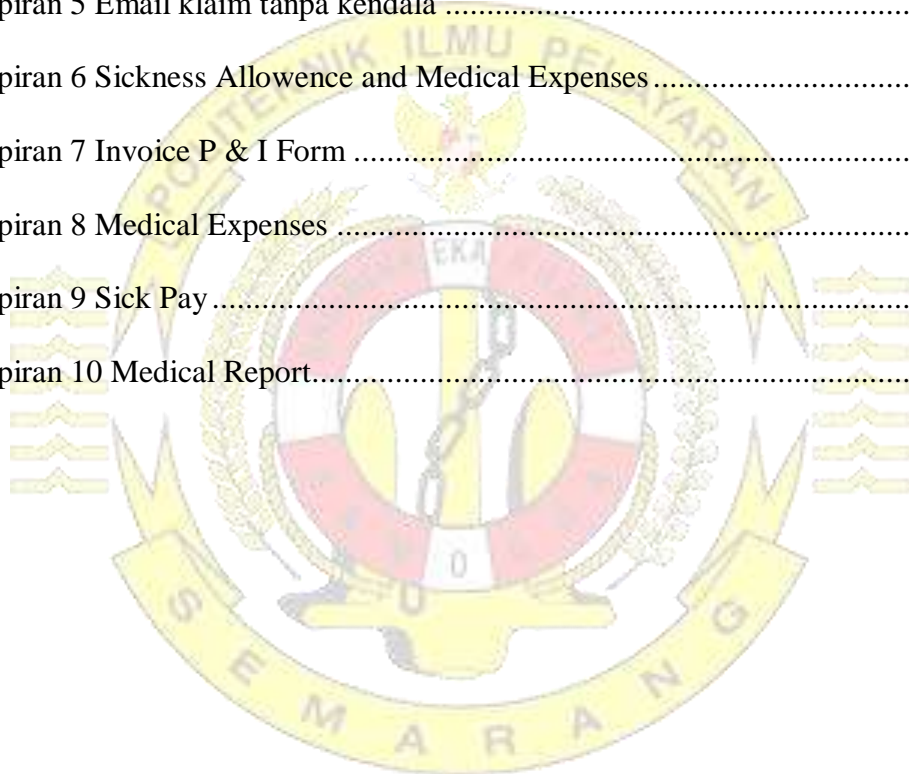
## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur Jabatan <i>Crew</i> di atas Kapal.....	24
Gambar 2.2 Kerangka Pikir.....	32
Gambar 4.1 Kantor PT. Jasindo Duta Segara.....	50
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Jasindo Duta Segara .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Hasil Wawancara, Pedoman Wawancara, dan Pedoman Observasi .	75
Lampiran 2 List Klaim Asuransi <i>Crew</i> yang Sakit Tahun 2021 .....	82
Lampiran 3 Email klaim dengan kendala invoice hilang dan terlambat laporan .	83
Lampiran 4 Email klaim dengan kendala dokumen tidak Berbahasa Inggris .....	90
Lampiran 5 Email klaim tanpa kendala .....	94
Lampiran 6 Sickness Allowence and Medical Expenses .....	102
Lampiran 7 Invoice P & I Form .....	103
Lampiran 8 Medical Expenses .....	104
Lampiran 9 Sick Pay .....	105
Lampiran 10 Medical Report.....	106





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan salah satu negara maritim terbesar di dunia dengan wilayah laut sekitar 3.257.357 km<sup>2</sup>. Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) adalah salah satu negara yang menjadi poros maritim dunia karena luas daratan lebih sempit dibandingkan luas wilayah lautnya. Jumlah pulau negara Indonesia dari pulau sabang sampai dengan pulau merauke terdiri dari 17.000 pulau dan 7.000 pulau diantaranya berpenghuni. Wilayah yang dapat dijadikan untuk pembangunan sektor industri maritim sekitar 70 persen dari total wilayah laut teritorial Indonesia yang sangat luas. Indonesia mengutamakan transportasi laut untuk sarana penyeberangan antar pulau bagi masyarakat maupun kegiatan pengiriman barang melalui jalur laut seperti ekspor impor dan pendistribusian barang-barang kebutuhan untuk masyarakat. Negara Indonesia secara tidak langsung diwajibkan menunjang fungsi kelautan dunia pada armada transportasi laut untuk mendukung arus perdagangan jalur laut di dalam maupun luar wilayah negara Indonesia untuk terwujudnya perekonomian yang stabil secara berkelanjutan menurut Oki Pratama (2020)

Transportasi laut juga dapat mengangkut barang dalam skala besar melebihi jalur transportasi udara untuk pengiriman barang yang bisa mengangkut hingga skala matic ton. Moda transportasi lain dari udara maupun moda transportasi darat tidak ada yang bisa mengangkut barang

sampai dengan satuan metric ton, serta biaya relatif lebih murah jika dihitung dari skala banyaknya barang yang muat di atas kapal. Maka dari itu pengiriman barang dalam jumlah besar melalui jalur transportasi laut menjadi pilihan utama bagi para pemilik barang. Sangat penting bagi negara Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar untuk pemerataan ekonomi dan perkembangan sosial budaya.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran Pasal 01 Nomor 36 dijelaskan bahwa kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga air, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah. Moda transportasi laut khususnya kapal pengangkut barang dan kapal khusus penumpang menjadi pendorong perekonomian bagi negara Indonesia. Untuk itu dapat direalisasikan sebagai pengembangan pada sektor laut melalui pemanfaatan potensi Sumber Daya Manusia (SDM) dapat menjadi pendorong untuk pertumbuhan ekonomi dan juga dalam memenuhi penyediaan lapangan pekerjaan.

Sumber Daya Manusia dalam dunia pelayaran disebut dengan awak kapal atau *crew* kapal. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 17 Tahun 2008 pasal 01 ayat 40 tentang Pelayaran dijelaskan pengertian dari awak kapal adalah orang yang bekerja atau dipekerjakan di atas kapal oleh pemilik atau operator kapal untuk melakukan tugas di atas kapal sesuai

dengan jabatannya yang tercantum dalam buku siji. Buku siji adalah buku yang berisi daftar awak kapal yang bekerja di atas kapalsesuai dengan jabatannya dan tanggal *sign on* maupun *sign off* yang disahkan oleh Syahbandar.

Awak atau *Crew* kapal dalam setiap aktivitasnya ketika berada di atas kapal mempunyai tanggung jawab dan tugas pada saat proses pengoperasian dan pengendalian kapal sesuai jabatannya. Hal tersebut menandakan bahwa tanggung jawab awak kapal adalah besar karena tugas yang dilakukan saat berlayar di laut dan mengoperasikan kapal mempunyai resiko yang sangat tinggi karena mempunyai keterkaitan dengan keselamatan awak kapal lainnya yang berada di kapal tersebut, keselamatan kapal itu sendiri, serta keselamatan barang muatan yang diangkut di atas kapal tersebut. *Crew* atau awak kapal diperintahkan untuk bekerja di atas kapal dengan persetujuan perusahaan pelayaran yang mengoperasikan, menguasai, dan mengatur kapal dari perusahaan pelayaran.

Salah satu faktor kemajuan dalam sektor maritim khususnya perusahaan pelayaran yaitu pengembangan dan keahlian dari *crew* kapal yang menjadi bagian dari sumber daya manusia. Kesuksesannya tidak hanya dari sektor kelautan dan perikanan saja, melainkan juga ada pendorong lain dari sektor industri keagenan kapal, sektor kepemilikan kapal (*ship owner*), sektor industri ekspor dan impor, dan bisnis sewa kapal (*charter* kapal) serta industri pengelolaan sumber daya manusia pada awak atau *crew* kapal yang kompetensi dan keahliannya dibutuhkan untuk pengoperasian dan

pengendalian kapal selama *on board* atau berlayar. Hal tersebut mengakibatkan berkembangnya perusahaan pelayaran pada sektor *crew Manning agency* di negara Indonesia yang diperuntukkan dalam merekrut sumber daya manusia pelaut.

Di wilayah negara Indonesia sekarang banyak perusahaan *crewing* atau *crew Manning agency* yang bekerja sama dengan perusahaan pemilik kapal (*ship owner*) yang berasal dari luar wilayah negara Indonesia dan menjadi perwakilan (*representative*) dari perusahaan pelayaran yang memiliki kapal serta mencari dan membutuhkan awak kapal atau *crew* kapal dengan keahlian dan kompetensi yang bagus untuk direkrut dan bekerja di atas kapal dari perusahaan pelayaran tersebut. Secara umum perusahaan *crew Manning agency* adalah perusahaan pelayaran yang bergerak dalam bagian keagenan yang bekerja sama dengan perusahaan pemilik kapal (*ship owner*) terkhusus untuk merekrut awak kapal dan pengelolaan pergantian awak kapal untuk memenuhi permintaan *ship owner* menjalankan dan mengendalikan kapal.

Perusahaan *Manning agency* Korea yang berada di Indonesia dan terletak di Jakarta Utara yaitu PT. Jasindo Duta Segara menangani pengurusan pengawakan kapal semua *rank* mulai dari *captain* sampai dengan *massman* berdasarkan dari permintaan perusahaan pemilik kapal (*ship owner*) yang berasal dari Korea dan Jepang. PT. Jasindo Duta Segara menjadi tangan ke dua atau penyalur perintah dari pemilik kapal untuk merekrut, mengelola, mengatur, dan memfasilitasi *crew* kapal yang berintegritas tinggi dan berkompeten terhadap tanggung jawab serta tugasnya di atas kapal dengan

baik yang dibutuhkan oleh perusahaan pemilik kapal (*ship owner*) berdasarkan standar kualifikasi serta kriteria sesuai yang diinginkan. Hal ini memerlukan suatu proses manajemen yang kompleks dalam pengelolaan dan pengaturan awak atau *crew* kapal yang sedang melaksanakan masa istirahat paska turun dari kapal (*crew stand by*), *crew* kapal yang akan naik ke kapal (*on board*), serta *crew* kapal yang akan turun kapal (*sign off*). Kegiatan proses pergantian *crew* kapal umumnya dikenal dalam bahasa pelayaran yaitu *crew change*.

Pada divisi *crewing management* selain memanager tentang proses pergantian *crew* kapal PT. Jasindo Duta Segara juga mengelola dari gaji *crew* kapal, asuransi untuk *crew* kapal, *quality control crew* kapal sebelum *on board*. Untuk itu *crew* kapal harus menandatangani Perjanjian Kerja Laut (PKL) sebelum melaksanakan *on board* supaya jelas kewajiban dan hak yang harus diterima saat melaksanakan kerja di atas kapal. Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2000 pasal 1 ayat 5 tentang Kepelautan dijelaskan bahwa Perjanjian Kerja Laut adalah perjanjian perorangan yang ditandatangani oleh pelaut Indonesia dengan pengusaha angkutan di perairan. Setiap pekerjaan dengan resiko besar seperti kerja sebagai awak atau *crew* kapal sangat riskan mengalami kecelakaan kerja ataupun sakit saat berada di atas laut.

Awak kapal jika sakit atau mengalami cedera akibat kecelakaan harus mendapatkan haknya yaitu biaya asuransi kesehatan dan keselamatan kerja yang ditanggung perusahaan pelayaran jika sudah menandatangani

persetujuan Perjanjian Kerja Laut (PKL) sebelum melakukan *on board*. Untuk mendapatkan hak asuransi *crew* kapal harus memenuhi prosedur untuk melakukan klaim asuransi. Sanksi administratif akan didapatkan perusahaan pelayaran sebagai pemberi kerja jika tidak memberikan perlindungan kepada awak kapalnya dan hak yang harus diterima awak kapal selama dalam masa kontrak kerja. Seperti yang tertera pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2000 tentang kepelautan pada pasal 28 ayat 1 dijelaskan bahwa pengusaha angkutan di perairan wajib menanggung biaya perawatan dan pengobatan bagi awak kapal yang sakit atau cidera selama berada di atas kapal. Setiap awak kapal yang mengalami sakit ataupun cidera hingga meninggal berhak untuk mendapatkan biaya asuransi dari perusahaan pelayaran yang tertera sesuai dalam Perjanjian Kerja Laut (PKL) yang telah ditandatangani oleh awak kapal sebelum *on board* sesuai ketentuan yang berlaku.

Pada PT. Jasindo Duta Segara penanganan klaim asuransi bagi awak atau *crew* kapal yang mengalami cidera atau sakit mendapati kendala yang mengakibatkan proses penanganan klaim asuransi tersebut terlambat. Berdasarkan data PT. Jasindo Duta Segara pada tahun 2021 terdapat delapan awak atau *crew* kapal yang melakukan klaim asuransi akibat sakit. Dari delapan awak atau *crew* kapal tersebut dua di antaranya mengalami keterlambatan dalam proses penanganan klaim asuransi. Untuk penanganan klaim asuransi pada awak atau *crew* kapal yang sakit normalnya jika tidak

terjadi kendala selama kurang lebih dalam waktu sebulan dan jika terlambat bisa sampai kurang lebih dua bulan. Mengingat pentingnya penanganan dan pelayanan dari perusahaan pelayaran jika terjadi keterlambatan dalam proses klaim asuransi bisa berakibat fatal bagi proses *replacement plan* juga crew sendiri akan mengalami kerugian, PT. Jasindo Duta Segara harus mengatasi kendala pada proses penanganan klaim asuransi tersebut supaya tidak terjadi berulang kali kedepannya. Berdasarkan kejadian tersebut penulis mengambil judul **“Penanganan Klaim Asuransi Bagi Crew Kapal yang Sakit di Atas Kapal pada PT. Jasindo Duta Segara ”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian didapatkan berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan secara menyeluruh atau bersifat menyeluruh (*holistic*). Fokus penelitian bermanfaat supaya objek yang akan dibahas tidak meluas dan tetap fokus pada objek yang diangkat. Pembatasan dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan reabilitas masalah yang akan dipecahkan (Sugiyono 2017:207). Fokus penelitian ini adalah **Penanganan Klaim Asuransi Bagi Crew Kapal yang Sakit di Atas kapal pada PT. Jasindo Duta Segara.**

## **C. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana proses penanganan klaim asuransi bagi *crew* kapal yang sakit di atas kapal di PT. Jasindo Duta Segara?

