

Analisis Kinerja Underwriter Dalam Menentukan Calon Peserta Terhadap Pembelian Pada Produk Asuransi Jiwa Kredit

Santri Yani Zainta^{1*}, Nuri Aslami², Rahmi Syahriza³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan
email: Yanizainta4@gmail.com; nuriaslami@uinsu.ac.id; rahmi.syahriza@uinsu.ac.id

*Corresponding Author

(Received: 30-Juni-2023; Accepted: 25-Juli-2023; Published: 31-Juli-2023)

Abstrack. This study aims to determine the performance of underwriters in determining potential participants and the causes of the decline in the number of participants in Credit Life Insurance. This study uses a descriptive analysis method with a qualitative approach. Researchers use primary data sources by making direct observations at PT Asuransi AJB Bumiputera. Secondary data is supporting data obtained from references in the form of books, journals, reviews of previous studies, and other written materials relevant to the topic of the problem. Data analysis techniques with in-depth interviews are formal and open. The results of this study show that the decrease in the number of participants was caused by several factors such as: Underwriter Selection which is being conducted more strictly, Internal and External Factors and not the fault of an Underwriter. An Underwriter plays an important role in a company because it is the one who decides whether a candidate is eligible to be accepted or not based on the Underwriter's observations. There is an Underwriter so that the distribution of premiums and risk grouping is carried out fairly without weighing. If the Underwriter makes a mistake while carrying out his work, this will be the responsibility of the insurance company. If there is a claim related to an error in the Underwriting process, the company will be responsible, by not rejecting the claim submitted by the Company, it will impose sanctions such as reprimanding the Underwriter or the agent related to the mistake.

Keywords: Performance; Underwriter; Credit Life Insurance

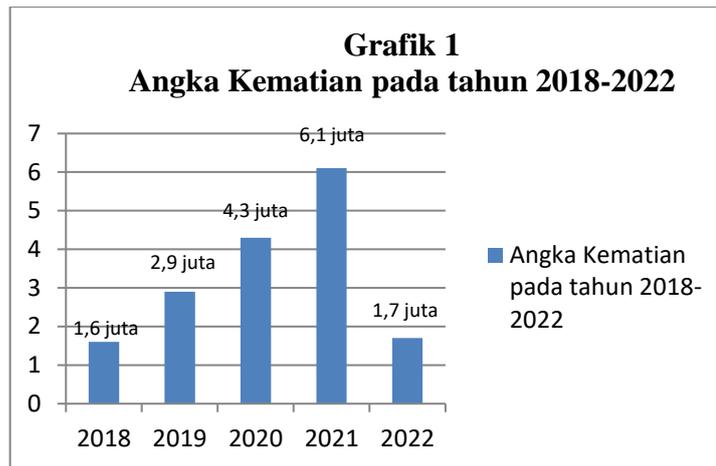
Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui kinerja underwriter dalam menentukan calon peserta dan penyebab menurunnya jumlah peserta Asuransi Jiwa Kredit. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan sumber data primer dengan melakukan observasi langsung pada PT Asuransi AJB Bumiputera, Data skunder merupakan data pendukung yang di peroleh dari referensi dalam bentuk buku-buku, jurnal, riview studi terdahulu, dan bahan-bahan tertulis lainnya yang relevan dengan topik permasalahan. Teknik analisis data dengan wawancara mendalam yang bersifat formal dan terbuka. Hasil dari penelitian ini bahwa menurunnya jumlah peserta disebabkan oleh beberapa faktor seperti: Seleksi Underwriter yang dilakukan Semakin Ketat, Faktor Internal dan External dan bukan atas kesalahan seorang Underwriter. Seorang Underwriter memegang peran penting dalam perusahaan karena yang memutuskan calon peserta layak diterima atau tidak berdasarkan dari hasil pengamatan Underwriter. Adanya Underwriter agar pembagian premi dan pengelompokkan resiko dilakukan secara adil tanpa timbang tindih. Apabila Underwriter melakukan kesalahan sewaktu menjalankan tugasnya, hal ini akan menjadi tanggung jawab perusahaan asuransi. Bila ada klaim yang menyangkut kekeliruan dalam proses Underwriting, maka perusahaan yang akan bertanggung jawab, dengan tidak menolak klaim yang diajukan. Perusahaan akan memberikan sanksi seperti menegur Underwriter maupun agen yang berkaitan dengan kekeliruan tersebut.

Kata Kunci: Kinerja; Underwriter; Asuransi Jiwa Kredit

PENDAHULUAN

Dalam menjalani kehidupan ini tentu tidak terlepas dari yang namanya resiko, manusia hidup berdampingan dengan berbagai macam resiko yang dapat terjadi dimana saja dan kapan saja bahkan, tanpa terduga-duga yang kerap kali

menimbulkan kerugian baik secara finansial maupun material. Oleh karena itulah baik manusia maupun lembaga keuangan perbankan mengalihkan resiko tersebut pada sektor asuransi sebagai bentuk menimalisir dari resiko akibat kecelakaan, sakit atau resiko kematian.



Sumber: Dikjen Dukcapil Kemendagri, 2023

Pada grafik 1, terlihat bahwa pada setiap tahunnya angka kematian mengalami pasang surut yang cukup signifikan, pada tahun 2021 kenaikan angka kematian tercatat dari 48,29% naik jadi 4,28 juta akibat pandemi Covid-19, adanya resiko kematian yang tidak terduga-duga menyebabkan munculnya perasaan yang tidak aman. (Rahmadhani & Novina, 2022). Dalam menjalani kehidupan sehari-hari.

