BAB III

PRAKTIK PENCAIRAN DANA KLAIM ASURANSI BAGI PESERTA ASURANSI BPJS DI TOKO KACAMATA "RIAN OPTIKAL" KABUPATEN KLUNGKUNG-BALI

A. Gambaran Umum Tentang Toko Kaca Mata Rian Optikal

1. Sejarah berdirinya toko kacamata Rian Optikal[48]

Rian Optikal pusat berlokasi di Jalan Raya Puputan No. 29 Semarapura-Klungkung, dan Rian Optikal cabang berlokasi di Jalan Diponegoro No. 39C Amlapura-Karangasem Bali. Toko kacamata tersebut sudah banyak di kenal oleh warga sekitar Kota Klungkung dan warga sekitar Kota Karangasem. sejarah dari berdirinya kedua toko kacamata tersebut cukup panjang, berbagai polemik atau masalah datang silih berganti, mulai dari izin pendirian usaha, izin operasional Optik, sampai masalah internal yaitu masalah alokasi tempat berdirinya kedua toko kacamata tersebut.

Sekitar tahun 1986, Bpk. Isa Ahmad selaku pemilik sekaligus pendiri Rian Optikal mulai terjun di dunia perkacamataan. Saat itu beliau menjadi karyawan tetap di salah satu toko kacamata besar di kota Denpasar, toko kacamata tempat beliau bekerja dahulu adalah tokokacamata "Sinar Optikal". Bpk. Isa selaku karyawan bag.pemasaran Optik terus mengembangkan bakatnya di bidang perkacamataan, dari hasil dan kerja keras beliau selama setahun, beliau mendapat promosi

[48] Isa Ahmad, *Wawancara,* Semarapura, 12 Mei 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jabatan sehingga dipercaya sebagai manager pemasaran pada tahun 1987. Pada tahun yang sama beliau di angkat menjadi kepala cabang toko kacamata di Kabupaten Klungkung.

Selama itu Bpk. Isa menuai hasil yang lumayan baik dalam bid. pemasaran di Kabupaten Klungkung, omset yang terus menanjak menjadikan Bpk. Isa sebagai karyawan terbaik tahun 1995. Karier beliau terus berkembang, banyak pelanggan menyukai profesionalitas beliau sebagai orang yang berperan penuh dalam menjalankan tugas kepala cabang Klungkung, sehingga banyak pelanggan yang hanya ingin di layani oleh beliau.

Pada tahun 2000 toko kacamata tempat beliau bekerja mengalami banyak masalah di karenakan Direktur Utama diambil alih oleh anak dari Dirut tersebut, alasan pengambilan alih oleh anak dari Dirut adalah Direktur utama toko kacamata tersebut wafat. Banyak hal yang tidak sesuai ditemukan oleh Bpk. Isa, mulai dari segi keuangan, pemasaran, sampai pada gaji karyawan, masalah tersebut menjadikan Bpk. Isa tidak lagi betah untuk meneruskan kontrak kerjanya di toko kacamata tersebut.

Pada akhirnya pada tahun 2001, beliau mendirikan tokokacamata di Kota yang sama, tokokacamata tersebut bernama “Rian Optikal”. awal berdirinya toko kacamata tersebut tidak banyak di ketahui oleh sebagian pelanggan tetap Bpk. Isa di tokokacamata di tempat beliau bekerja sebelumnya. Berbagai cara beliau lakukan supaya pelanggan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

beliau mengetahui jika beliau sudah pindah dan mendirikan toko kacamata sendiri, mulai dari sosialisasi antar sekolah-sekolah, pengenalan pribadi terhadap para pedagang pasar, penyebaran brosur, sampai menghubungi pelanggan tetap secara personal. Hasilnya Bpk. Isa kembali mampu mengasilkan persentasi keuntungan yang menanjak dalam persaingan pasar tokokacamata, yang pada saat itu hanya beliau sendiri yang menjalankan roda bisnis beliau sebagai pemilik toko kacamata tersebut.