2. Kendala apa yang dihadapi pada proses penanganan klaim asuransi bagi *crew* sakit di atas kapal di PT. Jasindo Duta Segara?
3. Apakah upaya yang dilakukan PT. Jasindo Duta Segara agar klaim asuransi bagi *crew* kapal yang sakit di atas kapal dapat ditangani dengan baik?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, berikut tujuan-tujuan yang hendak dicapai, yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan proses penanganan klaim asuransi bagi *crew* kapal yang sakit di atas kapal pada PT. Jasindo Duta Segara.
2. Untuk menganalisis kendala apa saja yang dihadapi pada saat proses penanganan klaim asuransi bagi *crew* yang sakit di atas kapal pada PT. Jasindo Duta Segara.
3. Untuk menjelaskan upaya yang dilakukan PT. Jasindo Duta Segara agar klaim asuransi bagi *crew* kapal yang sakit di atas kapal dapat ditangani dengan baik.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Kegiatan penelitian memberikan suatu informasi dan materi yang akurat, cermat, serta bermanfaat bagi penulis, bagi pembaca, bagi masyarakat, dan bermanfaat bagi dunia pendidikan bidang maritim. Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai dan permasalahan yang telah diuraikan di atas, diharapkan oleh penulis ada beberapa manfaat yang dapat dicapai, yaitu:

1. Manfaat secara teoritis



- a. Sebagai penambah wawasan serta pengembangan ilmu pengetahuan untuk civitas akademika Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang terkhusus pada Prodi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan mengenai proses penanganan klaim asuransi *crew* kapal saat berada di atas kapal akibat sakit ataupun mengalami cedera.
  - b. Untuk menambah informasi dan pengetahuan secara mendalam bagi pembaca tentang kendala yang terjadi di perusahaan pelayaran khususnya *crewing* atau *crew manning agency* dalam penanganan klaim asuransi bagi *crew* kapal yang sakit di atas kapal saat *on board*.
  - c. Untuk seluruh pembaca saat melaksanakan penelitian dimasa mendatang, penelitian ini sehingga menjadi pedoman, tambahan pengetahuan, informasi, dan modal pengetahuan dalam penelitian.
2. Manfaat secara praktis
- a. Untuk PT. Jasindo Duta Segara serta perusahaan pelayaran lainnya yang bergerak dibidang *crewing* atau *crew manning agency* lainnya hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai acuan ataupun tinjauan saat penanganan proses klaim asuransi bagi *crew* yang sakit di atas kapal saat *on board*.
  - b. Bagi awak atau *crew* kapal PT. Jasindo Duta Segara atau perusahaan pelayaran lainnya pada penelitian ini diharapkan

berguna pada saat mengajukan klaim asuransi di perusahaan pelayaran sehingga dapat melakukan proses pengajuan klaim asuransi sesuai prosedur supaya pelayanan yang diberikan berjalan dengan lancar dan tidak terhambat ataupun terlambat.



## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Deskripsi Teori

##### 1. Penanganan

Penanganan merupakan suatu proses tindakan atau cara menangani, mengurus, serta penyelesaian suatu perkara yang dilakukan oleh pihak berwenang sehingga perkara yang dihadapi dapat terkendali dan terselesaikan. Kata penanganan apabila ditinjau dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mempunyai arti proses, cara, perbuatan menangani, penggarapan. Penanganan dalam skripsi ini berkaitan dengan pelaksanaan penanganan klaim asuransi bagi *crew* kapal yang sakit di atas kapal pada PT. Jasindo Duta Segara.

##### 2. Klaim

###### a. Pengertian Klaim

Secara umum, pengertian klaim dapat diartikan sebagai tuntutan yang harus dipenuhi oleh penanggung kepada tertanggung sesuai dengan peraturan ataupun dengan perjanjian yang telah disepakati. Umumnya klaim merupakan tuntutan atas hak dari pemenuhan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan sebelumnya dalam perjanjian asuransi. Menurut Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia dalam (*PRU Fast Start*, 2017) definisi klaim adalah tuntutan yang diajukan pemegang polis terhadap pelayanan atau janji yang diberikan penanggung pada saat kontrak asuransi

dibuat. Definisi klaim adalah tuntutan atas fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu. Pengertian klaim menurut menurut Budi dalam Wanda et all (2019: 3) adalah suatu tuntutan yang dilakukan oleh pihak tertanggung kepada pihak penanggung atas adanya kontrak perjanjian asuransi yang mengikat antar pihak dalam menjamin pembayaran ganti rugi apabila terjadi musibah yang dialami oleh pihak tertanggung, dimana dapat di klaim apabila premi telah dibayarkan oleh pihak tertanggung.

b. Manajemen Klaim

Menurut Hansen & Rostiyanti (2017) manajemen klaim adalah sebuah proses pengelolaan sumber daya dalam pengajuan klaim. Tujuan utama dari manajemen klaim adalah untuk menyelesaikan kendala yang muncul antara kedua belah pihak secara efisien dan efektif. Setiap pihak pada dasarnya akan meminimalisir terjadinya permasalahan yang dapat mengarah pada klaim. Kunci dari manajemen klaim ini adalah mencegah dan mengantisipasi terjadinya permasalahan sejak awal, serta memastikan bahwa penanganan klaim berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan jika klaim tidak bisa dihindari.

c. Dasar-Dasar Klaim

Dasar-dasar melakukan klaim dari pihak tertanggung adalah sebagai berikut:

1) Kematian dari penerima

Klaim tersebut muncul ketika penerima klaim atau pemohon yang disebutkan dalam polis telah meninggal dunia, sementara polis masih berlaku

2) Klaim atas berakhirnya kontrak

Klaim tersebut timbul ketika jangka waktu perjanjian asuransi telah berakhir, sementara polis masih berlaku (premi dibayar selama jangka waktu kontrak)

3) Penerima mengalami kecelakaan

Klaim ini akan timbul ketika pemohon mengalami kecelakaan dan polis masih berlaku serta telah melakukan persetujuan antara dua belah pihak berdasar pada kontrak

4) Penerima mengalami sakit dan memerlukan rawat inap atau jalan

Untuk klaim ini timbul karena pemohon menderita penyakit dan memerlukan rawat inap atau hanya rawat jalan.

PT. Jasindo Duta Segara menangani klaim untuk *crew* kapal pada point 1, 3, dan 4 karena PT. Jasindo Duta Segara hanya mengelola awak atau *crew* kapal.

3. Asuransi

a. Definisi Asuransi

Istilah asuransi dalam Bahasa Belanda ada dua istilah yaitu “*verzekering*” yang berarti pertanggungan, “*geassureerde*” yang

artinya bertanggung. Istilah asuransi di Indonesia berasal dari Bahasa Latin yaitu kata “*assecurare*” yang berarti meyakinkan orang. Menurut KBBI, asuransi memiliki arti pertanggungan (perjanjian antara dua pihak, pihak yang satu berkewajiban membayar iuran dan pihak yang lain berkewajiban memberikan jaminan sepenuhnya kepada pembayaran iuran apabila terjadi sesuatu yang menimpa pihak pertama atau barang miliknya sesuai dengan perjanjian yang dibuat).

Definisi asuransi menurut Mehr & Cammack dalam Sunyoto dan Putri (2017: 97) yaitu sebagai alat untuk mengurangi resiko keuangan, dengan cara pengumpulan unit-unit *exposure* dalam jumlah yang memadai, untuk membuat agar kerugian individu dapat diperkirakan, kemudian kerugian yang dapat diramalkan itu dipikul oleh mereka yang bergabung. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 2 tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian Bab 1, Pasal 1 dijelaskan bahwa definisi asuransi adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu

pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan. Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk mengurangi resiko keuangan dari pihak tertanggung dalam menghadapi sebuah kemungkinan bahaya kerugian yang diakibatkan oleh suatu kendala yang terjadi.

b. Tujuan Asuransi

Menurut Abbas Salim dalam Sunyoto & Putri (2017: 106) tujuan asuransi adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk memberikan jaminan perlindungan dari resiko yang diderita suatu pihak.
- 2) Untuk meningkatkan efisiensi, karena kita tidak perlu secara khusus mengadakan pengamanan dan pengawasan untuk memberikan perlindungan yang memakan banyak tenaga, waktu, dan biaya
- 3) Untuk membantu mengadakan pemerataan biaya, yaitu cukup hanya dengan mengeluarkan biaya untuk premi saja yang jumlahnya sudah tertentu secara tetap per periode.
- 4) Untuk dasar pemberian kredit, terutama dalam system perkreditan yang dilakukan oleh bank. Bank memerlukan jaminan atau agunan yang diberikan oleh peminjam uang.
- 5) Sebagai tabungan, bahkan lebih daripada itu karena yang dibayar kepada asuransi akan diterima kembali.
- 6) Untuk memupuk *earning power* seseorang, badan usaha yang

akan digunakan pada waktu terjadi keadaan dimana ia tidak dapat berfungsi.

- 7) Untuk modal investasi, bagi pihak lain melalui penggunaan dana yang dikapitalisasi oleh asuransi.

c. Manfaat Asuransi

Pada dasarnya asuransi memberikan manfaat bagi pihak tertanggung, antara lain:

- 1) Rasa aman dan perlindungan

Polis asuransi yang dimiliki oleh tertanggung akan memberikan rasa aman dari resiko atau kerugian yang mungkin timbul. Kalau resiko atau kerugian tersebut benar-benar terjadi, pihak tertanggung (*insured*) berhak atas nilai kerugian sebesar nilai polis atau ditentukan berdasarkan perjanjian antara tertanggung dan penanggung.

- 2) Pendistribusian biaya dan manfaat yang adil

Prinsip keadilan diperhitungkan dengan matang untuk menentukan pertanggungan dan premi yang harus ditanggung oleh pemegang polis secara periodik dengan memperhatikan secara cermat faktor-faktor yang berpengaruh besar dalam asuransi tersebut. Untuk mendapatkan nilai pertanggungan, pihak penanggung sudah membuat kalkulasi yang tidak merugikan kedua belah pihak. Semakin besar nilai pertanggungan, semakin besar pula premi periodik yang harus



dibayar oleh tertanggung.

3) Polis asuransi dapat dijadikan sebagai jaminan untuk memperoleh kredit.

4) Berfungsi sebagai tabungan dan sumber pendapatan

Premi yang dibayarkan setiap periode memiliki substansi yang sama dengan tabungan. Pihak penanggung juga memperhatikan bunga atas premi yang dibayarkan dan juga bonus (sesuai dengan perjanjian kedua belah pihak).

5) Alat penyebaran resiko

Resiko yang harusnya ditanggung oleh tertanggung ikut dibebankan juga pada penanggung dengan imbalan sejumlah premi tertentu yang didasarkan atas nilai pertanggungan.

6) Membantu meningkatkan kegiatan usaha

Investasi yang dilakukan oleh para investor dibebani dengan resiko kerugian yang bisa diakibatkan oleh berbagai macam sebab (pencurian, kebakaran, kecelakaan, dan lain-lain).

#### d. Jenis-Jenis Asuransi

Jenis-jenis asuransi ditinjau dari berbagai aspek, baik dari aspek peserta, pertanggungan, maupun dari aspek sistem yang digunakan:

1) Asuransi ditinjau dari aspek peserta, dibagi menjadi:

a) Asuransi pribadi yaitu asuransi yang dilakukan oleh seseorang untuk menjamin dari bahaya tertentu. Asuransi

ini mencakup hampir seluruh bentuk asuransi, selain asuransi sosial.

b) Asuransi sosial yaitu asuransi (jaminan) yang diberikan kepada komunitas tertentu, seperti Pegawai Negeri Sipil, anggota ABRI, orang-orang yang sudah pensiun, orang-orang yang tidak mampu dan lain-lainnya. Asuransi ini biasanya diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat mengikat.

2) Asuransi dilihat dari aspek pertanggungannya

Ada dua jenis asuransi jika dilihat dari aspek pertanggungannya yang dilihat dari segi siapa dan apa yang ditanggung, yaitu:

a) Asuransi Umum

Pertanggungannya asuransi umum ditujukan untuk harta benda yang mengalami resiko rusak atau kehilangan. Jenis asuransi umum ini dapat memberikan jaminan tanggung jawab hukum kepada pihak yang dirugikan dari pergerakan harta benda tersebut. Produk-produk dari asuransi umum, antara lain sebagai berikut:

i) Asuransi Kebakaran (*Fire Insurance*)

Menanggung resiko yang ditimbulkan dari kebakaran yang menimpa harta benda dan bangunan tertanggung yang diasuransikan. Kebakaran yang

dapat diputus klaimnya oleh pihak asuransi yaitu yang berasal dari ledakan, konsleting listrik, akibat asap dan kejatuhan pesawat terbang.

ii) Asuransi Pengangkutan (*Marine Insurance*)

Pada asuransi ini memberikan penggantian finansial sebagai bentuk pertanggungan dari kondisi yang terjadi oleh pemilik kapal ataupun pihak lain yang bersangkutan. Kerugian yang ditanggung harus diakibatkan dari proses pengangkutan yang diasuransikan.

iii) Asuransi Kecelakaan Diri (*Personal Accident Insurance*)

Asuransi yang satu ini memberikan proteksi atas cacat tetap, cacat sementara, ataupun kematian yang timbul akibat kecelakaan yang dialami tertanggung.

iv) Asuransi Kesehatan (*Health Insurance*)

Asuransi kesehatan sudah tidak asing lagi dibandingkan yang lainnya sebab tidak ada seorang pun yang bisa terlepas dari sakit di sepanjang hidupnya. Asuransi kesehatan memberikan jaminan untuk pengobatan tertanggung, baik rawat jalan maupun rawat inap, dengan batasan yang tertera dalam polis.

v) Asuransi Tanggung Gugat

Asuransi yang satu ini mempunyai tanggung jawab yaitu menanggung risiko tuntutan dari pihak ketiga akibat kelalaian yang dilakukan pihak tertanggung.

vi) Asuransi Kendaraan Bermotor

Memberikan pertanggungan untuk kerusakan, kerugian, hingga kehilangan kendaraan bermotor berdasarkan dengan polis yang dipegang tertanggung.

Beberapa risiko yang ditanggung untuk pengklaiman asuransi kendaraan bermotor, antara lain karena pencurian, tergelincir, serta tabrakan.

b) Asuransi Jiwa

Jenis mekanisme pengalihan risiko ini memiliki tujuan menanggung kerugian finansial dari risiko kematian yang menimpa tertanggungnya akibat hal yang tak terduga. Pemberian tanggungan tersebut diserahkan kepada ahli waris yang merupakan keturunan dari tertanggung. Dengan adanya nilai pertanggungan tersebut, diharapkan kehidupan keluarga dari tertanggung yang meninggal tersebut tidak semakin sulit.