Dengan begitu manusia akan mencari solusi untuk mengalihkan resiko-resiko tersebut guna mengurangi efek kerugian-kerugian yang terjadi di masa mendatang, salah satunya seperti lembaga keuangan yang mengalihkan resiko tersebut pada perusahaan asuransi, untuk menghindari terjadinya kredit macet akibat debitur meninggal dunia, pihak bank memberikan perlindungan kepada debitur kreditnya dengan mengasuransikannya (Yunita et al., 2007). Pada perusahaan asuransi salah satunya PT Asuransi AJB Bumiputera dalam program asuransi jiwa kredit.

Tabel 1. Data Klaim Kantor Cabang Askum Medan Asuransi Kredit Cicilan Bulanan 2016-2022

Tahun	Jumlah Peserta Asuransi	Jumlah Meninggal	Jumlah Kasus Ditolak	Jumlah Klaim Dibayar
2016	2.930	26	3	321.343.055
2017	2.879	4	2	38.111.111
2018	2.475	4	2	38.333.334
2019	1.591	2	1	2.250.000
2020	730	1	-	4.000.000
2021	208	-	-	-
2022	162	1	-	1.666.667
Jumlah	10.975	38	8	405.704.167

Sumber: Diperoleh Dari Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Medan.

Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat bahwa dari tahun 2016-2022 jumlah peserta asuransi jiwa kredit semakin menurun, padahal jumlah kasus yang ditolak dalam asuransi jiwa kredit dari tahun ke tahun nya menunjukkan perkembangan yang sangat baik yakni menurun.

Maka disinilah peran asuransi yang akan meneruskan cicilan kredit yang masih tersisa, Untuk itu perusahaan asuransi juga akan menyeleksi nasabah yang nantinya akan ditanggung oleh perusahaan melalui seorang underwriter, dimana underwriter yang akan bertugas dalam menentukan kelayakannya. *Underwriting* dijadikan sebagai tolak ukur bagaimana perusahaan asuransi tersebut dalam mengelola dana peserta. (Fanda & Pebruary, 2022).

Didalam menjalankan proses *underwriting* seorang underwriter harus mencari lalu mengumpulkan informasi dari berbagai sumber mengenai hal yang berkaitan dengan proses bisnis asuransi dengan keterbatasan waktu dan biaya dalam memperoleh data. Indikator utama yang menjadi sebuah acuan bagi seorang underwriter diantaranya umur, jenis kelamin, dan aspek medis. (Pratama & Rahmi, 2022).

Akan tetapi, hal ini ternyata berbanding terbalik dengan jumlah pesertanya yang semakin berkurang. Apabila jumlah kasus yang ada di asuransi jiwa kredit semakin menurun maka seharusnya jumlah peserta semakin meningkat juga namun, seperti yang kita lihat jumlah

peserta semakin menurun dan akan berdampak pula pada perusahaan terutama pada pihak underwriter yang bertanggungjawab akan hal ini yang mana mengakibatkan menurunnya kinerja underwriter.

Penelitian yang dilakukan oleh (Frissai Gusminar Mutia, dkk. 2023), menjelaskan dalam proses Underwriting kendala yang sering di alami oleh seorang Underwriter dalam menyeleksi peserta adalah data yang diterima tidak lengkap hal ini dapat menghambat tugas seorang Underwriter. Penelitian yang dilakukan (Yuki Dian Imawanti, dkk. 2022), menjelaskan bahwa sebelum menentukan calon peserta, seorang Underwriter akan menyeleksi terlebih dahulu dengan membuat Batasan usia peserta masuk kerja, Batasan usia peserta pensiun, Batasan kenaikan gaji karyawan, manfaat pensiun yang diinginkan perusahaan, iuran/premi yang diinginkan perusahaan, dan kecukupan dana perusahaan. Underwriter merupakan seseorang yang punya eksistensi besar dalam hal penyeleksian peserta, kemudian akan dilakukan analisa terlebih dahulu. Penelitian yang dilakukan (Ikin Ainul Yakin & Eva Nurhabibah, 2020), menjelaskan bahwa Underwriter memegang peranan penting dalam

TINJAUAN PUSTAKA

A. Asuransi

Jika dilihat berdasarkan dari kacamata bisnis, Asuransi merupakan perusahaan yang berbentuk jasa. Mengingat asuransi sebagai penyedia jasa maka tujuan utama usaha asuransi ialah menjual jasa kepada masyarakat. (Husna, 2021). Asuransi merupakan perjanjian antara penanggung dengan tertanggung, dimana perusahaan asuransi sebagai pihak penanggung (mengambil alih resiko dari tertanggung) dan nasabah sebagai orang yang di tanggung. Adanya perjanjian tersebut dibuat dalam rangka mengalihkan resiko nasabah kepihak asuransi. Apabila tertanggung meninggal dunia maka perusahaan asuransi akan memberikan santunan sesuai dengan isi perjanjian yang tertera dalam polis. (Pasal 1 ayat 1, Undang-undang No. 40).

