

**MANAJEMEN RISIKO ASURANSI JIWA PADA AJB
BUMIPUTERA 1912 KANTOR WILAYAH MEDAN**

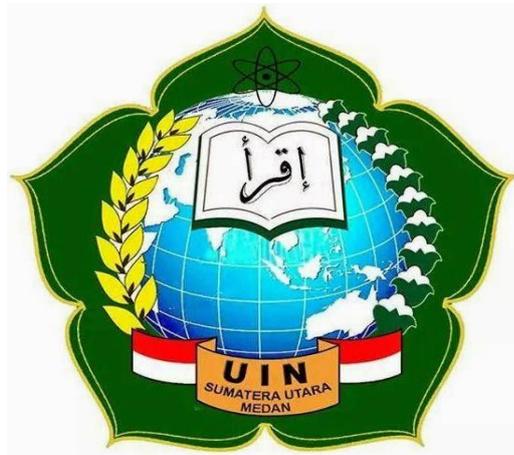
Oleh:

YUSI ELVIRA

NIM 55154073

Program Studi

ASURANSI SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2019 M/1440 H**

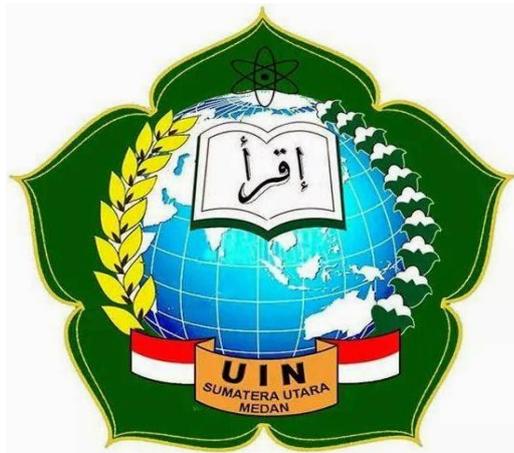
**MANAJEMEN RISIKO ASURANSI JIWA PADA AJB
BUMIPUTERA 1912 KANTOR WILAYAH MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Dalam Ilmu Asuransi Syariah Pada Program S1 Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Oleh:

YUSI ELVIRA
NIM. 55154073



**PROGRAM STUDI ASURANSI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2019 M / 1440 H

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : YUSI ELVIRA

NIM : 55154073

Tempat/Tanggal lahir : Tebing Tinggi, 3 Juni 1997

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Jl. Bilal Ujung, Medan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “MANAJEMEN RISIKO ASURANSI Jiwa pada AJB BUMIPUTERA 1912 Kantor Wilayah Medan” benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 20 September 2019

Yang membuat pernyataan

Materai 6000

YUSI ELVIRA

NIM. 55154073

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**MANAJEMEN RISIKO ASURANSI JIWA PADA AJB BUMIPUTERA
1912 KANTOR WILAYAH MEDAN**

Oleh:

**YUSI ELVIRA
NIM. 55154073**

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Asuransi Syariah

Medan, 28 Oktober 2019

Pembimbing I

**Yusrizal, SE, M.Si
NIP. 197505222009011006**

Pembimbing II

**Dra. Zainarti, M. M
NIP. 196014121993032001**

**Mengetahui
Ketua Jurusan Asuransi
Syariah**

**Yusrizal, SE, M.Si
NIP. 197505222009011006**

Skripsi berjudul “**MANAJEMEN RISIKO ASURANSI JiWA PADA AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR WILAYAH MEDAN**” an. Yusi Elvira, NIM. 55154073 Prodi Asuransi Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 19 Desember 2019. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Prodi Asuransi Syariah.

Medan, 06 Januari 2020
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Prodi Asuransi Syariah UIN-SU

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Marliyah, MA
NIP. 197601262003122003

Imsar, MSi
NIP. 198703032015032008

Anggota

Yusrizal, SE, MS.i
NIP. 197505222009011006

Dra. Zainarti, M. M
NIP. 196014121993032001

Dr. Hj. Yenni Samri Juliati Nst, MA
NIP. 197907012009122003

Imsar, MSi
NIP. 198703032015032008

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara Medan

Dr. Andri Soemitra, MA
NIP. 197605072006041002

ABSTRAK

Yusi Elvira, 2019. Manajemen Risiko Asuransi Jiwa Pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan. Dibawah bimbingan Pembimbing I oleh Bapak Yusrizal, M. Si dan Pembimbing II oleh Ibu Dra. Zainarti, M. M.