Melihat omset penjualan yang menanjak, banyak tawaran dari beberapa lembaga asuransi ingin melakukan kontrak kerja sama dalam bidang pembiayaan klaim asuransi, mulai dari lembaga asurani Alianz, Prudential, Bumi Putera, Squislife, Manulife, Askes/BPJS, dan masi banyak lagi, namun Bpk. Isa lebih mempercayai lembaga asuransi Askes sebagai *Patner* kerja sama dalam bidang pembiayaan klaim asuransi.

Pada tahun 2004 toko kacamata Rian Optikal dan Askes/BPJS resmi menjalin kontrak kerjasama dalam bidang pembiayaan klaim asuransi. Selama perjalanan kerjasama antara Rian Optikal dengan Askes/BPJS berjalan tanpa adanya masalah, para calon peserta asuransi sangan terbantu dengan adanya perogram yan g di canangkan oleh pihak Rian Optikal, sehingga omset penjualan dari Rian Optikal tersebut mampu mencapai pemasukan tertinggi hingga sekitar Rp. 65.000.000.00,- pada tahun 2010[49]

[49] Zikri, *Wawancara,* Semarapura, 12 Mei 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari penghasilan tersebut, Bpk. Isa selaku pendiri Rian Optikal, membuka cabang pertama di Kota Karangasem-Bali pada tahun 2012 yang sekaligus menjadi pencapaian terbaik beliau. toko kacamata Rian Optikal cabang Karangasem di kelola oleh karyawan beliau yang bernama Bpk. Sigit selaku penanggungjawab.

Awal mula berdirinya toko kacamata cab. Karangasem hampir sama dengan toko pusat yang mana tidak banyak yang mengetahui jika tokokacamata Rian Optikal Klungkung membuka cabang di Kota Karangasem, Bpk. Sigit selaku penanggungjawab berupaya mensosialisasikan kepada para Guru, Polisi, TNI, Kantor Dinas Kabupaten, pedagang, sampai menyebar brosur[50]. Dari hasil kerja keras Bpk. Sigit memasarkan dan mensosialisasikan tokokacamata Rian Optikal cab. Karangasem maka toko kacamata tersebut menuai hasil yang maksimal, sehingga dari sebagian besar masyarakat Kota Karangasem mengetahui terdapat tokokacamata Rian optikal cab. Karangasem.

Namun perlu di ketahui, toko kacamata Rian Optikal cab. Karangasem belum melakukan kerjasama dengan Askes cab. Karangasem, dikarenakan kedua belah pihak belum melakukan perbincangan serius terkait masalah kerjasama klaim asuransi terhadap peserta pengguna Askes.[51] Sampai pada tahun 2015 skarang ini, Bpk. Isa mulai merintis dan akan membuka toko kacamata cabang ketiga yang

[50] Sigit, *Wawancara,* Amlapura, 12 Mei 2015.
[51] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bertempat di Jln. Ponegoro Klungkung Bali. Jadi, total Bpk. Isa mempunyai tokokacamata sebanyak tiga toko.