Dalam hal ini tentu telah di sepakati oleh kedua belah pihak guna menghindari dari kerugian besar yang seharusnya resiko tersebut ditanggung oleh nasabah. Dana tersebut akan di kelola oleh perusahaan. (Zainta & Aslami, 2022). Agar resiko tersebut dapat di cover oleh pihak asuransi sehingga nasabah wajib membayar iuran yang tentunya sesuai dengan jumlah dan resiko yang akan di tanggulangi (Wijaya & Svinarky, 2021). Sesuai dengan perjanjian polis.

dunia asuransi, dimana Underwriter lah yang akan memutuskan kelayakan calon peserta sehingga hal tersebut akan membawa keuntungan pada perusahaan. Penelitian yang dilakukan (Julyet Cipta Fauziyah, dkk. 2021) menjelaskan bahwa tahap proses penyeleksian Underwriter melibatkan 3 pihak yakni bidang pemasaran, bidang Underwriter dan pimpinan cabang. Tugas seorang Underwriter hanya menyeleksi data-data calon peserta kemudian mengukur tingkat resiko yang akan perusahaan terima, sedangkan yang memutuskan calon peserta layak diterima atau tidak akan ditentukan oleh pimpinan cabang.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat sebuah judul "*analisis kinerja underwriter dalam menentukan calon peserta terhadap pembelian pada produk asuransi jiwa kredit*". Maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kinerja underwriter dalam menentukan calon peserta dan penyebab menurunnya jumlah peserta Asuransi Jiwa Kredit. Adapun manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pada pembaca dan sebagai rujukan bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

B. Asuransi Jiwa

Asuransi jiwa merupakan perjanjian timbal balik antara tertanggung dengan penanggung, dimana tertanggung mengikatkan diri selama berjalannya asuransi kemudian membayar uang premi kepada pihak asuransi. Apabila tertanggung meninggal dunia maka perusahaan asuransi (penanggung) sebagai pihak yang bertanggungjawab atas pengalihan resiko tersebut, kemudian akan mencairkan klaim kepada ahli waris yang sebelumnya sudah di tentukan oleh tertanggung". (Sumarni & Tayib, 2019).

Ajb Bumiputera merupakan salah satu industri asuransi terbesar di Indonesia yang bergerak di bidang jasa (AJB Bumiputera, 2023). Sebagaimana yang diatur dalam (Pasal 1 ayat 4, Undang-undang No. 40 tahun 2014 tentang Perasuransian) bahwasannya dimana perusahaan ini akan memberikan (jasa) sebagai bentuk perlindungan yang berkaitan dengan hidup atau matinya tertanggung.

Asuransi Jiwa Kredit (AJK) merupakan salah satu cetusan dari AJB Bumiputera yang di rancang untuk melindungi jiwa kreditur agar pengembalian kredit tepat waktu. Apabila di kemudian hari debitur tiba-tiba meninggal dunia akibat kecelakaan atau sakit dalam masa belum terselesaikannya pinjaman, maka perusahaan asuransi akan mengambil alih dan

menanggulangi sisa-sisa pelunasan kredit. Asuransi Jiwa Kredit merupakan asuransi jiwa berjangka, dimana jiwa debitur di asuransikan agar terhindar dari kredit macet (Utomo et al., 2023). Apabila di kemudian hari resiko menimpa tertanggung maupun keluarga tertanggung yang menyebabkan kredit macet, maka hal ini akan berdampak buruk pula pada dunia perbankan. (Rahmah et al., 2021). Sebelum memberikan pinjaman terhadap nasabah lembaga keuangan perbankan mewajibkan nasabahnya untuk memiliki asuransi Jiwa Kredit. Dalam hal ini, perusahaan asuransi akan bertanggungjawab dengan mengambil alih resiko yang telah di alihkan oleh pihak Bank guna mengembalikan pinjaman yang sebelumnya diberikan kepada nasabah yang telah meninggal dunia. (Utomo et al., 2023)

C. Kinerja

Menurut Sunarji Harahap dalam bukunya hal. 319 Kinerja merupakan evaluasi yang sistematis terhadap pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawan dan ditujukan untuk mengembangkan kemampuan yang akan mempengaruhi kualitas kinerjanya (Harahap, 2016). Kinerja merupakan hasil kerja yang diperoleh oleh seseorang selama menjalankan tugas-tugasnya. (Imawanti et al., 2023). Kinerja seseorang dapat di kategorikan berhasil apabila karyawan mencapai sasaran yang sudah di targetkan. (Nursam, 2017). Dengan begitu maka tingkat keberhasilan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya bergantung pada kemampuannya dalam menangani masalah maupun menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu. (Irwanto et al., 2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja:

1. Pengaruh Stres Kerja

Hal ini menjelaskan bahwa apabila karyawan mengalami stres dan tertekan dalam bekerja akan berimbas pada menurunnya kinerja karyawan.

2. Beban Kerja

Dalam hal ini menunjukkan semakin meningkatkan beban kerja yang diberikan maka semakin menurun pula kualitas kinerja karyawan. Beban kerja yang kerap kali dialami oleh karyawan yakni target pencapaian penjualan yang ditetapkan terlalu tinggi, sehingga para karyawan kerap kali khawatir dan cemas bila tidak mampu mencapai target kerjanya. (Septiana & Widjaja, 2020).

3. Lingkungan Toxic

Lingkungan yang Toxic mengakibatkan para karyawan terutama karyawan baru merasa tidak nyaman dan terkesan risih sehingga

Sebagai salah satu Sektor Lembaga Keuangan Non-Bank yang menyediakan layanan jasa. Perusahaan ini mulai mengepakkan sayap bisnisnya sejak tahun 1912 hingga saat ini dan menjadi salah satu industri jasa terbesar di Indonesia. Hal tersebut tentu tak luput dari Kinerja Underwriter sebagai Sumber Daya Manusia (SDM).