Asuransi jiwa juga memberikan pertanggungan kepada tertanggung yang telah mencapai usia lanjut,

kemudian tidak mampu lagi beraktifitas guna mencari penghasilan. Resiko tidak mempunya mencari nafkah akan ditanggung oleh pihak asuransi jika pihak tersebut memiliki polis asuransi jiwa.

Banyaknya kepentingan yang menyangkut kualitas hidup seseorang dan kesempatan hidupnya membuat pihak asuransi memiliki berbagai produk asuransi jiwa yang dapat dipilih sesuai kebutuhan. Produk tersebut seperti berikut:

i) *Endowment* (Asuransi Jiwa Dwiguna)

Terdapat dua manfaat yang bisa diperoleh ketika menjadi tertanggung dalam asuransi jiwa dwiguna. Pertama, ahli waris akan mendapat nilai pertanggungan ketika tertanggung meninggal sebagai bentuk penggantian untuk finansial keluarga. Kedua, tertanggung juga dapat memilih untuk memperoleh seluruh uang pertanggungan ketika tertanggung masih hidup. Hal tersebut yang membuat asuransi jiwa dwiguna sering dimanfaatkan sebagai dana pensiun untuk kebutuhan masa depan.

ii) *Whole Life* (Asuransi Jiwa Seumur Hidup)

Asuransi ini bersifat permanen yang memberikan perlindungan berlaku sepanjang

bertanggung jawab masih hidup. Asuransi jiwa seumur hidup sebagai proteksi untuk kebutuhan jaminan terhadap pendapatan tetap, misalnya guna biaya rumah sakit. Selain itu, asuransi jiwa seumur hidup bisa berfungsi untuk tabungan yang dananya dapat dipakai ketika ada kebutuhan darurat.

iii) *Term Life* (Asuransi Jiwa Berjangka)

Asuransi ini memberikan proteksi maksimal dengan premi yang terbilang rendah. asuransi jiwa berjangka cocok untuk mereka yang untuk orang tua ataupun sedang meniti karier yang sedang mempersiapkan masa depan anaknya.

PT. Jasindo Duta Segara wajib menerapkan asuransi bagi awak atau *crew* kapal, karena jika sebuah perusahaan pelayaran tidak menetapkan asuransi bagi awak atau *crew* kapalnya akan dikenakan sanksi sesuai hukum yang berlaku, mengingat pentingnya keamanan dan kesehatan dari awak atau *crew* kapal. Sanksi yang didapatkan perusahaan pelayaran jika tidak menetapkan asuransi bagi awak atau *crew* kapalnya berupa tegrun tertulis, denda, atau pencabutan izin terkait usaha.

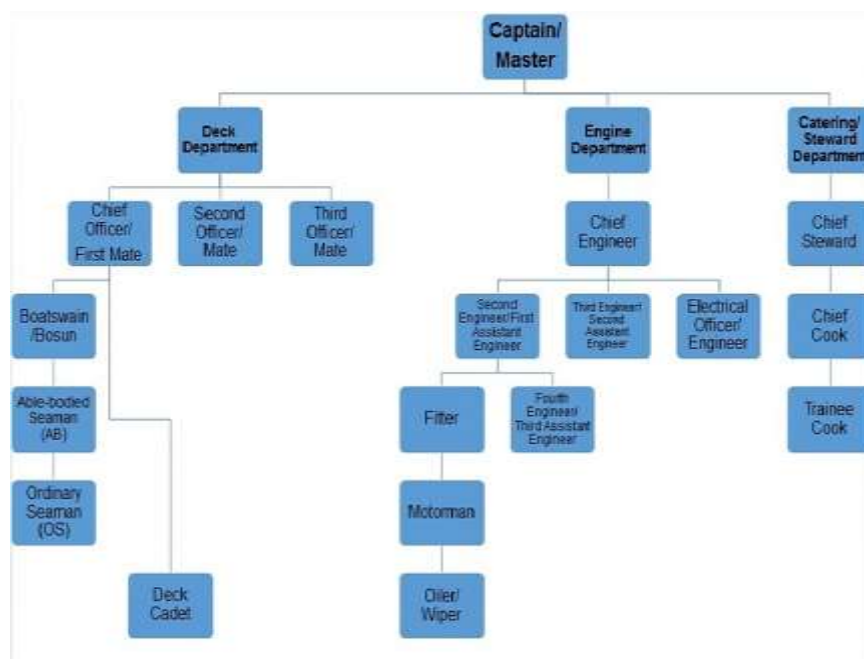
4. *Crew* Kapal

a. Pengertian *Crew* Kapal

Menurut Undang-Undang No.17 tahun 2008 pasal 1 ayat 40 tentang Pelayaran dijelaskan bahwa pengertian *crew* atau awak kapal adalah orang yang bekerja atau dipekerjakan di atas kapal oleh pemilik kapal atau operator kapal melakukan tugas di atas kapal sesuai dengan jabatannya yang tercantum dalam buku sijiil. Kata *crew* berasal dari Bahasa Inggris lalu dalam Bahasa Indonesia menjadi kru yang berarti kerabat kerja atau arti lainnya adalah awak kapal (KBBI). Semua posisi atau jabatan di atas kapal dari kapten sampai dengan *messboy* adalah awak kapal atau *crew* kapal. Setiap awak kapal juga memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda sesuai dengan jabatan di atas kapal.

b. Struktur Jabatan *Crew* Kapal

Pada dunia pelayaran, sebuah kapal dioperasikan oleh *crew* atau awak kapal. Dalam pengoperasiannya, *crew* atau awak kapal dibagi sesuai tugas dan jabatannya di atas kapal. Secara umum *crew* atau awak kapal dibagi ke dalam tiga kategori yaitu *deck department*, *engine department*, dan *catering department*. Berikut adalah struktur jabatan *crew* kapal. Keputusan Menteri Perhubungan No.70 Th.1998 bahwa pada setiap kapal niaga yang berlayar harus diawaki terdiri dari : seorang Nakhoda, sejumlah perwira, sejumlah rating. Susunan awak kapal didasarkan pada : daerah pelayaran, (gross tonnage/GT) dan (kilowatt/KW).



Sumber: <https://www.kapaldanlogistik.com/2021/08/struktur-dan-tugas-anak-buah-kapal-crew.html>

Gambar 2.1 Struktur Jabatan *Crew* di atas Kapal

### c. Tugas *Crew* Kapal

Setiap jabatan *crew* di atas kapal mempunyai tugasnya masing-masing sesuai dengan jabatan dalam pengoprasian kapal saat *on board* atau berlayar. Berikut tugas dan jabatan *crew* kapal yaitu:

- 1) Nahkoda (*Master*)
  - a) *Leader* yang memimpin dan bertanggung jawab atas pengoprasian kapal.
  - b) Menerapkan ketertiban dan hukum di atas kapal.
  - c) Keputusan Nahkoda adalah keputusan final. Semua awak atau *crew* kapal harus berpegang teguh pada keputusan



Nahkoda.

- d) Sebagai pejabat catatan sipil dan notaris pada saat kondisi tertentu.
- e) Bertanggung jawab atas keselamatan kapal, kargo dan *crew* kapal.

2) *Chief Officer*

- a) Melakukan kegiatan bongkar muat dengan menyiapkan rencana pembongkaran dan pemuatan kargo.
- b) Bertanggung jawab atas semua yang ada di *deck department*.
- c) Menggantikan Nahkoda jika Nahkoda berhalangan.
- d) Menyusun perencanaan perbaikan kapal bagian *deck* dan menyusun *working procedure*.
- e) Bertanggung jawab atas komunikasi GMDSS.
- f) Pemeliharaan geladak dan *overhaul* mesin geladak.
- g) Mengawasi inventaris perlengkapan navigasi dan peralatan lain di bagian *deck*.
- h) Membuat daftar identasi dan perbaikan.

3) *Second Officer*

- a) Membuat *voyage route* atau perencanaan lintasan (menggambar jalur, memilih bagan dan menghitung jarak).
- b) Menyiapkan laporan *noon report*.

- c) Menyiapkan abstrak *deck log* setiap akhir bulan.
  - d) Pengujian peralatan di *bridge*.
  - e) Bertanggung jawab untul mengoreksi arah berlayar, grafik, daftar kabut dan sinyal cahaya, sinyal radio dan memperbarui peringatan navigasi.
  - f) Pemeriksaan *free board* setelah dilakukan bongkar muat dan ketika kapal siap berlayar.
  - g) Membantu membuat *stowage plan* sesuai *mate receipt*.
  - h) Menyusun *hatch list* terkait dengan muatan yang sudah *loading* dan akan *discharge* sesuai dengan urutan pelabuhan tujuan.
  - i) Penanganan jangkar kapal dan tambat.
- 4) *Third Officer*
- a) Menyiapkan *drill report*.
  - b) Menangani dokumen-dokumen atas nama Nahkoda.
  - c) Memelihara *fire fighting* dan semua alat pemadam lainnya.
  - d) Memelihara alat-alat penolong (*life saving equipment*) dan *lifeboat*
  - e) Memimpin penurunan dan penaikan jangkar saat kapal akan masuk atau keluar pelabuhan.
- 5) *Boatswain*
- a) Membantu kerja bagian *deck* kapal sesuai instruksi *Chief Officer*.

- b) Mempunyai bawahan *Able Body Seaman* dan Kelasi.
- c) Melakukan pembersihan *deck*, penyambungan kawat, mengatur gudang, mencampur cat, membantu *Chief Officer* selama *anchoring*.
- d) Melakukan perawatan kapal bagian *deck*.

6) *AB Seaman*

- a) Membantu menyiapkan alat bongkar muat
- b) Membantu *boatswain* untuk melakukan kerja harian
- c) Tanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan dibagian *deck* kapal.
- d) Melakukan tugas kenavigasian kapal dengan mengemudikan ketika berlayar.
- e) Tugas jaga selama dalam pelayaran sesuai dengan giliran jaga serta membantu mualim jaga saat di pelabuhan.

7) *Ordinary Seaman*

- a) Melakukan pembersihan umum pada kapal.
- b) Mengecet dan membantu perbaikan kapal bagian *deck*.
- c) Membantu Mualim Jaga selama dala pelayaran sesuai giliran jaganya.

8) *Cadet deck*

- a) Melaksanakan segala sesuatu yang diperintahkan oleh *Chief Officer* sesuai dengan fungsinya menjadi calon perwira bagian *deck* .

b) Membantu pekerjaan yang ada di *deck department*.

9) *Chief Engineer*

a) Penanggung jawab dan memimpin dalam *engine department*.

b) Bertanggung jawab atas semua mesin dan alat bantu permesinan di kapal.

c) Memastikan dan mengecek *working procedure* serta *list maintenance* bagian mesin yang disusun *second engineer*.

d) Mengawasi pengoprasia mesin serta inventaris mesin.

e) Memberikan perintah kerja untuk ruang mesin dan memeriksa kemajuan pekerjaan serta perbaikan.

f) Menerapkan ketertiban dan hukum di ruang mesin.

g) Bertanggung jawab atas mesin selama keadaan darurat dan melapurkan kepada Nahkoda.

h) Mengawasi sebagian besar pekerjaan teknis di ruang mesin dan melaporkannya ke perusahaan dengan persetujuan Nahkoda.

10) *Second engineer*

a) Bertanggung jawab atas pemeliharaan mengenai tangki induk kapal.

b) Sebagai asisten *Chief Engineer* dalam melakukan pekerjaan.

c) Bertanggung jawab atas semua item mesin seperti pompa,

roda gigi kemudi, mesin bantu dan perawatan mesin utama.

- d) Bertanggung jawab atas *daily maintenance* dan pengoperasian mesin induk.

11) *Third Engineer*

- a) Memonitor kebutuhan dan pemakaian *bunker* kapal dari oli mesin kapal.
- b) Memelihara dalam pengoperasian motor bantu.
- c) Memelihara untuk pengoperasian *boiler* dan mesin pendingin.

12) *Fourth Engineer*

- a) Membantu persiapan *bunkering chief engineer*.
- b) Bertanggung jawab atas pengoperasian dan pemeliharaan pompa, *sewage plan*, kompresor, *incinerator*, *sludge* dan *blidge* di kamar mesin.

13) *Foreman*

- a) Membuat *packing* dan komponen untuk mesin-mesin jika tidak ada stok di atas kapal.
- b) Menerima dan menyimpan *spare parts* mesin kapal di *storage*.
- c) Sebagai kepala kerja atau mandor sesuai dengan perintah yang diberikan oleh *Second Engineer*.

14) *Electrician*

- a) Bertanggung jawab atas *maintenance* semua alat-alat kelistrikan kapal.
- b) Bertanggung jawab dalam administrasi kelistrikan kapal dan membuat *list maintenance*.

15) *Fitter*

- a) Menerima perintah dari *second engineer*.
- b) Melakukan *boring*, pengelasan, *gas cutting*.
- c) Memperbaiki bagian mesin dan peralatan kapal di *workshop*.

16) *Oiler*

- a) Membantu *Foreman* apabila dibutuhkan oleh *Foreman*.
- b) Memiliki tugas atas jurnal mesin untuk dilaporkan kepada Masinis Jaga.
- c) Membantu Masinis dalam *cleaning*, *overhaul*, dan *painting*.

17) *Wiper*

- a) Membantu masinis dalam *maintenance* mesin dan motor.
- b) Bertanggung jawab atas kebersihan *engine room*.

18) *Cadet engine*

Melaksanakan sesuatu yang diinstruksikan oleh *Chief Officer* sesuai dengan fungsinya untuk menjadi calon perwira *engine*.

19) *Chief Steward*

- a) Menyediakan dan mengatur segala sesuatu kebutuhan

perbekalan makanan di kapal.