2. **Visi dan Misi Rian Optikal**

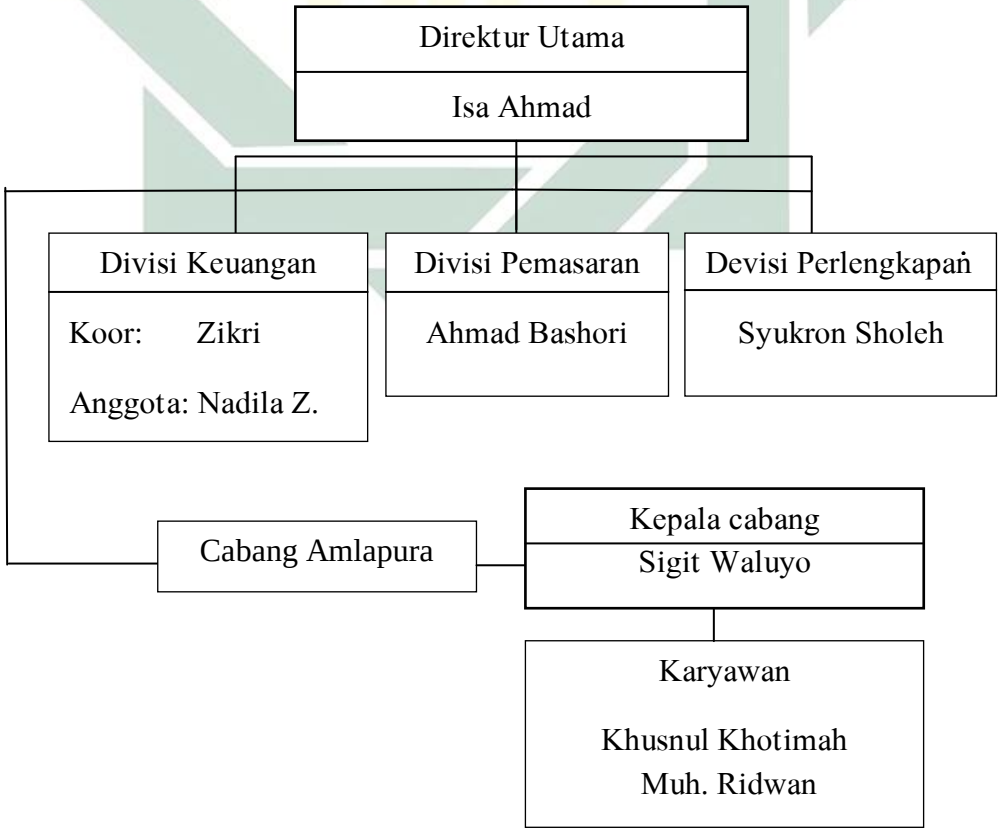
a. **Visi**

Rian Optikal sebagai toko kacamata yang melayani segala macam jenis masalah pada mata serta mampu berperan sebagai solusi masyarakat dalam penglihatan.

b. **Misi**

Meningkatkan kualitas pada mata serta membantu masyarakat dalam memperbaiki penglihatan dalam melihat jauh ataupun dekat.

3. **Struktur Kerja Rian Optikal Pusat dan Cabang karangasem**



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 1: Struktur Kerja Rian Optikal

4. Program-Program Pemasaran Rian Optikal[52]

Program pemasaran Toko Kacamata Rian Optikal Klungkung dibagi menjadi menjadi lima bagian, diantaranya:

a. Periksa Mata Dengan Komputer System
   1) Periksa mata tanpa resep dokter
   2) Perisa mata menggunakan resep dokter
   3) Rujukan
b. Menyediakan Frame dan Lensa Berkwalitas
   a) Frame kosongan
   b) Frame dengan lensa
   c) lensa tanpa potongan
   d) Frame dan lensa komplit
c. Pengerjaan Waktu Singkat
   a) Pemasangan frame dan lensa waktu singkat
   b) Pengerjaan tenaga ahli
d. Program Peserta BPJS
   a) Peserta PNS
   b) Peserta Polri
   c) Peserta TNI
e. Program *Shoft Lens*
   a) *Shoft lens* berukuran

[52] Ahmad Bashori, *Wawancara,* Semarapura, 12 Mei 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) *Shoft lens* tanpa ukuran

c) *Shoft lens* warna

B. Program BPJS Kesehatan

Masalah dalam penglihatan mata adalah masalah yang sering di alami oleh banyak manusia, tidak memandang umur, anak-anak, remaja, orang dewasa, sampai orang tua tidak luput dari masalah penglihatan. Yang sering di temukan adalah orang yang sudah mencapai usia 30 tahun keatas, maka penglihatan khususnya mata baca tidak lagi berjalan normal, kendala umur dan pola makan menjadi penyebab penglihatan kabur dan sulit untuk melihat secara jelas tanpa ada bantuan dari alat penglihatan yaitu kacamata.