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 67/POJK. 05/2016 tentang Perizinan Usaha dan Kelembagaan Perusahaan Asuransi, Asuransi Syariah, Reasuransi, dan Reasuransi Syariah. Pada Pasal 54 POJK yang mengatur bahwa perusahaan asuransi wajib meningkatkan kinerja/kemampuan SDM yang dimiliki oleh perusahaan tersebut.

menimbulkan depresi dan menurunnya kinerja dalam bekerja. Tentunya perusahaan harus memberikan keamanan dan kenyamanan pada seluruh karyawannya agar para karyawan dapat terus mengerahkan kontribusinya pada perusahaan dan mengalami peningkatan. (Anggraini & Riyanto, 2022).

D. Indikator Kinerja

Adapun tujuan dari Indikator Kinerja ialah:

- a. Untuk mendapatkan bukti laporan tentang kualitas Kinerja Karyawan di tahun ini. Informasi ini akan dijadikan patokan dalam menilai Kinerja-kinerja Karyawan yang baik
- b. Untuk mengukur keberhasilan Kinerja maupun organisasi dalam beberapa tahun terakhir. Kemudian, Indikator ini dijadikan sebagai tolak ukur dalam meningkatkan Kinerja para Karyawan. (Rahma et al., 2023).

Underwriter Dan Underwriting

Underwriting dalam asuransi jiwa merupakan mekanisme perhitungan dan pengelompokkan pada mortalitas dan morbiditas calon peserta untuk menentukan pengajuan penutupan calon peserta dapat diterima atau ditolak. Mortalitas merupakan jumlah kejadian meninggal diantara sejumlah peserta, sedangkan morbiditas merupakan jumlah kejadian penyakit yang diderita oleh sebagian peserta. (Ilham et al., 2020).

Adanya *Underwriting* dilakukan untuk pengelompokkan jenis-jenis resiko yang akan di tanggung oleh pihak asuransi guna menghindari perusahaan dari kerugian akibat menanggung resiko peserta sebelumnya. Tujuan dari

Underwriting yaitu memberikan batas standar resiko dengan melakukan penyeleksian terhadap resiko agar tidak membahayakan perusahaan, dengan diberlakukannya prosedur seleksi *Underwriting* ini perusahaan dapat meraup keuntungan. (Pratama & Rahmi, 2022).

Sedangkan Underwriter merupakan seseorang yang bekerja di bidang *Underwriting*. Seorang underwriter memegang peranan yang besar dalam dunia asuransi yang akan bertugas dalam menyeleksi data calon peserta sebelum melakukan pembelian produk Asuransi Jiwa Kredit. (Adilah, 2022). Sebelum bertanggung ingin mengalihkan resiko tersebut kepada pihak asuransi maka calon peserta harus melalui proses

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan sumber data primer dengan melakukan observasi langsung pada PT Asuransi AJB Bumiputera, Data skunder merupakan data pendukung yang di peroleh dari referensi dalam bentuk buku-buku, jurnal, review studi terdahulu, dan bahan-bahan tertulis lainnya yang relevan dengan topik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis

AJB Bumiputera merupakan salah satu perusahaan tertua yang masih beroperasi hingga saat ini, sebagai salah satu perusahaan yang masih aktif tentu tidak terlepas dari kinerja seorang Underwriter. Perusahaan tidak akan mampu bersaing tanpa adanya Underwriter yang berkualitas dan profesional. (Bunyati, 2011)

Asuransi Jiwa Kredit merupakan perusahaan yang memberikan layanan berupa jasa sehingga baik manusia maupun lembaga keuangan berlomba-lomba membeli jasa nya sebagai bentuk perlindungan finansial dan mempersiapkan hari tua dengan baik, Sama halnya dengan lembaga keuangan memilih perusahaan asuransi AJB Bumiputera sebagai tempat mencari perlindungan. Perusahaan AJB Bumiputera memberikan sebuah blanko kepada lembaga perbankan sebagai bentuk kerjasama antara kedua belah pihak. Kemudian para calon peserta Asuransi Jiwa Kredit wajib mengisi blanko tersebut sebagai syarat agar terikat menjadi bagian dari peserta Asuransi.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Muhammad Juandi sebagai narasumber khusus di bidang Underwriter menyatakan bahwa, seorang Underwriter memegang peran penting dalam perusahaan karena yang memutuskan calon peserta layak diterima atau tidak berdasarkan dari hasil pengamatan

underwriting terlebih dahulu yang diemban oleh seorang underwriter. (Pinajeng et al., 2015).

Hadirnya Underwriter sebagai seleksi resiko (Tambak et al., 2023) agar memudahkan perusahaan dalam menyeleksi calon peserta dan menentukan tarif premi yang sesuai dengan resiko yang akan di tanggung, dengan begitu tidak akan merugikan perusahaan maupun pihak peserta. (Yakin & Nurhabibah, 2020). Dengan adanya Underwriter yang berkualitas tentu membawa berkah terhadap perusahaan. Namun, apabila seorang Underwriter lalai dalam menjalankan tugasnya tak ayal hal tersebut akan menjadi mimpi buruk bagi perusahaan. (Mutia et al., 2023).

permasalahan. Teknik analisis data dengan wawancara mendalam yang bersifat formal dan terbuka. Wawancara dua arah antara peneliti dengan tenaga ahli khusus di bidang Underwriter. Wawancara dua arah merupakan komunikasi yang dibangun dua arah antara peneliti dengan informan guna memperoleh data yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan dari penelitian yang dilakukan secara *face to face*.

Underwriter. Adanya Underwriter agar pembagian premi dan pengelompokkan resiko dilakukan secara adil tanpa timbang timbuh.