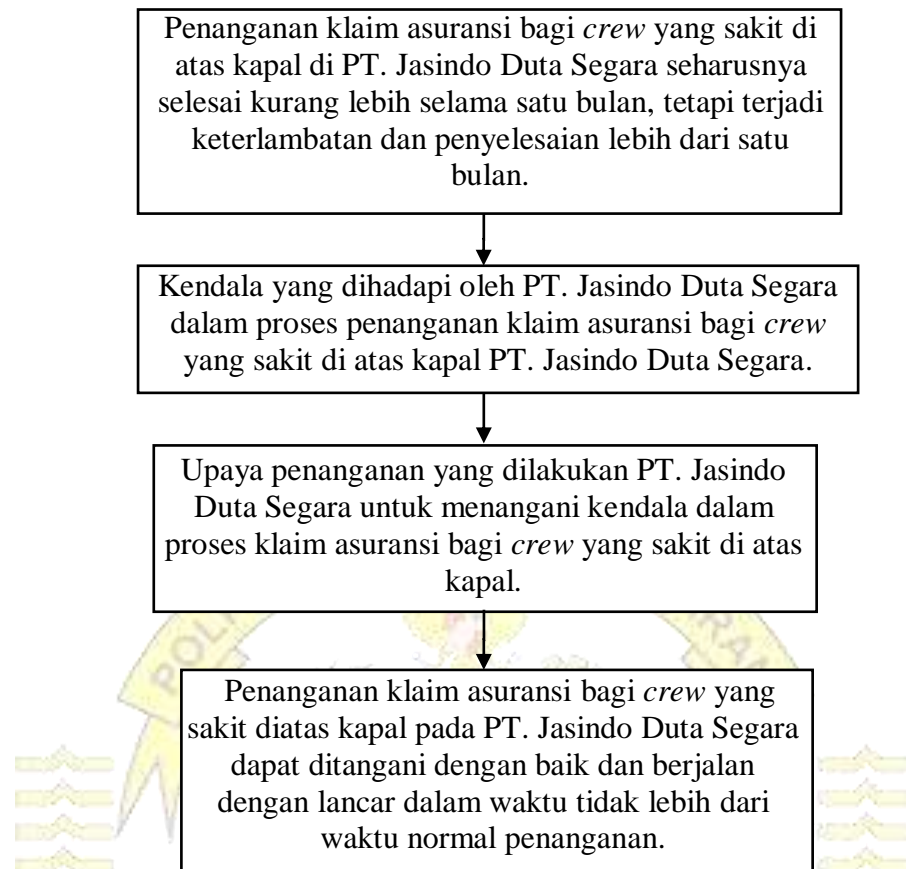
- b) Memimpin *catering department* di dapur kapal.
- c) Bertanggung jawab atas permakanan *crew* kapal.
- d) Membuat daftar *personal effect* untuk menyelesaikan *clearance* dengan Bea Cukai, apabila kapal singgah di pelabuhan

20) *Chief Cook*

- a) Memasak makanan dan menyajikan hidangan sesuai instruksi *Chief Steward*.
- b) Membuat rencana menu makanan tiap harinya untuk di hidangkan.
- c) Memanage *provision* kapal yang menyangkut bahan pangan, kebutuhan kebutuhan dapur begitu juga alat masak.
- d) Bertanggung jawab dengan peralatan masak maupun peralatan makan di atas kapal

## B. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian dibuat untuk mendapatkan pemahaman substansi materi yang tertera pada penelitian ini mulai dari latar belakang hingga kesimpulan serta saran. Berikut adalah kerangka penelitian berdasarkan topik permasalahan pada penelitian ini.



Gambar 2.2 Kerangka Pikir

Penanganan klaim asuransi *crew* kapal yang sakit di atas kapal di PT. Jasindo Duta Segara yang normalnya memakan waktu 20 sampai 30 hari dalam penyelesaiannya. Maka dari itu perlu dianalisis kendala apa yang menjadi penyebab, sehingga akan dapat diketahui upaya untuk mengatasi kendala dalam penanganan klaim asuransi bagi *crew* kapal yang sakit di atas kapal pada PT. Jasindo Duta Segara sehingga dapat berjalan lancar.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

1. Proses penanganan klaim asuransi bagi *crew* yang sakit di atas kapal pada PT. Jasindo Duta Segara adalah:

Penanganan klaim bagi *crew* yang sakit di atas kapal, *crew* akan dipulangkan dan melakukan pengobatan serta perawatan, selama proses pengobatan *crew* laporan kepada PIC *recruiting* dilanjutkan penyerahan *invoice* dan *medical report* kepada *finance*, setelah diterima *finance* lalu diklaim kepada *owner* melalui email dengan melampirkan dokumen tersebut. Disetujuinya klaim oleh *owner* diberitahukan melalui balasan email kepada pihak *finance* PT. Jasindo Duta Segara.

2. Kendala yang terjadi saat proses penanganan klaim asuransi bagi *crew* yang sakit di atas kapal pada PT. Jasindo Duta Segara.
  - a) Rumah sakit tempat *crew* berobat tidak dapat menerbitkan *invoice* dan *medical report* berbahasa Inggris.
  - b) Kelalaian *crew* yang terlambat melaporkan saat melakukan pengobatan serta meng-*update* kondisi kesehatan dan melakukan klaim.
  - c) Kelalaian *crew* mengenai salah satu *invoice* yang hilang, yang akan berakibat biaya pada *invoice* yang hilang tidak akan bisa masuk dalam penggantian biaya yang diklaim.

3. Apakah upaya yang dilakukan PT. Jasindo Duta Segara agar klaim asuransi bagi *crew* kapal yang sakit di atas kapal dapat ditangani dengan baik?

Upaya yang dilakukan oleh PT. Jasindo Duta Segara belum dapat ditangani dengan baik karena kendala yang sama masih terjadi dan dari pihak PT. Jasindo Duta Segara belum menerapkan upaya lain karena kendala yang terjadi intensitas terjadi tidak banyak hanya satu atau dua kendala.

#### **B. Keterbatasan Penelitian**

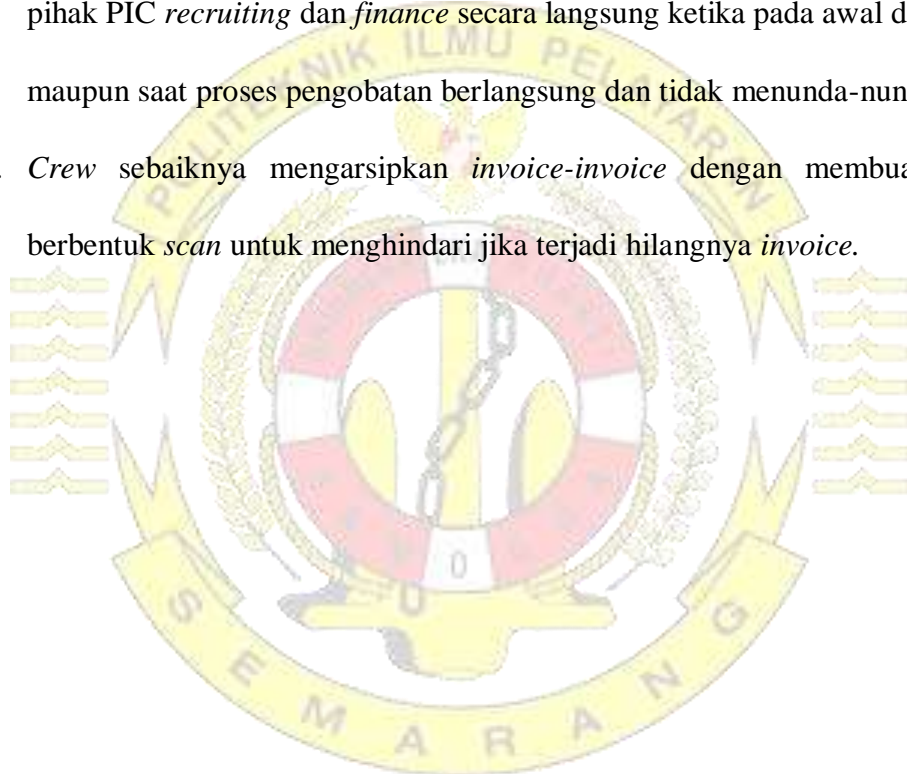
1. Jumlah narasumber yang dapat dimintai data hanya dua orang yaitu dengan *staff finance* serta *assistant manager finance*. Karena yang menangani klaim asuransi *crew* yang sakit hanya dua responden tersebut
2. Terdapat data yang tidak bisa diminta yaitu dokumen CBA karena termasuk data atau dokumen *confidential* perusahaan.
3. Peneliti tidak dapat ikut terjun langsung dalam melakukan proses penanganan klaim asuransi bagi *crew* yang sakit pada PT. Jasindo Duta Segara.

#### **C. Saran**

4. Untuk PT. Jasindo Duta Segara sebaiknya pada saat waktu quality control ditambahkan pengarahan tentang klaim asuransi untuk dijadikan perhatian oleh *crew* supaya mengurangi kelalaian dalam melakukan klaim asuransi
5. Sebaiknya pada saat *crew* dipulangkan jika menderita sakit di atas kapal direkomendasikan untuk tempat pengobatan dan perawatan sehingga pada

saat proses penyembuhan *crew* tidak terjadi lagi rumah sakit yang tidak dapat menerbitkan *invoice* dan *medical report* dalam Bahasa Inggris.

6. PT. Jasindo Duta Segara sebaiknya memberikan informasi terkait semua *invoice* ketika didapatkan langsung diberkaskan dalam bentuk *file* dengan cara di-*scan* untuk meghindari kehilangan *invoice*.
7. Untuk *crew* sendiri seharusnya meng-*update* serta melaporkan kepada pihak PIC *recruiting* dan *finance* secara langsung ketika pada awal dirawat maupun saat proses pengobatan berlangsung dan tidak menunda-nunda.
8. *Crew* sebaiknya mengarsipkan *invoice-invoice* dengan membuat *file* berbentuk *scan* untuk menghindari jika terjadi hilangnya *invoice*.



## DAFTAR PUSTAKA

Budi. 2019. *Wanda et all*

Hansen, S., & Rostiyanti, S. F. (2017). Perspektif Pemilik Proyek Terhadap Permasalahan Dalam Manajemen Klaim Konstruksi. *Jurnal Spektran; Vol 5 No 2 (2017): Vol. 5, No. 2, Juli 2017, 5(2), 122–129*. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jsn/article/view/32934>

KBBI Daring. 2018 *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.

Moleong, Lexy J. (2017), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

Notoatmodjo, S (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Pemerintah Republik Indonesia. 2008. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran*. Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

Peraturan Republik Indonesia. 2000. *Peraturan pemerintah Nomor 7 Tahun 2000 tentang pengaturan pemerintah tentang Kepelautan*.

*PRU Fast Start*. (2017). Jakarta: PRU Sales Academy

Puspitasari, N. (2018). *Manajemen Asuransi Syariah*. Yogyakarta: UII Press Yogyakarta.

Sudaryono. 2018. *Metodologi Penelitian*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Evaluasi*. Bandung: ALFABETA

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sunyoto, Danang., & Puteri, Wika Harisa. (2017). *Manajemen Risiko dan Asuransi : Tinjauan Teoritis dan Implementasinya*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic PublishingService)

Sunyoto, Danang, dan Wika Harisa Putri. 2017. *Manajemen Resiko dan Asuransi: Tinjauan Teoritis dan Implementasinya*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishaing Service)

\_\_\_\_\_. 2019. Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. Dalam KBBI Daring. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/klaim>

<https://kamus.sabda.org/kamus/penanganan/>

[https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/286083/File\\_10-Bab-II-Landasan-Teori.pdf](https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/286083/File_10-Bab-II-Landasan-Teori.pdf)

<https://kbbi.web.id>klaim>

<http://eprints.perbanas.ac.id/4137/5/BAB%20II.pdf>

[http://ajb.bumiputera.com/pages/default/information\\_center/procedures/claims](http://ajb.bumiputera.com/pages/default/information_center/procedures/claims)

<https://www.kapaldanlogistik.com/2021/08/struktur-dan-tugas-anak-buah-kapal-crew.html>



## LAMPIRAN 1

### Hasil Wawancara dan Pedoman Wawancara Serta Pedoman Observasi

#### HASIL WAWANCARA

Wawancara yang dilakukan oleh penulis terkait dengan analisis penanganan klaim asuransi *crew* yang sakit di atas kapal pada PT. Jasindo Duta Segara.

Nama : Nurhayati

Jabatan : *Assisten Manager Finance*

Dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Affif : Selamat pagi Mba Nur.

Mba Nur : Selamat pagi pip , gimana , ada apa ?

Affif : Ijin mau bertanya terkait klaim asuransi *crew* yang sakit di atas kapal mba.

Mba Nur : Oh iya silahkan pip tanya aja.

Affif : Siap mba, untuk penanganan klaim asuransi bagi *crew* yang sakit di atas kapal bagaimana ya mba ?