Adapun latar belakang dari penelitian ini adalah AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan merupakan salah satu asuransi yang tertua yang bergerak dalam bisnis perasuransian. Pada tahun 2017 merupakan awal tahun dimana klaim terlambat dibayarkan kepada nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Teknik analisis data dilakukan melalui tiga tahapan yaitu reduksi data, display data, dan kesimpulan/varifikasi. Metode yang digunakan dalam menganalisis risiko adalah skema pemeringkatan risiko. Skema ini ditentukan dengan cara gambaran kuantitatif dan kualifikasi yang digunakan untuk istilah “besar, sedang dan rendah”. Angket untuk mengembangkan skema ini berasal dari Praktisi *Underwriting* yang berpengalaman dalam organisasi dan mempunyai keahlian dalam bidang tersebut. Angket diisi oleh Praktisi *Underwriting*. Metode pengumpulan informasi ini dapat dilakukan dengan teknik *expert judgement*. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kendala yang sering dihadapi oleh AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan terdapat pada risiko operasional yang merupakan risiko tertinggi di AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan menuntut perusahaan agar lebih memperhatikan segala kegiatan operasional perusahaan dan upaya yang dilakukan oleh pihak AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan dalam menghadapi kendala tersebut yaitu dengan meminta data yang sebenar-benarnya kepada calon tertanggung.

Kata Kunci: Manajemen Risiko, Risiko Operasional, Asuransi Jiwa.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat, hidayat dan inayahnya maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam, semoga selalu tercurahkan pada baginda Rasulullah Muhammad SAW beserta seluruh keluarga, sahabat-sahabatnya dan para pengikutnya. Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT yang akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Manajemen Risiko Asuransi Jiwa Pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan.”**. Tahun Ajaran 2017/2018.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN-SU Medan.

Selama penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan dan dukungan yang sangat berharga berupa motivasi, petunjuk, bimbingan dan pengarahan serta saran-saran dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung.

Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, MA selaku Rektor UIN-SU Medan.
2. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Yusrizal, SE, M.Si selaku ketua jurusan Asuransi Syariah beserta seluruh staf pegawainya.
4. Bapak Yusrizal, SE, M.Si selaku dosen Pembimbing I skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan serta saran-saran dari awal penyusunan skripsi ini sampai dengan selesai.

5. Ibu Dra. Zainarti, M. M selaku dosen Pembimbing II skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan serta saran-saran dari awal penyusunan skripsi ini sampai dengan selesai.
6. Teristimewah kepada kedua orang tua dan keluarga saya yang selalu mendoakan, mengorbankan dan menginspirasi saya secara moril maupun material dari saya dilahirkan sampai menduduki perkuliahan dan penulisan skripsi.
7. Terimakasih kepada abang Ihzam yang selalu membantu saya dalam hal finansial maupun non finansial serta mendukung saya dari awal semester V hingga penulisan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada teman-teman sejawat seperjuangan saya setambuk 2015 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terkhusus kepada ASR-B serta teman-teman karib saya yaitu: Vivi Armita Nindiasti, Willy Ria Vionita, Salnia yang telah mendukung saya dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu segala kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dari pembaca, akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Medan, 20 September 2019

YUSIELVIRA

NIM: 55154073

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	6
A. Manajemen Risiko.....	6
1. Pengertian Manajemen Risiko	6
2. Jenis-Jenis Manajemen Risiko	7
3. Tahapan Manajemen Risiko.....	11
4. Hubungan Manajemen Risiko Dalam Perusahaan	15
5. Konsep Manajemen Risiko Dalam Islam.....	17
6. Urgensi Manajemen Risiko Dalam Mengelola Asuransi.....	19
B. Asuransi Jiwa	20
1. Pengertian Asuransi Jiwa	20
2. Fungsi Asuransi Jiwa	21
3. Jenis-Jenis Asuransi Jiwa.....	21
C. Underwriting	23