Tujuan Underwriter sendiri untuk meningkatkan keuntungan melalui kontribusi yang dibayarkan oleh para peserta dan memastikan dapat mendatangkan keuntungan. Mengingat tanggung jawab dari seorang Underwriter memastikan bahwa tidak ada resiko yang akan menimbulkan kerugian dan memberatkan perusahaan di kemudian hari. Karena sesuai dengan tujuan perusahaan dengan adanya seleksi resiko dapat memaksimalkan laba perusahaan. Berikut ini merupakan proses seleksi Underwriter pada Produk Asuransi Jiwa Kredit, ialah:

1. Melihat kemampuan peserta dalam membayar premi secara rutin. (Sandayna et al., 2017).
2. Menilai dan menyeleksi calon peserta
3. Mempertimbangkan resiko tersebut agar tidak membahayakan perusahaan
4. Menawarkan syarat tambahan seperti Extra Premi kepada calon tertanggung bila telah melebihi batas usia dari ketentuan yang berlaku.
5. Menghitung besaran premi secara adil bagi para calon tertanggung dan tidak boleh merugikan perusahaan.

Adapun Syarat-syarat proses seleksi calon peserta Asuransi Jiwa Kredit merupakan tugas

dari seorang Underwriter, dalam menentukan calon peserta secara kolektif lebih sederhana, seperti membuat batasan-batasan atau syarat kepersertaan yang akan di jadikan pedoman dalam menyeleksi para peserta, ialah:

- Pada saat masuk asuransi tidak sedang dalam perawatan dokter/rumah sakit
- Batasan Usia pada Masa Asuransi. Untuk menjadi peserta Asuransi Jiwa Kredit minimal dari umur 20 dan maskimal 64 tahun, sehingga masa asuransi tidak boleh lebih dari 64 tahun
- Usia pada masuk asuransi ditambah masa kontrak asuransi maksimal 65 tahun
- Setiap peserta wajib mengisi Surat Pernyataan Kesehatan (PSK)

Sebagai seorang Underwriter tentu harus jeli dan teliti dalam memilih calon peserta yang akan diberikan layanan jasanya, hal ini sebagai bentuk antisipasi dalam mencegah kejadian yang tidak diinginkan. Apabila seorang Underwriter salah dalam memprediksi resiko yang dibawa oleh

calon peserta maka akan berdampak buruk pada perusahaan, yakni kerugian secara finansial.

Asuransi sebagai tempat penanggung resiko dari calon peserta sesuai dengan kemampuan finansial perusahaan. Apabila resiko yang ingin dialihkan calon tertanggung terlalu besar maka seorang Underwriter akan mengeluarkan kebijakan untuk menolak calon tertanggung. Namun, ada beberapa resiko yang akan dijadikan sebagai bahan pertimbangan dengan diberlakukannya Extra Premi. Extra Premi hanya akan berlaku apabila calon tertanggung setuju dan tanpa adanya unsur paksaan, sehingga seorang Underwriter akan mempertimbangkan kembali resiko tersebut.

Adapun diberlakukannya Extra Premi karena resiko yang dibawa oleh calon tertanggung dapat membahayakan perusahaan, sebagai seorang Underwriter tentu harus bijak dalam menangani sebuah kasus. Underwriter akan menjaga kesetabilan keuangan perusahaan agar tercegah dari resiko failid dikemudianhari

Tabel 2. Data Klaim Kantor Cabang Askum Medan Asuransi Kredit Cicilan Bulanan 2016-2022

Tahun	Jumlah Peserta Asuransi	Jumlah Meninggal	Jumlah Kasus Ditolak	Jumlah Klaim Dibayar
2016	2.930	26	3	321.343.055
2017	2.879	4	2	38.111.111
2018	2.475	4	2	38.333.334
2019	1.591	2	1	2.250.000
2020	730	1	-	4.000.000
2021	208	-	-	-
2022	162	1	-	1.666.667
Jumlah	10.975	38	8	405.704.167

Sumber: Diperoleh Dari Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Medan.

Berdasarkan tabel 2, dapat dilihat bahwa dari tahun ke tahun jumlah peserta Asuransi Jiwa kredit semakin menurun. Berdasarkan hasil wawancara dengan Muhammad Juandi, menyatakan bahwa menurunnya jumlah peserta disebabkan oleh beberapa faktor seperti:

1. Seleksi Underwriter yang dilakukan Semakin Ketat.

Dalam proses seleksi terkadang ada beberapa masalah di lapangan yang sering terjadi, seperti ada beberapa calon peserta yang tidak melampirkan data akurat mengenai kondisi yang terkait. Apabila dalam penyeleksian yang berlangsung terdapat adanya kejanggalan, sehingga seorang Underwriter akan meminta beberapa dokumen pendukung untuk memperkuat data dari calon peserta. Jadi bila ada calon peserta yang ditemukan telah memanipulasi

formulirnya maka akan di eliminasi dari perusahaan.

2. Jumlah Calon Peserta yang Daftar
Apabila jumlah calon peserta yang mendaftar sedikit, kemungkinan jumlah kasus pada Asuransi Jiwa Kredit juga akan menurun, karna peluang terjadi gagal klaim akan lebih minim.
3. Faktor Internal dan External
Faktor Internal nya berasal dari kesalahan para oknum-oknum tertentu. Sebelum data masuk ke Underwriter, agen yang bertugas dilapangan akan memeriksa data peserta terlebih dahulu. Setelah itu, calon peserta yang telah diterima akan di seleksi oleh pihak Underwriter yang ada di perusahaan. Apabila seorang agen bermain curang dengan mengabaikan kriteria-kriteria calon peserta yang seharusnya sesuai SOP akan

menimbulkan kesenjangan antara para karyawan.

