

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan klaim asuransi jiwa terhadap korban kecelakaan kereta api di kota Padang masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait kurangnya pemahaman masyarakat terhadap hak-haknya dan prosedur klaim. Banyak korban atau ahli waris tidak mengetahui dokumen apa saja yang dibutuhkan, seperti laporan kecelakaan, sertifikat kematian, atau bukti identitas, sehingga proses klaim menjadi lambat atau bahkan tidak dilakukan sama sekali. Meskipun asuransi jiwa telah memberikan perlindungan finansial bagi korban, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kesenjangan informasi dan edukasi hukum.
2. Tanggung jawab PT Kereta Api Indonesia (persero) mencakup aspek preventif dan kuratif. Dari sisi preventif, PT KAI memiliki tanggung jawab dalam menjaga infrastruktur, memberikan edukasi keselamatan, serta memastikan operasional berjalan sesuai standar. Dari sisi kuratif, PT KAI bertanggung jawab dalam membantu proses penanganan korban kecelakaan dan mendukung penyelesaian klaim asuransi. Namun demikian, upaya ini masih perlu di tingkatkan dengan memperkuat koordinasi antara PT KAI, Jasa rahaja, dan pihak terkait lainnya agar penanganan korban menjadi lebih cepat dan tepat sasaran.

B. Saran

Untuk masyarakat (Korban atau Ahli waris) diharapkan masyarakat lebih proaktif dalam memahami hak-haknya terkait asuransi jiwa.

Sosialisasikan tentang prosedur klaim, dokumen yang diperlukan, dan batas waktu pengajuan harus lebih

ditingkatkan agar korban tidak mengalami kesulitan saat mengajukan klaim.

Untuk PT Kereta Api Indonesia (persero) perlu meningkatkan upaya edukasi kepada pengguna jasa, terutama dalam hal keselamatan dan prosedur klaim asuransi pascakecelakaan. PT KAI juga disarankan untuk menyediakan layanan bantuan atau pusat informasi klaim asuransi di setiap stasiun besar agar korban bisa langsung mendapatkan pendampingan.

Untuk perusahaan asuransi (terutama jasa rahaja) diperlukan penyederhanaan proses dan persyaratan klaim agar lebih mudah di akses oleh masyarakat awam. Selain itu, perusahaan asuransi perlu mempercepat proses verifikasi dan pencairan dana asuransi agar hak korban dapat segera terpenuhi