1. Pengertian Underwriting	23
2. Tujuan Underwriting.....	23
3. Tugas dan Fungsi Underwriting.....	24
D. Klaim.....	25
1. Pengertian Klaim.....	25
2. Prosedur Klaim	25
E. Kajian Terdahulu	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
C. Subyek Penelitian	34
D. Jenis dan Sumber Data	34
E. Teknik dan Pengumpulan Data.....	35
F. Teknik Analisa Data	36
BAB IV TEMUAN PENELITIAN.....	39
A. Profil Perusahaan.....	39
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	39
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	42
3. Struktur Organisasi Perusahaan	42
4. Sumber Daya Manusia Perusahaan.....	44
5. Job Description	44
6. Jaringan Usaha	47
B. Hasil Wawancara.....	51
C. Hasil Angket.....	57
BAB V PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran.....	60
Daftar Pustaka.....	62

Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR TABEL

Tabel		Hal
Tabel 1.1	Klaim Nasabah AJB Bumiputera 1912 yang ditangguhkan Pembayarannya Tahun 2016-2018	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1	Informan yang diwawancarai	34
Tabel 3.2	Besaran Nilai Kemungkinan dan Dampak.....	38
Tabel 4.1	Sumber Daya Manusia AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan	44
Tabel 4.2	Pengukuran Risiko Reputasi.....	57
Tabel 4.3	Pengukuran Risiko Kepengurusan	57
Tabel 4.4	Pengukuran Risiko Operasional.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Hal
Gambar 4.1	Struktur Organisasi AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan	43

DAFTAR LAMPIRAN

- 1 Angket Aspek Kemungkinan
- 2 Angket Aspek Dampak
- 3 Surat Permohonan Asuransi Jiwa
- 4 Uang Pertanggungungan Medical
- 5 Uang Pertanggungungan Non Medical
- 6 Permintaan Asuransi Jiwa Medical
- 7 Permintaan Asuransi Jiwa Non Medical

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan asuransi adalah perusahaan yang mengendalikan risiko dengan cara mengalihkan atau mentransfer risiko dari satu pihak kepada pihak lain. Sehingga aktivitas keseharian perusahaan adalah mengelola risiko dari pihak tertanggung dan juga merupakan pihak pertama yang bertindak sebagai penanggung, di mana perusahaan dengan sadar menyediakan diri untuk menerima dan mengambil alih risiko pihak tertanggung. Kesanggupan dan janji-janji pertanggungan yang diberikan oleh penanggung kepada tertanggung memberikan arti yang sangat besar bagi para nasabah, di mana mereka mempunyai harapan akan kepastian dan stabilitas ekonomi jika pada suatu saat nanti terjadi hal-hal yang tidak diharapkan. Pihak kedua disebut dengan tertanggung, sifatnya boleh jadi perorangan, kelompok, lembaga, badan hukum, perusahaan atau siapa pun mempunyai peluang dalam hal ini, di mana mereka mempunyai kekhawatiran akan menderita kerugian. Peralihan risiko dari pihak kedua kepada pihak pertama hanya bisa terjadi dengan sebab adanya perjanjian pertanggungan.¹

Risiko merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan. Bahkan ada orang yang mengatakan bahwa tak ada hidup tanpa risiko, sebagaimana tak ada hidup tanpa maut. Risiko datangnya tidak pasti, tidak dapat diduga dan dapat terjadi dengan tiba-tiba. Sekalipun orang berusaha untuk menghindari risiko, setiap orang pasti akan menghadapi risiko. Hal ini menyebabkan pentingnya kita mempersiapkan diri, dalam hal ini Allah SWT berfirman :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ

إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

¹ Desmadi Sahrudin, *Pembayaran Ganti Rugi Pada Asuransi Syariah*, (Malang: UIN Malang Press, 2009), h.39