Sering kali di temukan orang-orang renta yang sudah menginjak usia ke 40 tahun sampai 50 tahun ke atas mempunyai masalah penglihatan, jika orang renta yang mengajukan diri sebagai peserta maka pertanggungannya akan diurus oleh anak yang bekerja sebagai PNS, TNI, dan POLRI serta terdaftar sebagai perserta.

Kepala Subag. Umum Askes/BPJS Cab. Klungkung Ibu Dra. Gusti Ayu Marhaini, MM, beliau menjelaskan bahwa pihak BPJS sudah menjalin kerja sama kontrak dengan pihak toko kacamata Rian Optikal sejak tahun 2004, dan selama pelaksaan program jaminan kesehatan bagi PNS, POLRI, dan TNI khususnya di bagian jaminan kesehatan mata tidak mengalami kendala tertentu. Hanya saja yang sering menjadi masalah adalah banyak para calon

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

peserta pengguna BPJS belum memahami proses dan perosedur pengajuan asuransi beserta dengan klaimnya.[53]

Latar belakang terjalinnya kerja sama antara pihak BPJS dengan toko kacamata Rian Optikal adalah untuk membantu PNS, TNI, dan POLRI untuk sedikit meringankan beban harga satu set komplit kacamata yang memiliki nilai cukup tinggi. Harga satu set kacamata komplit berkisar Rp. 1.000.000.00,- hingga harga Rp. 7.000.000.00,- dengan menggunakan asuransi BPJS maka para peserta asuransi bisa mendapatkan potongan harga sesuai dengan Gol. Selain itu para peserta jika mempunyai anak, istri, ibu dan bapak maka akan mendapatkan potongan dengan membawa rujukan yang sudah di acc oleh pihak Puskesmas, Rumah Sakit, serta BPJS, setelah itu rujukan langsung diserahkan ke toko kacamata Rian Optikal untuk mendapatkan klaim asuransi seseuai nominal yang sudah di sepakati dalam perjanjian antara pihak BPJS dengan Rian Optikal.

Untuk bisa mendapatkan bantuan asuransi dalam program peserta BPJS kesehatan, masyrakat yang mendapat tanggungan harus memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan oleh pihak BPJS, yaitu sebagi berikut:

a. Datang ke Puskesmas setempat untuk mendapatkan resep periksa ke Rumah Sakit.
b. Jika calon peserta mempunyai dokter keluarga maka dokter tersebut yang memberikan resepnya.

[53] Gusti Ayu Marhaini, *Wawancara,* Semarapura, 13 Mei 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Datang kerumah sakit untuk mendapatkan resep kacamata sekaligus menebus acc rujukan ke BPJS.

d. Setelah di sahkan oleh pihak BPJS dengan meng acc rujukan, maka rujukan tersebut dibawa ke toko kacamata Rian Optikal untuk mendapat potongan harga satu set kacamata.[54]

Dalam peraktiknya pihak BPJS melalui perjanjian yang sudah di sepakati pihak Rian Optikal, jika peserta sudah membawa seluruh persyaratan rujukan untuk mendapatkan klaim asuransi pembelian kacamata maka pada saat itu pula potongan harga akan di klaim, dan jika peserta yang belum mengurus pengajuan syarat rujukan maka harga kacamata masi harga penuh, setelah mengurusnya dan menyerahkan kepada pihak Rian Optikal maka dalam praktiknya saat itu juga harus menyerahkan uang klaim asuransi kepada peserta sebanyak pertanggungan yang sudah di sepakati.

C. Sasaran Program BPJS Kesehatan

Program BPJS Kesehatan dalam bidang kesehatn mata ini di peruntukkan untuk masyarkat dan mendapat pertanggungan, seperti PNS, TNI, dan POLRI. Agar mereka bisa segera mendapatkan alat bantu penglihatan serta upaya penangan dalam penglihatan dengan baik dan bisa terbebas dari penderita rabun jauh maupun dekat

