

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar belakang

Risiko menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan. Bahkan ada orang yang mengatakan bahwa tidak ada hidup tanpa risiko. Terlebih lagi dalam dunia bisnis, dimana ketidakpastian beserta risikonya menjadi sesuatu yang tidak dapat diabaikan begitu saja, melainkan harus diperhatikan secara cermat bila menginginkan kesuksesan (Wedana et al,2013).

Menurut Darmawi (2006), risiko dihubungkan dengan kemungkinan terjadinya akibat buruk atau kerugian yang tidak diinginkan atau tidak terduga. Risiko pada umumnya dipandang sebagai sesuatu yang negatif seperti kehilangan, bahaya, dan konsekuensi lainnya (Arif,2014). Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mengatasi risiko, yakni menghindari (*avoidance*), mencegah (*prevention*), memeralihkan (*transfer*) dan menerima (*assumption or retention*) (Simanjuntak,1983).

Untuk menghadapi risiko-risiko tak terduga, saat ini sudah ada banyak perusahaan asuransi yang menjual pertanggungan-pertanggungan atas barang, pinjaman, bahkan atas jiwa. Menurut Danarti (2011), asuransi bertujuan mengurangi risiko dengan jalan mengombinasikan pengelolaan sejumlah objek (risiko) yang cukup besar jumlahnya, sehingga kerugian tersebut secara menyeluruh dapat diramalkan dalam batas-batas tertentu. Perusahaan asuransi memiliki peran dalam hal melakukan tindakan untuk melimpahkan, mengalihkan atau mentransfer risiko yang ditanggungkan

kepada pihak lain dengan syarat melakukan pembayaran premi dalam rentang waktu secara teratur sebagai ganti polis yang menjamin perlindungan terhadap risiko yang dimungkinkan terjadi di masa depan seiring dengan ketidakpastian itu sendiri (Farodis,2014).

Melalui sektor asuransi, para konsumen maupun pelaku ekonomi dapat memindahkan sebagian atau seluruh kerugian yang dideritanya, sehingga walau terjadi suatu peristiwa yang menimbulkan kerugian, aktivitas ekonomi sehari-hari tetap dapat terus dilanjutkan sebagaimana biasa (Dinda,2018). Di dalam bisnis asuransi ada suatu proses seleksi risiko terhadap data calon nasabah, yakni proses *underwriting*. *Underwriting* menurut Darmawi (2006) bertujuan untuk menilai dan menggolongkan tingkat resiko yang dimiliki oleh seseorang atau sekelompok calon peserta dalam pengajuan asuransi juga pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak resiko tersebut. *Underwriting* memiliki peranan penting dalam industri asuransi, karena maksud *underwriting* adalah memaksimalkan laba melalui penerimaan distribusi risiko yang diperkirakan akan mendatangkan laba. Hasil proses *underwriting* akan berkaitan dengan penerbitan polis asuransi. Pada dasarnya, polis asuransi merumuskan kapan perusahaan asuransi akan membayar yang ditanggung, jumlah yang akan dibayarkan, serta hal – hal yang mengatur terkait pengajuan klaim (Darmawi,2006). Pihak tertanggung harus membayar sejumlah premi jika klaimnya ingin diterima atau dikabulkan oleh pihak penanggung (perusahaan asuransi). Menurut Meiline (2013) premi biasanya ditentukan dalam suatu presentase dari jumlah pertanggungan,

dimana dalam presentase menggambarkan penilaian penanggung terhadap resiko yang ditanggungnya, penilaian penanggung berbeda-beda. Sedangkan mengenai pembayaran premi, biasanya dibayar tunai pada saat perjanjian pertanggungan ditutup. Tetapi jika premi diperjanjikan dengan anggaran maka premi dibayar pada permulaan tiap-tiap waktu angsuran.