Sedangkan Faktor External berdasarkan pada kurangnya kepercayaan masyarakat pada perusahaan asuransi akibat adanya isu dari kasus gagal klaim yang terjadi sebelumnya. Hal inilah yang akan jadi buah bibir di kalangan masyarakat. Selain itu, para peserta bahkan keluar dari perusahaan sebelum habis kontrak karna takut Uang Pertanggungannya tidak akan diberikan. Akibat tingkat kepercayaan masyarakat semakin minim menimbulkan kurangnya minat nasabah pada Asuransi Jiwa Kredit di AJB Bumiputera.

4. Pengaruh Tingkat Ekonomi Global
Pengaruh Ekonomi Global menyebabkan masyarakat kesulitan dalam menghasilkan pundi-pundi uang, hal ini berdampak pada keinginan orang-orang untuk ikut berasuransi semakin sedikit.
5. Ketentuan Syarat semakin Selektif
Masyarakat Indonesia kental dengan budaya yang tidak ingin mengambil resiko namun menginginkan keuntungan besar, hal inilah yang menyebabkan sulitnya masyarakat untuk survive. Masyarakat bahkan sudah terbiasa dengan hal yang dilakukan secara simple dan instan, kebanyakan dari mereka bahkan menghindari hal yang menurutnya rumit untuk dilakukan. Seperti halnya dalam ketentuan syarat calon peserta yang terlalu sulit menyebabkan para calon peserta

Pembahasan

Indonesia pernah menjadi salah satu negara dengan jumlah kematian yang cukup tinggi. Pada tahun 2021 Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian dalam Negeri mencatat terdapat 783,27 ribu jiwa meninggal dunia akibat *covid-19* (Kusnandar, databoks, <https://databoks.katadata.co.id> di akses pada 25 juni 2023). Indonesia menjadi peringkat keempat sebagai negara yang memiliki populasi yang cukup padat namun, jumlah kematian juga cukup tinggi akibat kecelakaan, sakit, bunuh diri dan lain-lain. (Rizaty, Data Indonesia.id, <https://databoks.katadata.co.id> di akses pada 25 juni 2022).

Kematian akan jadi hal paling menyakitkan bagi keluarga yang ditinggalkan, terutama ketika sebuah rumah tangga kehilangan sosok kepala keluarga akan menyebabkan guncangan pada perekonomian. Apalagi ketika masih ada tanggungan-tanggungan yang harus dilanjutkan seperti biaya pendidikan anak, cicilan-cicilan yang masih tersisa dan lain sebagainya.

enggannya karena beranggapan terlalu rumit dan sulit sehingga para calon peserta lebih memilih perusahaan asuransi lain yang menurutnya lebih mudah dan tidak membuang-buang waktu. Padahal adanya syarat ini agar terhindar dari kasus-kasus sebelumnya. Namun ada beberapa pesaing dari perusahaan lain yang memudahkan para peserta dalam melengkapi data-data kepesertaan, tujuannya untuk menarik minat calon peserta dan hal ini akan jadi bola panas antar perusahaan asuransi.

Adapun menurunnya jumlah peserta Asuransi Jiwa Kredit akan berdampak pada premi, yakni semakin menurunnya jumlah peserta otomatis premi juga akan lebih kecil dan pendapatan perusahaan asuransi juga mengalami penurunan. Seperti yang kita ketahui bahwa AJB Bumiputera merupakan perusahaan yang berbentuk mutual (Usaha Bersama). Jadi semakin banyak jumlah peserta maka premi yang diperoleh juga akan meningkat. Selain itu laba perusahaan akan mengalami kenaikan dari hasil kontribusi yang di peroleh.

Solusi yang diberikan perusahaan asuransi terhadap peserta yang gagal klaim adalah dengan menyurati secara resmi kepada pemegang polis bahwasannya klaim yang ditolak dengan alasan menyalahi prosedur/keluar dari prosedur dimana adanya unsur moral hazard kemudian memberikan edukasi pada marketing agar lebih selektif dikemudian hari.

Salah satu bentuk kegiatan operasional/usaha perKoperasian adalah menyalurkan dana untuk masyarakat baik untuk kegiatan produktif maupun konsumtif. Kegiatan operasional tersebut tentu mengandung resiko yaitu jika anggota meninggal dunia sebelum jangka waktu pelunasan kredit berakhir, sehingga koperasi/lembaga keuangan akan mengalami kerugian berupa sisa kredit yang belum di bayarkan. Keadaan demikian harus dicari solusinya sehingga Koperasi/Lembaga Keuangan dan Anggota terjadi mutualisme yang menguntungkan kedua belah pihak. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut AJB Bumiputera 1912 telah merancang program Asuransi Jiwa Kredit. (AJB Bumiputera).

Apabila peserta meninggal dunia dalam masa asuransi, maka kepada Pemegang Polis (Kreditur) akan dibayarkan jaminan pelunasan kredit sebesar Sisa Pinjaman yang besarnya dihitung berdasarkan Uang Pertanggungannya yang menurun secara proporsional setiap bulan. (AJB Bumiputera). Sebagai salah satu perusahaan yang sukses tentu tidak lepas dari Kinerja

seorang Karyawan. Dalam hal ini perusahaan membutuhkan tenaga seorang Underwriter agar tercapainya visi misi perusahaan. AJB Bumiputera sudah menunjukkan kualitas kinerja yang positif terlihat dalam tabel bahwa setiap tahunnya kasus-kasus dalam asuransi sudah mulai terkendali. Dalam hal ini Underwriter dijadikan patokan sebagai dalam penyeleksian peserta.