D. Wawancara dengan Peserta BPJS Kesehatan

a. Bapak Ni Ngh Westen

[54] Syukron Sholeh. *wawancara,* Semarapura, 13 Mei 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bapak Ni Ngh Westen berusia 47 tahun, pekerjaan sebagai PNS di kantor Kec. Dawan Semarapura-Klungkung. Bapak Ni Ngh Westen tinggal di daerah Desa Kusamba, Semarapura ini memiliki satu istri dan tiga orang anak. Beliau menjelaskan bahwa mengalami masalah dalam penglihatan saat membaca, atau dalam kata lain mengalami rabun dekat, beliau sudah sekitar lima bulan mengalami masalah ini. Namun karna gaji yang tidak terlalu besar sebagai seorang PNS, beliau masi mengurungkan niatnya untuk membeli satu buah alat bantu penglihatan atau kacamata. Menurut beliau, masalah dalam penglihatan ini sangat menggangu beliau sebagai seorang PNS sekaligus kepala rumah tangga. Awal mula beliau mengetahui penglihatannya mengalami masalah dan sulit untuk membaca huruf kecil, saat itu juga beliau melakukan tindakan dini yaitu memeriksanya di Puskesmas Dawan Semarapura. Namun pihak Puskesmas menyarankan beliau untuk segera memeriksa penglihatannya ke dokter mata atau Rumah Sakit Semarapura-Klungkung.

Pada saat berobat ke Rumah Sakit, beliau dianjurkan dokter untuk membeli kacamata, beliau sedikit berfikir jika harga satu set kacamata dianggapnya mahal. Saat beliau mengeluhkan kepada dokter mata yang memeriksanya, dokter tersebut menganjurkan Bpk. Ni Ngh Westen untuk mengurus pengajuan menjadi peserta BPJS Kesehatan. Dokter menjelaskan bahwa jika Bpk. Ni Ngh Westen menggunakan asuransi BPJS Kesehatan, maka Bpk. NI Ngh Westen akan mendapatkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

potongan harga kacamata sesuai dengan pangkat Gol. PNS Bpk. Ni Ngh Westen.

Mengetahui hal tersebut, beliau dengan segera mengurus syarat-syarat yang sudah ditetapkan untuk memenuhi klaim asuransi pembelian kacamata di toko kacamata Rian Optikal Klungkung. Saat Bpk. Ni Ngh Westen datang ke toko kacamata Rian Optikal dengan membawa rujukan BPJS yang telah di penuhinya, maka Bpk. Ni Ngh Westen mendapat potongan harga sebesar Rp. 300.000.00,- dari harga satu set kacamata sebesar Rp. 850.000.00,- pada tanggal 12-Mei-2015.[55]

b. Bapak Sudarsono

Bapak Sudarsono berusia 55 tahun, beliau seorang pensiunan Polisi yang masi tinggal di Mes Polres Klungkung. Beliau memiliki satu orang istri berusia 50 tahun, empat orang anak yang masing-masing anaknya sudah menikah. Dalam kluarga Bpk. Sudarsono hanya tinggal bersama istri, dan seluruh anaknya sudah merantau keluar daerah, keseharian beliau menjadi pensiunan Polisi menjadikan beliau sebagai penasehat bagi Polisi-polisi yang baru berpindah Dinas di Polres Klungkung. Dalam usia beliau yang sudah renta tersebut, sudah jelas jika beliau mengalami masalah dalam melihat jauh maupun dekat, maka beliau segera mengambil keputusan untuk membeli kacamata agar masalah penglihatan beliau tidak lagi menjadi penghalang atau hambatan dalam kegiatan beliau sehari-hati.