Mba Nur : Penanganan klaim dipegang kita termasuk penanganan klaim asuransi *crew* kapal yang sakit di atas kapal. Untuk *crew* yang mengalami sakit di atas kapal akan diturunkan lalu dipulangkan ke Indonesia untuk melakukan pengobatan dan *crew* yang sakit akan di-*replace* dengan *crew* yang baru. Selama proses pengobatan *crew* melaporkan kondisi serta *invoice* pembayaran yang ada. Setelah melakukan pengobatan sampai sembuh lalu *crew* bisa melakukan klaim asuransi kepada Jasindo dengan catatan melaporkan secara rutin mengenai kondisi kesehatan dan kalau terdapat *additional* mengenai pembiayaan. Proses penanganan klaim asuransi tersebut dari PIC *recruiting* yang memegang *crew* kapal sesuai dengan *owner* kapal dengan menerima laporan dari *crew* kapal melalui telepon tentang kondisi *crew* jika dinyatakan *fit for duty* dapat melanjutkan untuk melakukan klaim asuransi mengenai biaya pengobatan selama proses penyembuhan, jika belum dinyatakan *fit for duty* maka *crew* wajib update tentang kondisi terbaru dari *crew* . Setelah menerima laporan dari *crew*, PIC *recruiting* berkoordinasi dengan kita untuk melanjutkan proses penanganan klaim asuransi tersebut dan *crew* diperintah mengirimkan bukti *invoice* dan *medical report* yang akan dikirimkan pihak *finance* kepada *owner* kapal sebagai syarat klaim kepada pihak asuransi yaitu *P & I*. Dari kita mengirimkan

email kepada *owner* tentang kondisi dari *crew* serta *invoice* dan *medical report* sebagai bahan pertimbangan untuk klaim kepada *owner* yang akan diklaimkan kepada lembaga asuransi yaitu P & I Pada proses persetujuan dari *owner* ini yang memakan waktu cukup lama karena harus menunggu konfirmasi dari pihak P & I. Setelah klaim disetujui yang ditandai dengan balasan email dari *owner* kepada kita, uang penggantian diberikan kepada *crew* kapal yang melakukan klaim asuransi tersebut dan dari kita menginformasikan kepada PIC recruiting jika penanganan klaim telah diselesaikan

- Afif : Untuk normal penanganan klaim dari *crew* lapor sampai dengan uang penggantian diberikan pada *crew* berapa lama mba ?
- Mba Nur : Untuk normal penanganan jika tidak terdapat kendala memakan waktu 1 bulan.
- Afif : Apakah terdapat kendala saat proses penanganan klaim tersebut mba?
- Mba Nur : Ada pip, kendalanya dari pihak *crewnya* terlambat untuk laporan ke PIC dan kendala rumah sakit yang tidak bisa membuat laporan rekam medis dan kwitansi berbahasa inggris yang untuk dikirimkan kepada *owner* dan juga salah satu *invoice* dari *crew* hilang
- Afif : Terus jika terjadi kendala apa akibat yang di timbulkan mba ?
- Mba Nur : Gini , jika terjadi kendala , penanganan klaim juga akan terhambat dan lama , dan akan berakibat pada *crew* susah untuk on board lagi di *owner* yang sama karena terdapat tanggungan yang belum terselesaikan dan juga masi terdapat remarks di pada *owner* pada *crew* yang sakit belum dinyatakan *fit for duty* karena belum melakukan claim dan melaporkan bahwa *crew* telah *fit for duty or not fit for duty*, serta *crew* tidak bisa dimasukkan di replacement plan. Untuk kendala kalau *invoice* hilang itu biaya yang terdapat pada *invoice* yang hilang biaya tidak dapat ikut di klaimkan karena tidak ada bukti fisik pembayaran
- Afif : Apakah sudah ada upaya yang dilakukan oleh Jasindo untuk menangani kendala itu mba ?
- Mba Nur : Mungkin hanya baru menghubungi pihak *crew* melalui telfon saja karena kendala ini intensitas terjadinya dalam setahun tidak banyak.
- Afif : Siap mba terimakasih atas informasinya. Informasi dari mba nur semoga bermanfaat mba , maaf jika mengganggu maktu mba nur.
-

Mba Nur : Ok pip,ngga papa santai aja semisal ada yang mau di tanyakan lagi jangan sungkan sungkan. Atau juga bisa tanya sama mas rio

Afif : Siap mba , ijin untuk kembali melanjutkan kerjaan mba

Mba Nur : Iya silahkan pip.

Jakarta, 7 Juli 2022  
Finance Assistant Manager  
PT. Jashido Duta Segara



Nurhayati



### HASIL WAWANCARA

Wawancara yang dilakukan oleh penulis terkait dengan analisis penanganan klaim asuransi *crew* yang sakit di atas kapal pada PT. Jasindo Duta Segara.

Nama : Rio Ade Dharmawan

Jabatan : *Staff Finance*

Dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Afif : Assalamualaikum, selamat pagi mas rio.

Mas Rio : Walaikumsallam boy , gimana nih . ada apa ada apa?

Afif : Ijin mas ini saya mau tanya tanya buat informasi dan data skripsi saya mas.

Mas Rio : Ok boy gimana nanya apa ?

Afif : Gini mas saya mengangkat judul skripsi tentang penanganan klaim asuransi *crew* yang sakit di atas kapal pada PT. Jasindo Duta Segara mas, disini saya mau tanya ke mas rio untuk lengkapnya. Sebenarnya saya sudah tanya tanya sama mba Nur sih mas tapi untuk melengkapi informasi saya bertanya sama mas rio.

Mas Rio : Oalah siap , apa yang mau di tanyain seputar topik lu boy?

Afif : Untuk proses penanganan klaim asuransi buat *crew* yang sakit itu lamanya proses jika tidak terjadi kendala bisa diselesaikan berapa lama ?

Mas Rio : Penanganan klaim asuransi ini memang lumayan lama tapi jika terjadi kendala bisa memakan waktu sampe 1 bulan lebih bahkan sampe 2 bulan lamanya .

Afif : Terus untuk normalnya penanganan klaim itu berapa lama ?

Mas Rio : Proses penanganan normalnya jika lancar biasanya sekitar kurang lebih satu bulan.ya antara 20-30 hari

Afif : Apakah kendala yang terjadi dalam penanganan klaim asuransi tersebut sudah lama terjadi mas ?

Mas Rio : Sebenarnya sudah lama terjadi tetapi kendala yang terjadi tidak banyak terjadi hanya saja setiap tahun pasti terjadi kendala .

---

- Afif : Untuk upaya yang tadi saya dapat dari mba nur seperti menghubungi *crew* lewat telfon sudah dapat menangani kendala dengan baik ?
- Mas Rio : Sebenarnya belum maksimal tetapi dari pihak *jasindo* baru menerapkan upaya seperti itu karena kendala yang terjadi intensitas per tahun terjadinya mungkin hanya beberapa kali.
- Afif : Berarti belum ada upaya penanganan dengan cara lain mas selain dengan menghubungi *crew* lewat telfon ?
- Mas Rio : Belum ada sejauh ini.
- Afif : Untuk keterlambatan klaim sendiri bisa di buktikan dengan apa mas?
- Mas Rio : Mungkin bisa dilihat pada konfirmasi email dari *owner* pada saat *owner* membalas email klaim dari perusahaan kita dan bukti kita mengirimkan email kepada *owner*.
- Afif : Untuk contoh bukti email bisakah saya minta buat data di skripsi saya mas ?
- Mas Rio : Bisa pip nanti di kasih contoh emailnya.
- Afif : Siap mas terimakasih banyak mas rio untuk informasinya. Untuk datanya saya minta ya mas
- Mas Rio : Ok boy sama sama semoga cepet kelar skripsinya cepet siding cepet lulus
- Afif : Aamiin mas terimakasih ya mas

Jakarta, 7 Juli 2022  
Staff Finance  
PT. Jasindo Duta Segara



Rio Ade Darmawan

### HASIL WAWANCARA

Wawancara yang dilakukan oleh penulis terkait dengan analisis penanganan klaim asuransi *crew* yang sakit di atas kapal pada PT. Jasindo Duta Segara.

Nama : Adrian Firmansyah

Jabatan : 3/E

Dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Afif : Assalamualaikum Ted

Adrian : Walaikumsalam det , gimana tumben ni, ada apa ?

Afif : ijin ted sehubungan dengan data skripsi saya ijin mau tanya tanya ted.

Adrian : oh iya silahkan det.

Afif : sehubungan dengan klaim asuransi jika crew sakit di atas kapal ted. Untuk dari kalangan crew sendiri sebenarnya paham atau tidak mengenai klaim asuransi bagaimana prosedur mengajukan ke kantor ted ?

Adrian : untuk di kalangan crew biasanya itu mereka tidak terlalu memperhatikan itu jujur dan semisal untuk prosesnya juga tidak terlalu memperhatikan. Tetapi jika terjadi seperti itu mungkin dari salah satu officer yang paham bakal memberitahu kepada crew yang sakit.

Afif : bagaimana officer bisa tahu ted mengenai prosedur klaim ke kantor ted ?

Adrian : sebenarnya untuk klaim asuransi kan juga sudah ada pada PKL dan harusnya crew kapal memahami dan membaca isi PKL tersebut sebelum di tandatangi tetapi untuk crew biasanya tidak memperhatikan hal tersebut dan kurang tahu tentang klaim asuransi. Dan Taunya crew hanya jika sakit di pulangkan dan ketika pengobatan invoice di setorkan ke kantor

Afif : berarti untuk pendampingan crew saat melakukan tandatangan mengenai kontrak kerja apapun itu dari crew hanya asal tanda tangan dan tidak memperhatikan dari isi perjanjian yang di tandatangi tersebut ted ?

Adrian : ya tidak semua tapi kebanyakan seperti itu det.

Afif : siap ted, terimakasih ted untuk informasinya semoga bermanfaat informasi yang di berikan ted Adrian . sekali lagi terimakasih ted.

Adrian : ok det semoga lancardan suksess skripsiannya ya det.

Temanggung, 30 Juli 2022



Adrian Firmansyah

## PEDOMAN WAWANCARA

Pengamatan yang dilakukan adalah mengetahui penanganan klaim asuransi bagi *crew* yang sakit di atas kapal pada PT. Jasindo Duta Segara.

### A. Informan Wawancara :

1. Ibu Nurhayati *assisten manager finance* PT. Jasindo Duta Segara.
2. Bapak Rio Ade Dharmawan *staff finance* PT. Jasindo Duta Segara.

### B. Pertanyaan Wawancara :

1. Bagaimana penanganan klaim asuransi pada *crew* yang sakit di atas kapal?
2. Kendala apa yang dihadapi saat proses penanganan klaim asuransi tersebut?
3. Apa akibat yang ditimbulkan saat terjadinya kendala pada proses penanganan klaim asuransi tersebut?
4. Upaya apa yang dilakukan dari pihak PT. Jasindo Duta Segara untuk mengatasi kendala yang terjadi?
5. Apakah upaya yang dilakukan PT. Jasindo Duta Segara dapat mengatasi kendala yang terjadi saat proses penanganan klaim asuransi?

## PEDOMAN OBSERVASI

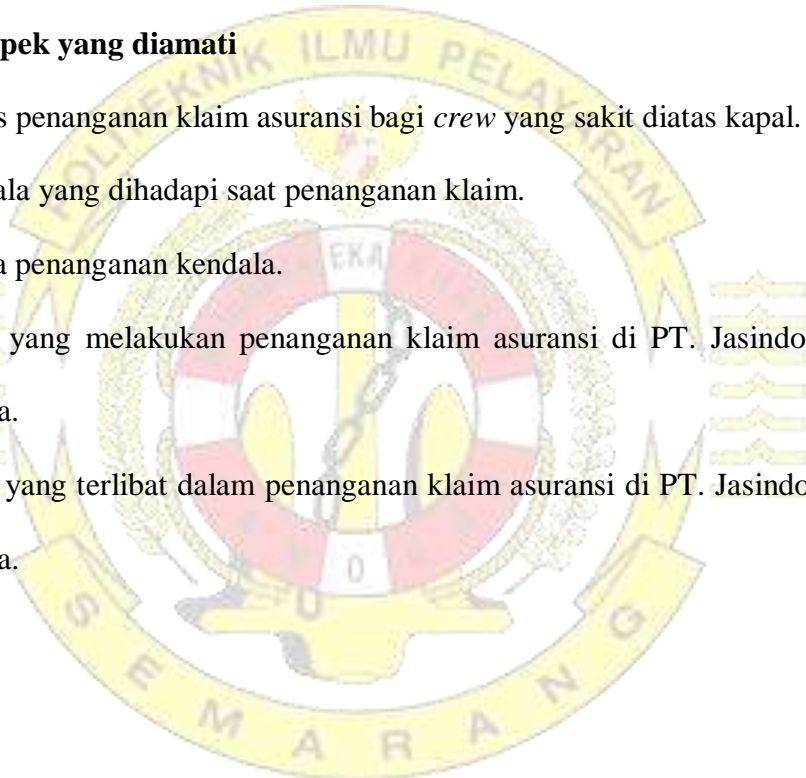
Pengamatan yang dilakukan adalah mengenai kondisi dalam penanganan klaim asuransi bagi *crew* yang sakit diatas kapal pada PT. Jasindo Duta Segara.

### A. Tujuan

1. Untuk mengetahui proses serta kendala dan upaya dalam penanganan klaim asuransi untuk *crew* yang sakit diatas kapal.

### B. Aspek-aspek yang diamati

1. Proses penanganan klaim asuransi bagi *crew* yang sakit diatas kapal.
2. Kendala yang dihadapi saat penanganan klaim.
3. Upaya penanganan kendala.
4. Siapa yang melakukan penanganan klaim asuransi di PT. Jasindo Duta Segara.
5. Siapa yang terlibat dalam penanganan klaim asuransi di PT. Jasindo Duta Segara.



## LAMPIRAN 2

List klaim asuransi crew yang sakit di atas kapal pada tahun 2021



## PT. JASINDO DUTA SEGARA

Office: Jl. Raya Boulevard Barat, Plaza Kelapa Gading Rukan Blok C55, Jakarta 14240, INDONESIA  
Phone : (62 - 21) 4585 1225 (Hunting), Fax : (62 - 21) 4585 1228 http://www.jasindods.com, Email : info@jasindods.co.id



### LIST INSURANCE CLAIM DATA 2021

NO	NAME	BANK	VESSEL	OWNER	DATE APPLY	REMARKS
1	Adi Riyanto	DUR	MV. HL. PORT HEDLAND	H-LINE	3/1/2021	Approve / 승인하다
2	Rage Aura Dewa	3/D	MV. PAN ENERGEN	POS SM	10/3/2021	Approve / 승인하다
3	Sofyan Hanali S	2/E	MV. HL. DARIMPEL BAY	H-LINE	5/4/2021	Approve / 승인하다
4	Nurman Sigit H	DLR	MV. STEEL GRACE	STX	23/6/2021	Approve / 승인하다
5	Aguh Rasoto	3/D	MV. TAIKOO BRILLIANCE	WORLD MARINE	17/6/2021	Approve / 승인하다
6	Hasudjangan Saragi	A/B	MV. PAN EPIC	POS SM	7/8/2021	Approve / 승인하다
7	Salah Makisurat A	ETD	MV. AQUA BEAUTY	WORLD MARINE	16/11/2021	Approve / 승인하다
8	Mohamad Jakob	SLR	MV. HL. BALUPAPAN	H-LINE	10/12/2021	Approve / 승인하다

Remarks : All reports and claims have been resolved  
모든 보고 및 클레임이 해결되었습니다.