Seseorang yang akan menjadi calon peserta akan melewati beberapa proses perseleksian pada Asuransi Jiwa Kredit khususnya pada Perusahaan Asuransi AJB Bumiputera. (Sandayna et al., 2017). Dalam hal ini perusahaan membutuhkan Kinerja Underwriter yang akan membantu dalam menyeleksi peserta sehingga setiap perusahaan wajib memiliki seorang Underwriter yang dapat diandalkan. Dikatakan Kinerja Karyawan yang baik apabila memenuhi SOP perusahaan mulai dari:

1. Absen
2. Tertib Administrasi (memastikan agar bertanggung membayar premi tepat waktu)
3. Memastikan proses awal masuk asuransi dan persyaratan peserta sudah sesuai aturan yang berlaku
4. Mempertimbangkan Klaim yang ditolak tersebut berasal dari kesalahan Underwriter atau dari calon tertanggung

Sejauh ini Kinerja Underwriter dalam perusahaan AJB Bumiputera telah menunjukkan pencapaian yang baik, terlihat dari kasus yang di tangani dari tahun ke tahunnya telah menurun,

DOI:10.26858/jekpen

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja dalam perusahaan AJB Bumi Putera 1912 menunjukkan hasil yang positif dikarenakan telah memenuhi SOP dari perusahaan. Underwriter merupakan seseorang yang bekerja di bidang *Underwriting*. Seorang underwriter memegang peranan yang besar dalam dunia asuransi yang akan bertugas dalam menyeleksi data calon peserta sebelum melakukan pembelian produk Asuransi Jiwa Kredit. Adapun proses seleksi Underwriter pada Produk Asuransi Jiwa Kredit, ialah:

1. Menilai dan menyeleksi calon peserta
2. Mempertimbangkan resiko tersebut agar tidak membahayakan perusahaan
3. Menawarkan syarat tambahan seperti Extra Premi kepada calon tertanggung bila telah

SARAN

Diharapkan pada perusahaan terumata dibagian marketing agar gencar melakukan

akan tetapi, jumlah peserta asuransi jiwa kredit malah semakin menurun.

Hal ini karena pelaksanaan proses seleksi resiko dilakukan secara hati-hati, tentu harus sesuai dengan praktik asuransi, untuk itu setiap perusahaan wajib memiliki tenaga Underwriter. Hal ini tercantum dalam pasal 48 POJK dimana seorang Underwriter memikul tanggung jawab dalam menetapkan standard seleksi dan memberikan keputusan yang tepat. (Fuzyiah et al., 2021). Sebagai seorang Underwriter harus sigap dan tanggap dalam menilai calon peserta yang kedepannya akan di tanggung/cover oleh perusahaan.

Apabila Underwriter melakukan kesalahan sewaktu menjalankan tugasnya, hal ini akan menjadi tanggung jawab perusahaan asuransi. Bila ada klaim yang menyangkut kekeliruan dalam proses Underwriting, maka perusahaan yang akan bertanggung jawab, dengan tidak menolak klaim yang diajukan. Perusahaan akan memberikan sanksi seperti menegur Underwriter maupun agen yang berkaitan dengan kekeliruan tersebut. Perusahaan asuransi dalam menindaklanjuti kesalahan Underwriter ialah dengan cara mengevaluasi SOP underwriting dan memberikan pelatihan bertahap kepada Underwriter untuk meningkatkan keterampilan (skill) dan pengetahuan (knowledge) underwriting. Apabila ditemukan bahwa kesalahan terletak pada tertanggung yang memiliki itikad tidak baik, perusahaan dapat menolak klaim yang diajukan tertanggung. (Sandayna et al., 2017).

melebihi batas usia dari ketentuan yang berlaku.

4. Menghitung besaran premi secara adil bagi para calon tertanggung dan tidak boleh merugikan perusahaan.

Tujuan Underwriter sendiri untuk meningkatkan keuntungan melalui kontribusi yang dibayarkan oleh para peserta dan memastikan dapat mendatangkan keuntungan. Mengingat tanggung jawab dari seorang Underwriter memastikan bahwa tidak ada resiko yang akan menimbulkan kerugian dan memberatkan perusahaan di kemudian hari. Karena sesuai dengan tujuan perusahaan dengan adanya seleksi resiko dapat memaksimalkan laba perusahaan.

promosi pada lembaga-lembaga keuangan untuk mengembalikan kembali kepercayaan masyarakat dalam berasuransi. Kemudian

memberikan edukasi pada karyawan-karyawan untuk mempertahankan Kinerja saat ini, seperti bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku agar terhindar dari adanya unsur moral hazard.