Artinya : “*Wahai orang-orang yang beriman! Bertaqwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (masa depan) dan bertaqwalah kepada Allah. Sungguh Allah Maha Teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.*”²

Manajemen risiko merupakan rangkaian prosedur dan metodologi yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari suatu organisasi. Manajemen risiko dianggap sebagai metodologis dan sistematis dalam proses identifikasi, kuantifikasi, menentukan sikap, menetapkan solusi serta melakukan monitor dan pelaporan risiko yang berlangsung pada setiap aktivitas. Dalam hal ini manajemen risiko merupakan sebuah alat untuk memfilter atau pemberi peringatan dini (*early warning system*) terhadap suatu kegiatan organisasi.

Menurut peraturan otoritas jasa keuangan Nomor 1/POJK.05/2015 risiko asuransi merupakan risiko kegagalan perusahaan untuk memenuhi kewajiban kepada tertanggung dan pemegang polis akibat dari ketidakcukupan proses seleksi risiko (*underwriting*), penetapan premi (*pricing*), penggunaan reasuransi, dan/atau penanganan klaim.

Menurut Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua belah pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikat diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab 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 dipertanggungjawabkan.³

² Departemen Agama RI, *Al-Hasyr: Al-Qur'an dan terjemahannya* (Jakarta: 2002), h. 542

³ Mardani, *Aspek Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2015), h. 80.

Perusahaan asuransi sebagai lembaga pengalihan risiko mulai mencoba menerapkan manajemen risiko dengan merumuskan masalah-masalah yang ada melalui proses underwriting. Underwriting merupakan proses seleksi, kualifikasi dan akseptasi atau penerimaan suatu risiko yang akan ditanggung oleh perusahaan.⁴ Seorang underwriter pada umumnya meramalkan kemungkinan tertanggung menderita kerugian, tugas underwriter merupakan elemen yang sangat esensial dalam operasi perusahaan asuransi, sebab tujuan underwriting adalah meningkatkan keuntungan perusahaan melalui penerimaan distribusi risiko yang diperkirakan akan mendatangkan keuntungan. Tanpa underwriting yang efisien, perusahaan asuransi tidak akan mampu bersaing dengan perusahaan asuransi lainnya.

Berikut ringkasan tabel klaim nasabah yang di tangguhkan pembayarannya tahun 2016-2018.

Tabel 1.1

Klaim Nasabah AJB Bumiputera yang ditangguhkan tahun 2016-2018

NO.	TAHUN	JUMLAH KLAIM NASABAH YANG DITANGGUHKAN PEMBAYARANNYA
1.	2016	0
2.	2017	344 nasabah
3.	2018	331 nasabah

Sumber : Data produksi AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan,
3 Juli 2019

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat dengan jelas bahwa tidak ada klaim nasabah yang di ditangguhkan pembayarannya pada tahun 2016. Sedangkan pada tahun 2017 AJB Bumiputera 1912 mengalami kenaikan jumlah nasabah

⁴ Veithzal Rival, dkk, *Financial Institution Management*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 71.

yang klaimnya di tangguhkan pembayarannya sebanyak 344 nasabah. Dan pada tahun 2018 AJB Bumiputera 1912 mengalami penurunan nasabah yang klaimnya ditangguhkan pembayarannya sebesar 13 nasabah.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Fikri yang merupakan salah satu staf di AJB bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan, pada tahun 2017 merupakan awal tahun dimana klaim terlambat dibayarkan kepada nasabah.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dilakukan maka perlu dipilih beberapa masalah yang penting disertai dengan penjelasan ruang lingkup baik keleluasaannya maupun kedalamannya. Pembatasan masalah dilakukan agar penelitian lebih fokus dan terarah. Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak mengambang, sesuai dengan maksud dan tujuan yang digunakan maka penulis membatasi permasalahan mengenai Analisis Manajemen Risiko asuransi jiwa pada AJB Bumiputera 1912.