Jakarta, 5 Januari 2022  
General Manager  
PT. JASINDO DUTA SEGARA



Capt. Agustine

### LAMPIRAN 3

Email klaim asuransi dengan kendala terlambat laporan dan salah satu invoice yang hilang

PT Jasindo Duta Segara mail – P&I Claims – Adi Riyanto, OLR, MV. HL PORT HEDLAND



CREWING JASINDO <crewing@jasindods.co.id>

#### P&I Claims – Adi Riyanto, OLR, MV. HL PORT HEDLAND

NUR <nur@jasindods.co.id>

Fri, Jan 3, 2021 at 1:35 PM

To: 임산규 <sklim@h-lineshipping.com>, [jwoh@h-lineshipping.com](mailto:jwoh@h-lineshipping.com)

Cc: "Gu, Se-hyeong(Steve)" <stephanos.gu@jasindods.co.id>, acct-dept <acct-dept@jasindods.co.id>, crewing@jasindods.co.id, marine <marine-dept@jasindods.co.id>, Iis Suniawati <iis@jasindods.co.id>

TO : H-LINE SHIPPING/ Mr. Sean Lim and Mr. Jiwon Oh  
 FROM : PT. JASINDO DUTA SEGARA  
 DATE : 03 JANUARY 2021

Dear SirGood Day

We would like to report you the expenses of our injured crew OLR Adi Riyanto (H-HPHD).

Please kindly refer to below informat

ion of claim for your reference:

- *P&I Claim for September - October 2020 amount USD 316,06(original document at crew (OLR Adi Riyanto))*
- *P&I Claim for November - December 2020 amount USD 3,775.61 (original document at the attachment)*
- *The last doctor report on December 15, 2020 crew need continue treatment for recovery his injure.*
- *Please find attachment picture OLR Adi Riyanto for your reference.*
- *Refer to CBA (Collective Bargaining Agreement) between FKSU and H-Line Shipping Co.Ltd acknowledge by Indonesian Maritime*

*And Port Administration (Sea Communication) regarding medical and sick pay of crew injure:*

1. *Article 24.3.b (Medical for crew injury); for this case whether medical expenses OLR Adi Riyanto will be covered until fit for duty?*
2. *Article 25.2 (Sick Pay for crew injury); whether payment sick pay will be entitled to 100% their basic wage until fit for duty and maximum 12 month ?*

Please kindly advice, regarding this report to P & I claim for OLR Adi Riyanto and may we send the original document together with SOA as soon as possible.





PT.Jasindo Duta Segara mail – P&I Claims – Adi Riyanto,OLR, MV. HL PORT HEDLAND

Thank you very much  
Best Regard

Ms. Nur

*Finance & Accounting Dept*

**From:** NUR [mailto:nur@jasindods.co.id]  
**Sent:** 21 JANUARY 2021 14:15  
**To:** jwoh@h-lineshipping.com; 임선규 (sklim@h-lineshipping.com)  
**Cc:** acct-dept; Iis Suniawati; crewing@jasindods.co.id; Se-hyeong Gu; marine  
**Subject:** P& I Claims – Adi Riyanto, OLR, MV. HL PORT HEDLAND

TO : H-LINE SHIPPING/ Mr. Sean Lim and Mr. Jiwon Oh  
 FROM : PT JASINDO DUTA SEGARA  
 DATE : 21 JANUARY 2021

Dear Sir

Good Day

We would like to report you the expenses of our injured crew OLR Adi Riyanto (HBAL).

Please kindly refer to below information of claim for your reference:

- *P&I Claim for September - October 2020 amount USD 316,06(original document at the crew is missing )*
- *P&I Claim for November - December 2020 amount USD 3,775.61 (original document at the attachment)*
- *The last doctor report on December 15, 2020 crew need continue treatment for recovery his injure.*
- *Please find attachment picture OLR Adi Riyanto for your reference and the document invoice September – October missing at the crew*
- *Refer to CBA (Collective Bargaining Agreement) between FKSU and H-Line Shipping Co.Ltd acknowledge by Indonesian Maritime And Port Administration (Sea Communication) regarding medical and sick pay of crew injure:*

1. *Article 24.3.b (Medical for crew injury); for this case whether medical expenses OLR Adi Riyanto will be covered until fit for duty?*

PT.Jasindo Duta Segara mail – P&I Claims – Adi Riyanto,OLR, MV. HL PORT HEDLAND

2. Article 25.2 (Sick Pay for crew injury); whether payment sick pay will be entitled to 100% their basic wage until fit for duty and maximum 12 month ?

Please kindly advice, regarding this report to P & I claim for OLR Adi Riyanto and may we send the original document together with SOA this month ?

Thank you very much  
Best Regard

Ms. Nur

*Finance & Accounting Dept*

**From:** NUR [mailto:nur@jasindods.co.id]  
**Sent:** 30 JANUARY 2021 13:28  
**To:** '임선규'; 'jwoh@h-lineshipping.com'  
**Cc:** acct-dept; Iis Suniawati; crewing@jasindods.co.id; Se-hyeong Gu; nur@jasindods.co.id; marine; nur@jasindods.co.id  
**Subject:** RE: P & I Claims - Adi Riyanto, OLR, MV. HL Balikpapan

TO : H-LINE SHIPPING/ Mr. Sean Lim and Mr. Jiwon Oh  
 FROM : PT JASINDO DUTA SEGARA  
 DATE : 30 JANUARY 2021

Dear Sir

Good Day

We would like to report you the expenses of our injured crew OLR Adi Riyanto (HBAL).

Please kindly refer to below information for your reference:

- P&I Claim for September - October 2021 amount USD 316,06(original document at the crew is missing)
- P&I Claim for August - September 2021 amount USD 3,775.61
- The detail doctor statement will report to you once received from the crew.
- Until now crew still treatment and will visit to doctor around mid - December 2020.

 Gmail

PT.Jasindo Duta Segara mail – P&I Claims – Adi Riyanto,OLR, MV. HL PORT HEDLAND

Please kindly advice, regarding this report to P & I claim for OLR Adi Riyanto.

Thank you very much  
Best Regard

Ms. Nur

*Finance & Accounting Dept*

**From:** Iis - Jasindo [mailto:iis@jasindods.co.id]  
**Sent:** 01 FEBRUARY 2021 09:14  
**To:** jwoh@h-lineshipping.com  
**Cc:** khjung@h-lineshipping.com; nur@jasindods.co.id; 'acct-dept'  
**Subject:** P & I Claims - Adi Riyanto, OLR, MV. HL Port Hedland

To : H-Line Shipping Co., Ltd  
Attn : Mr. Jivon Oh  
From : PT. Jasindo Duta Segara  
Dd : February 01, 2021

Dear Sir,

Good Day,

about the invoice document in September-October lost in the crew we can't send proof of invoice. Please kindly find the attached email communication between our crewing dept and Mr. Sean Lim about Mr. Adi Riyanto for your reference

Thank you very much

Best Regards,  
Ms. Iis

**PT. JASINDO DUTA SEGARA**

Jl. Raya Boulevard Barat

Plaza Kelapa Gading Blok C.55

Jakarta 14240 Indonesia

 Gmail

PT.Jasindo Duta Segara mail – P&I Claims – Adi Riyanto,OLR, MV. HL PORT HEDLAND

Telp: +62-21-4585-1225

Hp: +62-857-1010-5019

Fax: +62-21-4585-1228

E-mail : [lis@jasindods.co.id](mailto:lis@jasindods.co.id)

Website: [www.jasindods.com](http://www.jasindods.com)

3 attachments



WhatsApp Image 2020-12-08 at 14.04.15.jpeg

73K



MV. HL Port Hedland - P & I Claims – Adi Riyanto, OLR.pdf

2803K



Cover letter P & I claim.pdf

92K

임선규 <[sklim@h-lineshipping.com](mailto:sklim@h-lineshipping.com)>

Mon, Feb 15, 2021 at 11:37 PM

To: NUR <[nur@jasindods.co.id](mailto:nur@jasindods.co.id)>, [jwoh@h-lineshipping.com](mailto:jwoh@h-lineshipping.com), [sklim@h-lineshipping.com](mailto:sklim@h-lineshipping.com)

Cc: "Gu, Se-hyeong(Steve)" <[stephanos.gu@jasindods.co.id](mailto:stephanos.gu@jasindods.co.id)>, [acct-dept@jasindods.co.id](mailto:acct-dept@jasindods.co.id), [crewing@jasindods.co.id](mailto:crewing@jasindods.co.id), [marine@jasindods.co.id](mailto:marine@jasindods.co.id), [lis@jasindods.co.id](mailto:lis@jasindods.co.id)

*GOOD DAY Ms Nur*

We are currently discussing with the insurance company.  
I will come back with answer when the process is over. The cost of the patient's treatment will be fully paid according to the procedure. And the reimbursement of payments in September - October cannot be included in the claim because there is no physical document that we use as proof of payment to make a claim to P & I Club  
thanks for your kind patience

B.regards

Sean Lim

NUR <[nur@jasindods.co.id](mailto:nur@jasindods.co.id)>

Mon, Feb 15, 2021 at 13:18 PM

To: 임선규 <[sklim@h-lineshipping.com](mailto:sklim@h-lineshipping.com)>, [jwoh@h-lineshipping.com](mailto:jwoh@h-lineshipping.com)

Cc: "Gu, Se-hyeong(Steve)" <[stephanos.gu@jasindods.co.id](mailto:stephanos.gu@jasindods.co.id)>, [acct-dept@jasindods.co.id](mailto:acct-dept@jasindods.co.id), [crewing@jasindods.co.id](mailto:crewing@jasindods.co.id), [marine@jasindods.co.id](mailto:marine@jasindods.co.id), [lis@jasindods.co.id](mailto:lis@jasindods.co.id)

PT.Jasindo Duta Segara mail – P&I Claims – Adi Riyanto,OLR, MV. HL PORT HEDLAND

TO : H-LINE SHIPPING/ Mr. Sean Lim and Mr. Jiwon Oh  
 FROM : PT JASINDO DUTA SEGARA  
 DATE : 15 FEBRUARY 2021

Dear Sir,

Received your message and well noted.

We are waiting for further information.

Thank you very much  
 Best Regards

Ms. Nur

*Finance & Accounting Dept*

---

임선규 <sklim@h-lineshipping.com>

Fri, Feb 24, 2021 at 10:10 AM

To: NUR <nur@jasindods.co.id>

Cc: "Gu, Se-hyeong(Steve)" <stephanos.gu@jasindods.co.id>; acct-dept <acct-dept@jasindods.co.id>;  
 crewing@jasindods.co.id, marine <marine-dept@jasindods.co.id>; Iis Suniawati <iis@jasindods.co.id>; sklim@h-  
 lineshipping.com

GOOD DAYMs Nur

For the claim from Adi Riyanto OLR has been approved by P & I Club

thanks

B.regards

Sean Lim

---

NUR <nur@jasindods.co.id>

Fri, Feb 24, 2021 at 11:09 PM

To: 임선규 <sklim@h-lineshipping.com>

Cc: "Gu, Se-hyeong(Steve)" <stephanos.gu@jasindods.co.id>; acct-dept <acct-dept@jasindods.co.id>;  
 crewing@jasindods.co.id, marine <marine-dept@jasindods.co.id>; Iis Suniawati <iis@jasindods.co.id>

## LAMPIRAN 4

Email klaim dengan kendala invoice dan medical report tidak menggunakan Bahasa Inggris

PT.Jasindo Duta Segara Mail-Aguh Raseno-3/O-MV. Taikoo Brilliance-World Marine



CREWING JASINDO <crewing@jasindods.co.id>

### P& I Claims – Aguh Raseno, 3/O, MV. TAIKOO BRILLIANCE- WORLD MARINE SHIPPING

NUR <nur@jasindods.co.id> Tue, Jun 17, 2021 at 11:14 PM  
 To: Kiyoto Igarashi <kiyoto\_igarashi@worldm.co.jp>; Seamenmd <seamenmd@worldm.co.jp>; Isami.Hayakawa <is\_hayakawa@worldm.co.jp>  
 Cc: Gu, Sehyeong <stephanos.gu@jasindods.co.id>; INFO JASINDO <info@jasindods.co.id>; CREWING JASINDO <crewing@jasindods.co.id>; Capt Agustino <capt-agustino@jasindods.co.id>; 'ACCT-DEPT' <acct-dept@jasindods.co.id>; NUR <nur@jasindods.co.id>; Iis - Jasindo <iis@jasindods.co.id>

TO : WORLD MARINE/ Mr. Kiyoto Igarashi and Mr. Isami Hayakawa  
 FROM : PT JASINDO DUTA SEGARA  
 DATE : 17 JUNE 2021

Dear Mr. Igarashi san,

Good Day

We always appreciated your kind concern and cooperation.

We would like to inform you regarding revise P&I claim 3/O Aguh Raseno Mv Taikoo Brilliance.

Please kindly refer to below information of claim for your reference:

- P&I Claim for January - February 2021 amount USD 2,196.40
- P&I Claim for March - April 2021 amount USD 4,032.17
- P&I Claim for June 2021 amount USD 1,315.20
- Regarding Mr. Aguh's condition, the doctor said that the stitches had dried up, he just have to heal and he can ready for duty
- We have a problem with Aguh Raseno's invoices and medical records, that the hospital used cannot issue invoices and medical records in English. And for Indonesian invoice and medical record can find in attachment
- Refer to CBA (Collective Bargaining Agreement) between FKSU and World Marine acknowledge by Indonesian Maritime

Please kindly advice, regarding this report to P & I claim for 3/O Aguh Raseno.



PT.Jasindo Duta Segara Mail-Aguh Raseno-3/O-MV. Taikoo Brilliance-World Marine

Thank you very much  
Best Regard

Ms. Nur

*Finance & Accounting Dept*

**From:** Iis - Jasindo [mailto:[iis@jasindods.co.id](mailto:iis@jasindods.co.id)]  
**Sent:** 21 June 2021 10:00  
**To:** [kiyoto\\_igharashi@worldm.co.jp](mailto:kiyoto_igharashi@worldm.co.jp) ; [hayakawa@worldm.co.jp](mailto:hayakawa@worldm.co.jp)  
**Cc:** [seamenmd@worldm.co.jp](mailto:seamenmd@worldm.co.jp) ; [nur@jasindods.co.id](mailto:nur@jasindods.co.id); 'acct-dept'  
**Subject:** P & I Claims – Aguh Raseno, 3/O, MV. Taikoo Brilliance

To : World Marine shp.co. Ltd.  
Attn : Kiyoto igharashi ; Isami Hayakawa  
From : PT. Jasindo Duta Segara  
Dd : June 21, 2021

Dear Sir,

Good Day,

First of all, we apologize that Aguh Raseno's document is in Indonesian. because the hospital used cannot issue invoice forms and medical reports using both English and Japanese.