[55] Ni Ngh Westen, *Wawancara,* Dawan-Semarapura, 13 Mei 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Beliau mengaku, belum begitu banyak mengetahui tentang pengajuan asuransi BPJS Kesehatan, karna selama karier beliau sebagai Polisi penglihatan beliau masih belum mengalami masalah. Saat beliau memeriksakan penglihatannya ke dokter mata, beliau dianjurkan untuk mengajukan diri sebagai peserta BPJS Kesehatan, saat beliau mengkonsultasikannya kepada dokter mata tersebut, beliau mengaku terkejut bahwa seorang pensiunan masi bisa mendapatkan pertanggungan asuransi di BPJS Kesehatan. Dengan pengakuan dokter mata tersebut Bpk. Sudarsono dengan di bantu anak pertama dengan segera mengurus rujukan untuk mendapatkan potongan harga pembelian satu set kacamata dobel jauh dekat, saat beliau datang ke toko kacamata Rian Optikal, beliau menyerahkan syarat-syarat rujukan pertanggungan asuransi BPJS Kesehatan, harga satu set kacatamata yang beliau beli seharga Rp. 1.500.000.00,- dengan menggunakan rujukan tersebut beliau mendapat potongan sebesar Rp. 250.000.00;- pada tanggal 4-Maret-2015.

Setelah beliau menggunakan kacamata tersebut, beliau mengaku sangat terbantu dengan adanya pertanggungan bagi pensiunan Polisi untuk mendapatkan satu set kacamata dobel jauh dekat, dengan kacamata tersebut, beliau tidak lagi mengalami masalah dalam penglihatannya, dan kegiatan sehari-hari beliau berjalan seperti biasa.[56]

c. Bapak I Gusti Ngurah Made Mudana

[56] Sudarsono, *Wawancara,* Semarapura, 14 Mei 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bapak I Gusti Ngurah Made Mudana berusia 39 tahun, pekerjaan sebagai Guru di SMP Negeri 1 Desa Rendang, Amlapura Karangasem, Bapak I Gusti Ngurah Made Mudana tinggal bersama istri dan satu orang anak yang masi berusia 8 tahun. beliau menjelaskan bahwa beberapa bulan lalu penglihatan beliau tiba-tiba rabun saat bangun tidur, berbagai upaya beliau lakukan untuk mengembalikan penglihatan beliau kembali normal. saat beliau berinisiatif pergi ke dokter memeriksakan penglihatannya tersebut, beliau di diagnosa menderita rabun jauh dekat.

Beliau langsung saja menuju toko kacamata Rian Optikal untuk membeli satu set kacamata dobel jauh dekat. Setelah proses pembelian selesai, Bpk. Mudana sedikit berbincang kepada karyawan Rian Optikal bahwa beliau seorang Guru, mengetahui pengakuan beliau, karyawan Rian Optikal secara rinci menjelaskan bahwa Bpk. Mudana bisa mengajukan diri sebagai peserta BPJS Kesehatan untuk mengklaim pembelian satu set kacamata senilai Rp. 1.050.000.00,-. Bpk. Mudana memahami penjelasan karyawan Rian Optikal tersebut, keesokan harinya Bpk. Mudana mengurus rujukan dan persyaratan untuk mendapatkan klaim asuransi sebesar Rp. 300.000.00,- setelah seuluruh persyaratan terpenuhi maka sore harinya rujukan tersebut di serahkan ke pihak Rian Optikal untuk segera di klaim dan di cairkan.

Namun Bpk. Mudana sedikit kecewa saat karyawan Rian Optikal menjelaskan jika klaim asuransinya tidak langsung cari pada saat itu, melainkan bulan depan. Dalam rujukan tersebut sudah tertulis acc dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tanggal cair pertanggungan peserta BPJS Kesehatan, saat di konfirmasi penulis, Bpk. Mudana merasa kecewa dengan keputusan Rian Optikal yang menunda pembayaran klaim asuransi milik Bpk. Mudana.[57]

Dari beberapa wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa hanya dua peserta dari tiga yang mendapatkan klaim asuransi sesuai dengan prosedur, namun berbeda dengan satu peserta yang bernama Bpk. Mudana yang kalim asuransinya di tunda dan tidak terpenuhi secara prosedur. Kasus Bpk. Mudana adalah masalah yang akan penulis selesaikan dalam skripsi ini.

Gambar 1: Rian Optikal Pusat, Semarapura-Klungkung, Bali.

[57] I Gusti Ngurah Made Mudana, *Wawancara,* Rendang-Amlapura, 14 Mei 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 2: Rian Optikal Cab. Amlapura-Karangasem, Bali.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id