Ketika nasabah asuransi (pemegang polis) melakukan pengajuan klaim, tidak serta merta klaim tersebut langsung diterima atau dikabulkan. Nasabah asuransi harus melewati proses administrasi klaim terlebih dahulu. Administrasi klaim menurut HIAA (*Health Insurance Association of America*) meliputi proses pengumpulan bukti atau fakta yang berhubungan dengan kejadian sakit dan cedera, melakukan perbandingan dengan ketentuan polis dan menentukan manfaat yang dapat dibayarkan kepada tertanggung atau penagih klaim. (Ilyas, 2006)

Namun pada kenyataannya, tidak semua klaim asuransi yang diajukan pihak tertanggung bisa dikabulkan oleh perusahaan asuransi. Tidak jarang klaim yang diajukan pihak tertanggung ditolak oleh perusahaan asuransi selaku pihak penanggung karena berbagai sebab. Salah satu kasus penolakan klaim asuransi yang terjadi adalah di Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta. AJB Bumiputera 1912 adalah salah satu perusahaan asuransi yang menjual pertanggungan-pertanggungan atas pinjaman dan jiwa. Ada 22 produk asuransi yang ditawarkan oleh AJB Bumiputera 1912, salah satunya adalah asuransi kredit. Di AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta terdapat beberapa kasus dimana nasabah asuransi

kredit (dalam hal ini bank sebagai pemegang polis) memustuskan untuk berhenti melakukan kerjasama asuransi dengan AJB Bumiputera 1912 saat mengetahui klaim yang mereka ajukan ditolak atau bahkan sudah tidak bisa dikabulkan oleh pihak penanggung (AJB Bumiputera 1912). Diputusnya kerjasama asuransi oleh pemegang polis terhadap AJB Bumiputera 1912 terjadi karena pemegang polis merasa kecewa atas penolakan klaim yang dilakukan AJB Bumiputera 1912. Kekecewaan pemegang polis berdasar pada tujuan dari proses klaim itu sendiri, dimana pada proses klaim asuransi peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian pertanggungan yang sudah lolos proses underwriting untuk mendapat manfaat atas suatu kerugian (Sula,2004).

Pemutusan kerjasama yang dilakukan oleh pemegang polis tentunya bisa berakibat buruk terhadap profitabilitas perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta. Permasalahannya adalah jika pemegang polis memutuskan untuk berhenti melakukan kerjasama pada periode berikutnya, maka AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta tidak mendapat keuntungan. Selain itu, ada potensi dimana AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta tidak bisa membayarkan klaim-klaim pemegang polis yang lain, dan tidak bisa membayar gaji pegawainya. Sehingga AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta terancam tidak bisa menjalankan bisnisnya. Oleh karena itu, mengetahui faktor yang menjadi penyebab penolakan klaim asuransi kredit di AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta adalah sebuah langkah awal yang

penting untuk memulai penyelesaian atas permasalahan yang sudah dijelaskan. Jika faktor penyebab penolakan klaim asuransi kredit sudah diketahui, maka akan lebih mudah untuk mencari solusi dari permasalahan terkait penolakan klaim asuransi kredit yang terjadi di AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta.

Melihat permasalahan yang telah dipaparkan diatas, penulis ingin melaksanakan penelitian mengenai faktor yang menjadi penyebab penolakan klaim asuransi kredit di AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta. Penelitian ini akan dilaksanakan dengan judul:

Faktor Penyebab Penolakan Klaim Asuransi Kredit di Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah yang didapatkan adalah:

- A. Faktor apa yang menjadi penyebab penolakan klaim asuransi kredit di Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta?
- B. Bagaimanakah solusi terhadap permasalahan terkait penolakan klaim asuransi kredit di Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka didapat tujuan dari penulisan ini adalah:

1. Mengetahui faktor yang menjadi penyebab penolakan klaim asuransi kredit di Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta.
2. Memberikan solusi terhadap permasalahan terkait penolakan klaim asuransi kredit di Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta.

### D. Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi banyak orang. Manfaat yang diharapkan adalah:

1. Manfaat Praktis:

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan oleh AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan proses penyelesaian klaim asuransi.