Sehingga hal ini dapat kiranya menjadi rujukan dan perbaikan pada masing-masing karyawan agar lebih giat dan semangat lagi dalam mencapai target perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, R., & Riyanto, S. (2022). *Jurnal Ekonomika dan Bisnis*. 9(1), 1–10.
- Bunyati, B. (2011). *Faktor-faktor yang mempengaruhi underwriting pada produk asuransi kebakaran syariah (Studi Pada Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967)*.
- Fanda, F., & Pebruary, S. (2022). Analisis Faktor Surplus Underwriting Dana Tabarru Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Di Indonesia. *Jurnal Manajemen Keuangan Syariah*, 6(2), 174–191. https://journal.iainlangsa.ac.id/index.php/ih_tiyath/article/view/5162
- Fuziyah, J. C., Hikmah, Y., & Israini, I. (2021). Analisis Proses Underwriting Pada Produk Penjaminan Surety Bond Di PT. Asuransi Indonesia Cabang Bekasi. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, 3(2), 1–10.
- Harahap, S. (2016). *Pengantar Manajemen Pendekatan Integratif Konsep Syariah*.
- Husna, A. (2021). ELEMEN KUNCI KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN ASURANSI UMUM : DIMENSI KEPRIBADIAN (BIG FIVE), PELATIHAN DAN KERJASAMA TIM. *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora Dan Politik*, 1(3), 265–279.
- Ilham, M., Asasriwarni, A., & Dalil, F. Y. (2020). UNDERWRITNG PADA ASURANSI JIWA SYARIAH DALAM PERSPEKTIF MAQASHID SYARIAH (STUDI KASUS PADA ASURANSI TAKAFUL KELUARGA CABANG BENGKULU). *Jurnal Tamwil*, 6(2), 1–22.
- Imawanti, Y. D., Lubis, F. A., & Atika. (2023). Analisis Kinerja Underwriter Dalam Menentukan Calon Peserta pada Produk Dana Pensiun : Studi Kasus Ajb ManBiz : *Journal of Management & Business*. *Journal of Management & Business*, 2(1), 1–13. <https://doi.org/10.47467/manbiz.v2i1.1754>
- Irwanto, T., Susena, K. C., & Tusadiyah, N. (2020). Jurnal ilmiah akuntansi, manajemen & ekonomi islam (jam-ekis) volume 3, no. 1, januari 2020. *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen & Ekonomi Islam*, 3(1), 1–11.
- Mutia, F. G., Lubis, F. A., Syarvina, W., Islam, U., & Sumatera, N. (2023). ManBiz : Journal of Management & Business ManBiz : Journal of Management & Business. *Journal of Management & Business*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.47467/manbiz.v2i1.1801>
- Nugrahani, F. (2014). *Metod Penelitian dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*.
- Nursam, N. (2017). Manajemen kinerja. *Journal of Islamic Education Management*, 2(2), 1–9.
- Pinajeng, G., Sudiarta, K., Hukum, F., & Udayana, U. (2015). KEDUDUKAN UNDERWRITER DALAM MENILAI DAN MENYELEKSI CALON TERTANGGUNG DI PERUSAHAAN ASURANSI PT . BUMI PUTERA. *Journal Ilmu Hukum*, 1–6.
- Pratama, S. R., & Rahmi, M. (2022). Islamic Economics and Business Review. *Islamic Economics and Business Review*, 2(1), 1–14.
- Rahma, T. I. F., Syahriza, R., & Atika, A. (2023). Model Program Studi Asuransi Syariah Febi Uinsu Medan dalam Melakukan Pelampauan Indikator Kinerja Utama. *Jurnal Ilmah Ekonomi Islam*, 9(1), 1–10.
- Rahmadhani, T. M., & Novina, I. S. (2022). Tinjauan Yuridis Mengenai Prinsip Itikad baik Dalam Penolakan Klaim Asuransi Jiwa Kredit. *Reformasi Hukum Trisakti*, 4(5), 1093–1102.
- Rahmah, H., Aprilia, A. D., Sukma, P., & Nirosyanda, D. (2021). Analisis Asuransi Jiwa Kredit Pada Lembaga Keuangan Mikro Berdasarkan jenis Kelamin. *Binawan Student Journal*, 3(3), 1–6.
- Sandayna, C. M., Prananingtyas, P., & Lestari, S. N. (2017). ANALISA YURIDIS ATAS TANGGUNG JAWAB UNDERWRITER DALAM PRAKTEK PENUTUPAN POLIS ASURANSI JIWA. *Diponegoro Law Journal*, 6(2), 1–10.
- Septiana, S., & Widjaja, O. H. (2020). Faktor-

- Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada PT. Jocelyn Anugrah Jaya. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(3), 1–10.
<https://doi.org/10.24912/jmk.v2i3.9576>
- Sumarni, & Tayib, A. (2019). Polis asuransi jiwa sebagai jaminan untuk mendapatkan kredit pada perusahaan asuransi. *Unizar Law Review*, 2(1), 1–16.
- Tambak, A., Maryam, B., & Syahbudi, M. (2023). Analisis Metode Underwriting Untuk Meningkatkan Peserta Asuransi Syariah (Studi Kasus AJB Bumiputera 1912 Cabang Medan). *Jurnal Manajemen Akuntansi*, 3(3), 1–12.
- Utomo, C. W., Awaloedin, M., Manajemen, P., & Aktuaria, P. (2023). Estimasi cadangan klaim produk asuransi jiwa kredit untuk peserta pensiun. In *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains* (Vol. 4, Issue 1).
- Wijaya, A., & Svinarky, I. (2021). TINJAUAN YURIDIS KAUSULA ASURANSI TERHADAP PERJANJIAN KREDIT DI BANK. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 4(1), 1–10.
- Yakin, I. A., & Nurhabibah, E. (2020). Analisis Kinerja Underwriter Dalam Menentukan Calon Peserta Pada Produk Asuransi Mobilkoe (Studi Pada PT Asuransi Umum Bumiputera 1967 Cabang Serang). *Jurnal Syar' Insurance*, 6(1), 1–16.
- Yunita, A. D., Jember, U., & Hukum, F. (2007). *Penyelesaian klaim asuransi jiwa kredit oleh pt. asuransi bringin Life Cabang Jember akibat meninggalnya debitur*.
- Zainta, S. Y., & Aslami, N. (2022). Transformasi Manageria Transformasi Manageria. *Journal of Islamic Education Management*, 2(1), 1–15.
<https://doi.org/10.47476/manageria.v2i1.860>
- <https://databoks.katadata.co.id> di akses pada 25 juni 2022.
- <https://databoks.katadata.co.id> di akses pada 25 juni 2023.