Best Regards,

Ms. Iis

**PT. JASINDO DUTA SEGARA**

Jl. Raya Boulevard Barat

Plaza Kelapa Gading Blok C.55

Jakarta 14240 Indonesia

Telp: +62-21-4585-1225

Hp: +62-857-1010-5019

Fax: +62-21-4585-1228





PT Jasindo Duta Segara Mail-Aguh Raseno-3/O-MV. Taikoo Brilliance-World Marine

E-mail : [iis@jasindods.co.id](mailto:iis@jasindods.co.id)

Website: [www.jasindods.com](http://www.jasindods.com)

**2 attachments**

 **MV. HL Balikpapan - P & I Claims – AGUH RASENO, 3/O.pdf**  
2680K

 **Cover letter P & I claim.pdf**  
80K

---

**IGARASHI**<[kiyoto\\_igarashi@worldm.co.jp](mailto:kiyoto_igarashi@worldm.co.jp)>

Wed, Jun 23, 2021 at 10:55 PM

To: NUR <[nur@jasindods.co.id](mailto:nur@jasindods.co.id)> ,

Cc: "Gu, Se-hyeong(Steve)" <[stephanos.gu@jasindods.co.id](mailto:stephanos.gu@jasindods.co.id)> , acct-dept <[acct-dept@jasindods.co.id](mailto:acct-dept@jasindods.co.id)> ,  
crewing@jasindods.co.id, marine <[marine-dept@jasindods.co.id](mailto:marine-dept@jasindods.co.id)> , Iis Suniawati <[iis@jasindods.co.id](mailto:iis@jasindods.co.id)>

*GOOD DAY Ms Nur*

Please pay attention to crew documents regarding claims, they must use English. we cannot forward it to the P&I Club to process the claim that you submit.

Thank you very much.

B.regards

Igarashi Kiyoto

---

**NUR** <[nur@jasindods.co.id](mailto:nur@jasindods.co.id)>

Wed, Jun 23, 2021 at 11:24 PM

To: Igarashi<[kiyoto\\_igarashi@worldm.co.jp](mailto:kiyoto_igarashi@worldm.co.jp)> , <[seamenmd@worldm.co.jp](mailto:seamenmd@worldm.co.jp)>

Cc: "Gu, Se-hyeong(Steve)" <[stephanos.gu@jasindods.co.id](mailto:stephanos.gu@jasindods.co.id)> , acct-dept <[acct-dept@jasindods.co.id](mailto:acct-dept@jasindods.co.id)> ,  
crewing@jasindods.co.id, marine <[marine-dept@jasindods.co.id](mailto:marine-dept@jasindods.co.id)> , Iis Suniawati <[iis@jasindods.co.id](mailto:iis@jasindods.co.id)>

TO : WORLD MARINE/ Mr. Kiyoto Igarashi and Mr. Isami Hayakawa

FROM : PT JASINDO DUTA SEGARA

DATE : 23 JUNE 2021

Dear Sir,

 Gmail



PT Jasindo Duta Segara Mail-Aguh Raseno-3/O-MV. Taikoo Brilliance-World Marine

Received your message and well noted. As soon as possible we can send Aguh Raseno document with English. We se sorry with this mistakes

Thank you very much  
Best Regards

Ms. Nur

*Finance & Accounting Dept*

---

## LAMPIRAN 5

### Email klaim tanpa terjadi kendala

PT. Jasindo Duta Segara Mail – Mohammad Jakob – Mv. HL Balikpapan – H-line



CREWING JASINDO <crewing@jasindods.co.id>

#### P& I Claims - Mohamad Jakob, SLR, MV. HL Balikpapan

NUR <nur@jasindods.co.id>

Fri, Dec 10, 2021 at 2:45 PM

To: 명신규 <sklim@h-lineshipping.com>, jwoh@h-lineshipping.com

Cc: "Gu, Se-hyeong(Steve)" <stephanos.gu@jasindods.co.id>, acct-dept <acct-dept@jasindods.co.id>, crewing@jasindods.co.id, marine <marine-dept@jasindods.co.id>, lis Suniawati <iis@jasindods.co.id>

TO : H-LINE SHIPPING/ Mr. Sean Lim and Mr. Jiwon Oh  
 FROM : PT JASINDO DUTA SEGARA  
 DATE : 10 December 2021

Dear Sir

Good Day

We would like to report you the expenses of our injured crew SLR Mohamad Jakob (HBAL).

Please kindly refer to below information of claim for your reference:

- P&I Claim for Juni-July 2021 amount USD 1,962.78 (original document already sent with SOA July 2021 to Owner)
- P&I Claim for August - September 2021 amount USD 4,975.71 (original document already sent with SOA November 2021 to Owner)
- P&I Claim for October-November 2021 amount USD 1,334.97 (original document already sent with SOA November 2021 to Owner)
- The last doctor report on November 8, 2021 crew need continue treatment to orthopedic for recovery his injure.
- Please find attachment picture and video last condition SLR Mohamad Jakob for your reference.
- Refer to CBA (Collective Bargaining Agreement) between FKSU and H-Line Shipping Co.Ltd acknowledge by Indonesian Maritime

And Port Administration (Sea Communication) regarding medical and sick pay of crew injure:

1. Article 24.3.b (Medical for crew injury); for this case whether medical expenses SLR Mohamad Jakob will be covered until fit for duty?



PT. Jasindo Duta Segara Mail – Mohammad Jakob – Mv. HL Balikpapan – H-line

2. Article 25.2 (Sick Pay for crew injury); whether payment sick pay will be entitled to 100% their basic wage until fit for duty and maximum 12 month ?

Please kindly advice, regarding this report to P & I claim for SLR Mohamad Jakob.

Thank you very much  
Best Regard

Ms. Nur

*Finance & Accounting Dept*

3 attachments



WhatsApp Image 2021-11-11 at 14.04.15.jpeg  
61K



MV. HL Balikpapan - P & I Claims - Mohammad Jakob, SLR period October-November 2021.pdf  
2790K



Cover letter P & I claim.pdf  
90K

임선규 <sklim@h-lineshipping.com>

Fri, Dec 12, 2021 at 2:57 PM

To: NUR <nur@jasindods.co.id>, jwoh@h-lineshipping.com, sklim@h-lineshipping.com

Cc: "Gu, Se-hyeong(Steve)" <stephanos.gu@jasindods.co.id>, acct-dept <acct-dept@jasindods.co.id>, crewing@jasindods.co.id, marine <marine-dept@jasindods.co.id>, lis Suniawati <lis@jasindods.co.id>

*GOOD DAY Ms Nur*

We are currently discussing with the insurance company.  
I will come back with answer. The cost of the patient's treatment will be fully paid according to the procedure.  
thanks for your kind patience

B.regards

Sean Lim

NUR <nur@jasindods.co.id>

Fri, Dec 13, 2021 at 3:24 PM

To: 임선규 <sklim@h-lineshipping.com>, jwoh@h-lineshipping.com



PT. Jasindo Duta Segara Mail – Mohammad Jakob – Mv. HL Balikpapan – H-line

Cc: "Gu, Se-hyeong(Steve)" <stephanos.gu@jasindods.co.id>, acct-dept <acct-dept@jasindods.co.id>, crewing@jasindods.co.id, marine <marine-dept@jasindods.co.id>, lis Suniawati <lis@jasindods.co.id>

TO : H-LINE SHIPPING/ Mr. Sean Lim and Mr. Jiwon Oh  
FROM : PT JASINDO DUTA SEGARA  
DATE : 13 December 2021

Dear Sir,

Received your below message and well noted.

We are waiting for further information.

Thank you very much  
Best Regards

Ms. Nur

*Finance & Accounting Dept*

---

임선규 <sklim@h-lineshipping.com>

Tue, Dec 21, 2021 at 11:14 AM

To: NUR <nur@jasindods.co.id>

Cc: "Gu, Se-hyeong(Steve)" <stephanos.gu@jasindods.co.id>, acct-dept <acct-dept@jasindods.co.id>, crewing@jasindods.co.id, marine <marine-dept@jasindods.co.id>, lis Suniawati <lis@jasindods.co.id>, sklim@h-lineshipping.com

*GOOD DAY Ms Nur*

It is necessary to determine how much additional treatment the sailor needs and whether the current hospital's treatment is appropriate.

Would you kind advise the copy of medical certificate (doctor's note will be find) about current's condition

Also, some of the CBA you gave me was extracted. I would appreciate it if you could provide a full set.

B.regards

Sean Lim

 Gmail

PT. Jasindo Duta Segara Mail – Mohammad Jakob – Mv. HL Balikpapan – H-line

---

NUR <nur@jasindods.co.id> Tue, Dec 23, 2021 at 2:14 PM

To: 임선규 <sklim@h-lineshipping.com>

Cc: "Gu, Se-hyeong(Steve)" <stephanos.gu@jasindods.co.id>, acct-dept <acct-dept@jasindods.co.id>, crewing@jasindods.co.id, marine <marine-dept@jasindods.co.id>, lis Suniawati <lis@jasindods.co.id>

TO : H-LINE SHIPPING/ Mr. Sean Lim  
FROM : PT JASINDO DUTA SEGARA  
DATE : 23 December 2021

Dear Sir

Good Day

Received well your below message and well noted.  
We will confirm to SLR- Mohamad Jakob regarding medical certificate about current's condition and will update immediately.  
Please find attachment of CBA for your reference.

Thank you very much  
Best Regards

Ms. Nur

*Finance & Accounting Dept*

 CBA - H LINE SHIPPING (EXP OCT-2022).pdf  
10947K

---

임선규 <sklim@h-lineshipping.com>

Mon, Dec 24, 2021 at 8:03 AM

To: NUR <nur@jasindods.co.id>

Cc: "Gu, Se-hyeong(Steve)" <stephanos.gu@jasindods.co.id>, acct-dept <acct-dept@jasindods.co.id>, crewing@jasindods.co.id, marine <marine-dept@jasindods.co.id>, lis Suniawati <lis@jasindods.co.id>

Dear Ms. Nur

 Gmail

PT. Jasindo Duta Segara Mail – Mohammad Jakob – Mv. HL Balikpapan – H-line

We are still waiting for medical certificate.

B. regards

Sean Lim

---

임선규 <sklim@h-lineshipping.com>

Thu, Dec 24, 2021 at 3:27 PM

To: NUR <nur@jasindods.co.id>

Cc: "Gu, Se-hyeong(Steve)" <stephanos.gu@jasindods.co.id>, acct-dept <acct-dept@jasindods.co.id>, crewing@jasindods.co.id, marine <marine-dept@jasindods.co.id>, Iis Suniawati <iis@jasindods.co.id>

Att : Ms. Nur

Please kindly find below reply and advise the latest medical report .

1. Article 24.3.b (Medical for crew injury); for this case whether medical expenses SLR Mohamad Jakob will be covered until fit for duty?

As per "CBA Art. 24.3.b" until "medical attention is required" which mean the patient condition is not "not for duty" but for normal casual life

That's why our Pnl club (insurance company) need to check current doctors medical report .

2. Article 25.2 (Sick Pay for crew injury); whether payment sick pay will be entitled to 100% their basic wage until fit for duty and maximum 12 month ?

Yes we need to pay 100% basic wage during "while they(the seafarers) remain sick"

B. regards

Sean Lim

---

NUR <nur@jasindods.co.id>

Thu, Dec 25, 2021 at 5:08 PM

To: 임선규 <sklim@h-lineshipping.com>

 Gmail

PT. Jasindo Duta Segara Mail – Mohammad Jakob – Mv. HL Balikpapan – H-line

Cc: "Gu, Se-hyeong(Steve)" <stephanos.gu@jasindods.co.id>, acct-dept <acct-dept@jasindods.co.id>, crewing@jasindods.co.id, marine <marine-dept@jasindods.co.id>, lis Suniawati <lis@jasindods.co.id>

TO : H-LINE SHIPPING/ Mr. Sean Lim  
 FROM : PT JASINDO DUTA SEGARA  
 DATE : 25 December 2021


Dear Sir

Good Day

Received well your below message, and well noted.  
 We just received doctor's letter for current condition SLR Mohamad Jakob, please kindly check and advise.

Ms. Nur

*Finance & Accounting Dept*

 **Medical report.jpeg**  
45K

---

임선규 <sklim@h-lineshipping.com>

Fri, Dec 26, 2021 at 9:02 AM

To: NUR <nur@jasindods.co.id>

Cc: crewing@jasindods.co.id, "Gu, Se-hyeong(Steve)" <stephanos.gu@jasindods.co.id>, acct-dept <acct-dept@jasindods.co.id>, lis Suniawati <lis@jasindods.co.id>, marine <marine-dept@jasindods.co.id>

Ms. Nur


Thanks for your kind reminder

It is believed that Mr Jakob will have further operation in this week.

Please kindly advise updated news about operation results.

B. regards

Sean Lim

 **Medical report.jpeg**  
45K

---

NUR <nur@jasindods.co.id>

Fri, Jan 26, 2021 at 10:16 AM

 Gmail

PT. Jasindo Duta Segara Mail – Mohammad Jakob – Mv. HL Balikpapan – H-line

To: 임선규 <sklim@h-lineshipping.com>

Cc: crewing@jasindods.co.id, "Gu, Se-hyeong(Steve)" <stephanos.gu@jasindods.co.id>, acct-dept <acct-dept@jasindods.co.id>, lis Suniawati <lis@jasindods.co.id>, marine <marine-dept@jasindods.co.id>

TO : H-LINE SHIPPING/ Mr. Sean Lim  
FROM : PT JASINDO DUTA SEGARA  
DATE : 26 December 2021

Dear Sir

Good Day

Received well your below message, and we will update condition SLR Mohamad Jakob after receive doctor report from hospital.

Regarding P&I claim for this case, how long to cover?

As per CBA, sick pay to maximum 12 month in case of injury. If the doctor has not declared fit for duty after 12 months, can it be calculate disability compensation? Please kindly confirm and advice for this matter.

Ms. Nur

*Finance & Accounting Dept*

---

임선규 <sklim@h-lineshipping.com>

Mon, Dec 29, 2022 at 2:09 PM

To: NUR <nur@jasindods.co.id>

Cc: crewing@jasindods.co.id, "Gu, Se-hyeong(Steve)" <stephanos.gu@jasindods.co.id>, acct-dept <acct-dept@jasindods.co.id>, lis Suniawati <lis@jasindods.co.id>, marine <marine-dept@jasindods.co.id>

Ms. Nur

After discussing with P&I and looking at the existing medical records and the attachment about the document, we agree on Mr. Jakob proposed. thanks for the coordination.