2. Manfaat Teoritis:

Menambah pengetahuan akademisi serta sebagai tambahan referensi literatur dalam menambah wawasan khususnya terkait proses klaim asuransi kredit.

## E. Metode Penelitian

### 1. Desain Penelitian:

Desain penelitian yang digunakan pada penulisan Tugas Akhir ini berupa metode deskriptif. Penelitian ini akan membahas mengenai faktor yang menjadi penyebab penolakan klaim asuransi kredit di Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta beserta solusi untuk permasalahan penolakan klaim tersebut. Penelitian ini akan melihat beberapa kasus penolakan klaim asuransi kredit yang terjadi di Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta.

### 2. Objek penelitian

Dalam penelitian ini akan dibahas mengenai faktor apa yang menjadi penyebab penolakan klaim asuransi di AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta dan bagaimana solusi yang tepat terhadap permasalahan penolakan klaim asuransi kredit tersebut.

### 3. Jenis dan Sumber Data

#### a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui wawancara dengan seorang Tenaga Teknik Aktuaria (TTA) dan Kepala Unit Administrasi dan Keuangan (KUAK) di AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Tenaga Teknik Aktuaria (TTA) dan Kepala Unit Administrasi dan Keuangan (KUAK) berupa penjelasan mengenai penolakan klaim

asuransi kredit yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh peneliti dengan mengumpulkan data dari sumber yang sudah valid sesuai dengan hal yang diteliti. Data sekunder yang diperoleh dari AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta dalam penelitian ini berupa rekapitulasi kasus pengajuan klaim asuransi kredit oleh pemegang polis yang ditolak AJB Bumiputera 1912.

4. Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Mengumpulkan data dengan metode wawancara untuk mendapatkan jawaban yang diperlukan mengenai faktor yang menjadi penyebab penolakan klaim asuransi di Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta. Wawancara dilakukan pada tanggal 3 Juli 2019 pukul 10.00 s.d. 14.00 WIB di Kantor AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta. Jumlah narasumber pada penelitian ini sebanyak 2 orang karyawan tetap di Kantor AJB Bumiputera 1912 Surakarta. Narasumber yang diwawancarai adalah Emi Sulistiyowati, S.Si., AAAIJ yang berposisi sebagai Tenaga Teknik Aktuaria (TTA), dan Reni Pujihastuti, S.E., AAAIJ sebagai Kepala Unit Administrasi dan Keuangan (KUAK). Kedua narasumber tersebut dipilih karena memiliki kredibilitas terkait permasalahan

yang dibahas pada penelitian ini. Salah satu tugas Emi Sulistiyowati, S.Si., AAAIJ yang berposisi sebagai TTA adalah menjadi *office underwriter* yang melakukan seleksi risiko terhadap pengajuan asuransi kredit di AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta. Sedangkan Reni Pujihastuti, S.E., AAAIJ selaku Kepala Unit Administrasi dan Keuangan memiliki tugas mengurus keperluan administrasi dan keuangan terkait proses produksi asuransi di AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta.

b. Pemeriksaan Dokumen Perusahaan

Data yang didapatkan dari AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta berupa rekapitulasi pengajuan klaim asuransi asuransi kredit oleh nasabah yang ditolak AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta. Data tersebut digunakan sebagai pendukung data primer melalui metode wawancara mengenai faktor yang menjadi penyebab penolakan klaim asuransi kredit di Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta.

5. Metode Pembahasan

Metode yang akan dilakukan dalam pembahasan tugas akhir ini berupa pembahasan deskriptif. Metode ini menguraikan atau mendeskripsikan mengenai objek yang diteliti dalam AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta, yakni mengenai faktor apa yang menjadi penyebab penolakan klaim asuransi kredit yang

harus diketahui, dan bagaimana solusi terhadap masalah penolakan klaim asuransi kredit di AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta. Peneliti akan menyajikan data yang dilengkapi dengan tabel yang berisi informasi mengenai rekapitulasi pengajuan klaim asuransi kredit oleh nasabah yang ditolak AJB Bumiputera 1912.