C. Rumusan Masalah

Langkah pertama dalam meneliti adalah dengan menetapkan masalah yang akan dipecahkan untuk menghilangkan keragu-raguan, masalah tersebut harus didefinisikan secara jelas, termasuk cakupan atau lingkup masalah yang akan dipecahkan. Proses perumusan masalah adalah menjadi tahapan yang penting dalam proses sebuah penelitian sehingga permasalahan yang menjadi pokok bahasan menjadi lebih jelas dan terfokus.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Apa kendala yang dihadapi oleh AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan dalam penerapan manajemen risiko?
2. Bagaimana upaya apa yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan untuk menghindari kendala tersebut ?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan dalam penerapan manajemen risiko.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan dalam menghadapi kendala tersebut.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi perusahaan, membantu memudahkan pihak-pihak terkait secara langsung maupun tidak langsung dalam menerapkan manajemen risiko pada perusahaan asuransi jiwa.
2. Bagi akademisi, hasil penelitian ini bisa di jadikan bahan kajian ilmu manajemen risiko jiwa pada asuransi jiwa.
3. Manfaat bagi pihak lain. Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan yang mendalam tentang dunia asuransi jiwa.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Manajemen Risiko

1. Pengertian Manajemen Risiko

Setiap langkah awal manajemen dapat mengandung risiko jika salah perhitungan. Oleh karena itu, pengambilan, penentuan, dan pelaksanaan langkah yang tepat dan benar dalam sebuah usaha menentukan pengetahuan. Dengan pengetahuan tinggi dan pengalaman yang cukup, potensi kemungkinan tertimpa kerugian akan minimal atau terhindar sama sekali dari risiko.¹

Secara harfiah, *management* berasal dari bahasa Inggris *to manage*, yang berarti mengelola dan mengatur. Manajemen merupakan suatu rangkaian tindakan sistematis untuk mengendalikan dan memanfaatkan segala faktor sumber daya untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Pengertian manajemen risiko menurut Djojosoedarso adalah pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen dalam penanggulangan risiko, terutama risiko yang dihadapi oleh organisasi/perusahaan, keluarga dan masyarakat. Jadi meliputi aktivitas merencanakan, mengorganisir, menyusun, memimpin,/mengkoordinir dan mengawasi (termasuk mengevaluasi) program penanggulangan risiko.

Manajemen risiko dapat dikatakan sebagai kemampuan seorang manajer untuk mengatasi kerugian secara rasional agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Atau secara umum manajemen risiko didefinisikan sebagai proses, mengidentifikasi, mengukur dan memastikan risiko dan mengembangkan strategi untuk mengelola risiko tersebut.²

¹I Wayan Sudirman, *Manajemen Perbankan: Menuju Bankir Konvensional yang Profesional*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), h. 182.

²Hinsa Siahaan, *Manajemen Risiko: Konsep, Kasus, dan Implementasi*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2007), h. 10.

2. Jenis-Jenis Manajemen Risiko

Berikut pemaparan dalam hal pengklasifikasian risiko pada industri nonperbankan. Risiko perusahaan dapat dikategorikan ke dalam empat jenis risiko, yaitu:

a. Risiko Keuangan

Risiko keuangan (*financial risk*) pada hakikatnya adalah risiko spekulatif (*speculative risk*) yang dapat mempengaruhi pendapat perusahaan. Risiko keuangan terdiri dari tiga jenis risiko: risiko likuiditas, risiko kredit, dan risiko permodalan.

1) Risiko Likuiditas

Risiko likuiditas adalah ketidakpastian atau kemungkinan perusahaan tidak dapat memenuhi kewajiban pembayaran jangka pendek atau pengeluaran tak terduga. Ini berkaitan dengan pengelolaan modal kerja perusahaan. Risiko ini terjadi bila perusahaan kekurangan uang tunai atau modal kerja bentuk lain yang bisa dituangkan dengan mudah untuk membayar utang dagang, utang pajak, utang bank yang jatuh tempo, *commercial paper* (CP), dan kewajiban jangka pendek lainnya. Sekalipun risiko likuiditas berkaitan dengan jangka waktu yang pendek, kondisi tidak likuid dapat menyebabkan kebangkrutan.