B. regards

Sean Lim

---

NUR <nur@jasindods.co.id>

Mon, Dec 29, 2022 at 3:16 PM

To: 임선규 <sklim@h-lineshipping.com>

Cc: crewing@jasindods.co.id, "Gu, Se-hyeong(Steve)" <stephanos.gu@jasindods.co.id>, acct-dept <acct-dept@jasindods.co.id>, lis Suniawati <lis@jasindods.co.id>, marine <marine-dept@jasindods.co.id>

TO : H-LINE SHIPPING/ Mr. Sean Lim  
FROM : PT JASINDO DUTA SEGARA  
DATE : 29 Desember 2021





PT. Jasindo Duta Segara Mail – Mohammad Jakob – Mv. HL Balikpapan – H-line

Dear Sir

Good Day

Thank you very much for the decision , you are welcome .

Best Regards

*Ms. Nur*  
*Finance & Accounting Dept*

---

## LAMPIRAN 6

### Sickness Allowance and Medical Expenses



#### PT. JASINDO DUTA SEGARA

Jl. Raya Boulevard Barat, Plaza Kalapa Gading Rukan Blok C/55, Jakarta 14240, Indonesia  
Tel. No. (62-21) 45851225 (Hunting) Tel Fax No. (62-21) 45851228

**ClassNK**

ISO 9001

#### Sickness Allowance and Medical Expenses

of SLR MOHAMAD JAKOB

MV. HL BALIKPAPAN (HBAL)

TO : H-LINE SHIPPING CO., LTD

DATE : NOVEMBER 22, 2021

Particulars	Calculation	Debit	Credit	Remark
Replacement expenses for substitute crew injure				
Sickness Allowance period 1 October - 30 November 2021	\$490,00 X 30 D/30 D X 2 MTH X 100%	\$980,00		
Partial Hospital/Medical Expenses				
- Hospital Expenses	Rp4.891.440,00 / Rp13.780,00	\$354,97		
<b>TOTAL</b>		<b>\$1.334,97</b>		

**BALANCE**

**\$1.334,97**

(THE AMOUNT TO BE PAID BY H-LINE SHIPPING CO., LTD)

PT. Jasindo Duta Segara

Mrs. Mirin Rubiyati  
Finance Manager

## LAMPIRAN 7

## Invoice P &amp; I Form

Date : November 22, 2021  
 To : H-LINE SHIPPING CO., LTD  
 From : PT. JASINDO DUTA SEGARA  
 Subject : INVOICE - P and I Claims  
 Vessel : MV. HL BALIKPAPAN (HBAL)

For the month of : October - November 2021

No.	Explanation/ Reference	Amount in Usd.
	P and I Claims	
	Name : MOHAMAD JAKOB	
	Rank : 5LR	
	Date of Sign on : December 24, 2020	
	Date of Sign off : June 24, 2021	
	Date of Arrived at Jakarta : June 24, 2021	
	Reason : Injure	
1	Medical Expenses	
	Attached = Rp 4.891.440,- /Rp. 13.780 = \$ 354,97	
	Sub Total	\$ 354,97
2	Sick Pay	
	a) 01-31 October 2021 = \$ 490X 30/30 X 100%	= \$ 490,00
	b) 01-30 November 2021 = \$ 490X 30/30 X 100%	= \$ 490,00
	Sub Total	\$ 980,00
3	Doctor report	
	November 8, 2021 : Doctor report result is patient still need to rehabilitation medic and not fit for duty.	
	Amount of Claims	\$ 1.334,97
SAY : # One thousand three hundred thirty four point ninety seven US Dollar only #		
<b>Please remit to :</b> Beneficiary : PT. Jasindo Duta Segara Bank / Branch : CIMB Niaga Tbk, / Kelapa Gading Address : Jl. Boulevard Raya Blok TN. II NO. 1-4 Jakarta, Indonesia Account No : 800096346540 Swift Code : BNIAIDJA		

PT. Jasindo Duta Segara



Mrs. Mirin Rubiyati  
 Finance Manager

## LAMPIRAN 8

### Medical expenses

#### MEDICAL EXPENSES

**CREW DETAILS:**

NAMA	: MOHAMAD JAKOB
RANK	: SLR
VESSEL	: MV. HL BALIKPAPAN
COMPANY	: H-LINE SHIPPING CO., LTD
DATE OF SIGN ON	: DECEMBER 24, 2020
DATE OF SIGN OFF	: JUNE 24, 2021
PORT OF DISEMBARKATION	: SOUTH KOREA
DATE OF ARRIVED AT JAKARTA	: JUNE 24, 2021
REASON	: INJURE
DIAGNOSIS	: SWEELING KNEEJOINT IN RIGHTSIDE

NO.	DATE	DESCRIPTION	TOTAL
		<b>AT ORTHOPEDIC, SURABAYA</b>	
1	OCTOBER 4, 2021	- MEDICINE AT RIZKI FARMA PHARMACY	Rp 411.500,00
2	OCTOBER 6, 2021	- MEDICINE AT ALDIFA PHARMACY	Rp 58.000,00
3	OCTOBER 11, 2021	- MEDICINE AT ALDIFA PHARMACY	Rp 1.457.000,00
4	OCTOBER 13, 2021	- MEDICINE AT ALDIFA PHARMACY	Rp 418.600,00
5	OCTOBER 18, 2021	- MEDICINE AT ALDIFA PHARMACY	Rp 109.000,00
6	OCTOBER 18, 2021	- MEDICINE AT KIMIA FARMA PHARMACY	Rp 806.840,00
		- EXAMINATION BY DOCTOR	Rp 250.000,00
		- RENT CAR (BANGKALAN - SURABAYA)	Rp 500.000,00
7	OCTOBER 25, 2021	- MEDICINE AT RIZKI FARMA PHARMACY	Rp 407.000,00
8	OCTOBER 27, 2021	- MEDICINE AT ALDIFA PHARMACY	Rp 363.500,00
9	NOVEMBER 01, 2021	- MEDICINE AT ALDIFA PHARMACY	Rp 110.000,00
<b>TOTAL MEDICAL EXPENSES</b>			<b>Rp 4.891.440,00</b>
RATE USD 1			Rp 13.780,00
<b>TOTAL MEDICAL EXPENSES IN USD</b>			<b>\$ 354,97</b>

## LAMPIRAN 9

## Sick Pay

PT. JASINDO DUTA SEGARA		** SICK PAY **	
SUBJECT : 1 OCTOBER - 30 NOVEMBER 2021			
NAMA	=	MOHAMAD JAKOB	
RANK	=	SLR	
VESSEL	=	MV. HL BALIKPAPAN	
COMPANY	=	H-LINE SHIPPING CO., LTD.	
DATE OF SIGN ON	=	DECEMBER 24, 2020	
DATE OF SIGN OFF	=	JUNE 24, 2021	
PORT OF DISEMBARKATION	=	SOUTH KOREA	
DATE OF ARRIVED AT JAKARTA	=	JUNE 24, 2021	
REASON	=	INJURE	
DIAGNOSIS	=	SWEELING KNEEJOINT IN RIGHTSIDE	
CALCULATION		RECIPIENTS	
BASIC WAGE	: \$	490,00	
TOTAL WAGE	\$	490,00	
			TRANSFER TO : FAMILY
			ACCOUNT NO. : 0006-01-013390-53-3
			NAME : WASIAH
			AMOUNT : \$ 980,00
			BANK : BRI
			BRANCH : BANGKALAN
SICK PAY		RATE	
* 1-31 OCTOBER 2021			
\$ 490X 30/30 X 100%	: \$	490,00	
* 1-30 NOVEMBER 2021			
\$ 490X 30/30 X 100%	: \$	490,00	
RECEIPT IN USD.	\$	<u>980,00</u>	

## LAMPIRAN 10

### Medical Report



**RS. SURABAYA MEDICAL SERVICE**  
Jl. Kapuas No. 02 Surabaya, Tlp 031-5633011, 5633013

**MEDICAL REPORT**

The undersigned below dr. Totot doctors of Hospital explained truthfully that :

Name : MOHAMAD JAKOB  
Date of Birth : 15 SEPTEMBER 1976  
Age : 45 TAHUN  
Address : JL. R.A.KARTINI GG III  
Period of confinement in hospital from.....

To be filled by treating doctor :

Physical Examination : Pain On The Right Knee  
Diagnose : ACL Rupture  
Hospital Treatment : Repair Of Anterior Cruciated Ligament  
Medication : Analgesic, Antibiotik  
Continue Treatment : Rehabilitation medic

Based on the results of the current examination is not fit for duty. Please concerned advised. Care to the orthopedic clinic.

Surabaya, 08-11-2021



Doctor Examining,



Dr. TOTOT PRADJITONO N. 171-54-D1  
(dr. (Spesialis Orthopedi, Traumatologi dan Bedah))

### Article 23: Misconduct

- 23.1 The Company may terminate the employment of a seafarer following a serious default of the seafarers employment obligations which gives rise to a lawful entitlement to dismissal, provided that the Company shall, where possible, prior to dismissal, give written notice to the seafarer specifying the serious default which has been the cause of the dismissal.
- 23.2 In the event of the dismissal of a seafarer in accordance with this clause, the Company shall be entitled to recover from that seafarer's balance of wages the costs involved with repatriating the seafarer together with such costs incurred by the Company as are directly attributable to the seafarers proven misconduct. Such costs do not, however, include the costs of providing a replacement for the dismissed seafarer.
- 23.3 For the purpose of this Agreement, refusal by any seafarer to obey an order to sail the ship shall not amount to a breach of the seafarers employment obligations where:
- (a) the ship is unseaworthy or otherwise substandard as defined in Article 21.3( e);
  - (b) for any reason it would be unlawful for the ship to sail;
  - (c) the seafarer has a genuine grievance against the Company in relation to the implementation of this Agreement and has complied in full with the terms of the Company's grievance procedure, or
  - (d) the seafarer refuses to sail into a warlike area or a high risk area as identified in Article 19.
- 23.4 The company shall ensure that a fair, effective and expeditious on-board procedure is in place to deal with reports of breaches of employment obligations and with seafarers complaints or grievances. Such procedures shall be available and equally apply to all crewmembers including Masters. It shall allow seafarers to be accompanied or represented during the procedure and provide safeguards against victimization for raising complaints that are not manifestly vexatious or malicious.

### Article 24: Medical

- 24.1 A seafarer shall be entitled to immediate medical attention when required and to dental treatment of acute pain and emergencies at the Company's expense.
- 24.2 A seafarer who is hospitalised abroad owing to sickness or injury shall be entitled to medical attention (including hospitalisation) at the Company's expense for as long as such attention is required or until the seafarer is repatriated, pursuant to Article 22 whichever is the earlier.
- 24.3 A seafarer repatriated, unfit as a result of sickness or injury, shall be entitled to medical attention (including hospitalisation) at the Company's expense:
- (a) in the case of sickness, for up to one hundred and thirty (130) days after

repatriation, subject to the submission of satisfactory medical reports.

- (b) In the case of injury, for so long as medical attention is required or until a medical Determination is made in accordance with Article 27.2 concerning permanent Disability
- (c) In those cases where, following repatriation, seafarers have to meet their own Medical care costs, in line with Article 24.3 (a), they may submit claims for reimbursement within 6 months, unless there are exceptional circumstances, in which case the period may be extended

- 24.4 Proof of continued entitlement to medical attention shall be by submission of satisfactory medical reports, endorsed where necessary, by a Company appointed doctor. If a doctor appointed by or on behalf of the seafarer disagrees with the assessment, a third doctor may be nominated jointly between the Company and the Union and the decision of this doctor shall be final and binding on both parties.
- 24.5 The Company shall conclude appropriate insurance to cover itself fully against the aforesaid contingencies.

#### Article 25 : Sick Pay

- 25.1 When a seafarer is landed at any port because of sickness or injury, a pro rata payment of their basic wages plus guaranteed or, in the case of officers, fixed overtime, shall continue until they have been repatriated at the Company's expense as specified in Article 22
- 25.2 Thereafter the seafarers shall be entitled to sick pay at the 100% their basic wage while they remain sick up to a maximum 12 (twelve) months in case of injury and 6 (six) months in case of the sickness. The provision of sick pay following repatriation shall be subject to submission of a valid medical certificate, without undue delay.
- 25.3 However, in the event of incapacity due to an accident the basic wages shall be paid until the injured seafarer has been cured or until a medical determination is made in accordance with Article 27.2 concerning permanent disability
- 25.4 Proof of continued entitlement to sick pay shall be by submission of satisfactory medical reports, endorsed, where necessary, by a Company and the Union and the decision of this doctor shall be final and binding on both parties

#### Article 26: Maternity

- 26.1 In the event that a crew member becomes pregnant during the period of employment:
  - (a) The seafarer shall be advise the master as soon as the pregnancy is confirmed;



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



1. Nama : Affifudin Farchan
2. Tempat, Tanggal Lahir : Temanggung, 01 September 1998
- \*3. N I T : 551811336972 K
4. Program Studi : Tata Laksana Angkutan Laut dan  
Kepelabuhan (TALK)
5. Agama : Islam
6. Alamat : Jurang, Balerejo, Kec. Tlogomulya, Kab.  
Temanggung, Jawa Tengah
7. Nama Orang Tua
  - a. Ayah : H. Irfan Sulistiyo, S.E.
  - b. Ibu : Hj. Laila Ifana
8. Riwayat Pendidikan
  - a. SD Negeri Balerejo (2005 – 2011)
  - b. SMP Negeri 2 Temanggung (2011 – 2014)
  - c. SMA Negeri 2 Temanggung (2014 – 2017)
  - d. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang (2018 – 2022)

## 9. Pengalaman Praktik Darat (Prada)

Perusahaan : **PT. JASINDO DUTA SEGARA**

Alamat : Jalan Raya Boulevard Barat, Plaza Kelapa Gading, Rukan Blok C Nomor 55, Kelapa Gading, Jakarta Utara, DKI Jakarta, Indonesia  
Kode Pos: 14240

Periode Praktik Darat : 07 Agustus 2020 – 30 Juli 2021