2) Risiko Kredit

Risiko kredit adalah risiko bahwa debitur atau pembeli secara kredit tidak dapat membayar utang dan memenuhi kewajiban seperti tertuang dalam kesepakatan. Ini mengandung pengertian, risiko kredit suatu perusahaan berarti juga risiko turunnya kemampuan perusahaan debitur. Oleh karena itu, mengukur risiko kredit selalu dikaitkan dengan nominal risiko dan kualitas dari risiko. Keduanya menentukan kebijakan perusahaan dalam memberikan kredit.

3) Risiko Permodalan

Risiko permodalan disebut juga risiko solvensi, yaitu jenis risiko yang dihadapi perusahaan berupa kemungkinan tidak dapat menutup kerugian. Risiko ini merupakan risiko yang dihadapi perusahaan dan merupakan akumulasi berbagai risiko yang terjadi sebelumnya, antara lain risiko suku bunga, risiko likuiditas, risiko nilai tukar, dan risiko operasional. Tidak ada ketentuan rasio permodalan di luar industri perbankan dan asuransi. Namun, analisis keuangan dapat membantu direksi menetapkan rasio terbaik untuk mencapai nilai perusahaan dan kekayaan pemegang saham yang maksimum dengan tingkat risiko yang bisa diterima.

4) Risiko Pasar³

Risiko pasar berkaitan dengan potensi penyimpangan hasil keuangan karena pergerakan variabel pasar selama periode likuidasi dan perusahaan harus secara rutin melakukan penyesuaian nilai terhadap pasar (*mark to market*). Hal-hal yang terkait dengan risiko pasar adalah instrumen keuangan. Risiko pasar biasanya dikelompokkan menjadi empat jenis: risiko suku bunga, risiko nilai tukar, risiko komoditas, dan risiko ekuitas.

b. Risiko Operasional

Risiko operasional adalah potensi penyimpangan dari hasil yang diharapkan karena tidak berfungsinya suatu sistem, SDM, teknologi, atau faktor lain. Risiko operasional bisa terjadi pada dua tingkatan, yaitu teknis dan organisasi. Pada tataran teknis, risiko operasional bisa terjadi apabila sistem informasi, kesalahan mencatat, informasi yang tidak memadai, dan pengukuran risiko tidak akurat dan tidak memadai. Pada tataran organisasi, risiko operasional bisa muncul karena sistem pemantauan dan pelaporan, sistem dan prosedur, serta kebijakan tidak berjalan sebagaimana seharusnya.

³ Mamduh M. Hanafi, *Manajemen Risiko*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2018), h. 147.

Risiko operasional bisa disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya faktor manusia (SDM), teknologi, sistem dan prosedur, kebijakan, struktur organisasi.

1) Risiko Produktivitas

Risiko produktivitas berkaitan dengan penyimpangan hasil atau tingkat produktivitas yang diharapkan karena adanya penyimpangan dari variabel yang mempengaruhi produktivitas kerja. Termasuk di dalamnya adalah teknologi, peralatan, material, dan SDM.

2) Risiko Teknologi

Risiko teknologi berupa potensi penyimpangan hasil karena teknologi yang digunakan tidak lagi sesuai dengan kondisi.

3) Risiko Inovasi

Risiko inovasi adalah potensi penyimpangan hasil karena terjadinya pembaharuan, modernisasi, atau transformasi dalam beberapa aspek bisnis. Penyimpangan positif (perbaikan kinerja) terjadi apabila inovasi tersebut membantu proses operasi. Sebaliknya, inovasi beberapa aspek dapat menyebabkan terjadinya penyimpangan negatif apabila perusahaan tidak segera melakukan penyesuaian.

4) Risiko Sistem

Risiko ini merupakan bagian dari risiko proses, yaitu potensi penyimpangan hasil karena adanya cacat atau ketidaksesuaian sistem dalam operasi perusahaan.

5) Risiko Proses

Risiko proses adalah risiko mengenai potensi penyimpangan dari hasil yang diharapkan dari proses karena ada penyimpangan atau kesalahan dalam kombinasi sumber daya (SDM, keahlian, metode, peralatan, teknologi, dan material) dan karena perubahan lingkungan. Kesalahan prosedur merupakan salah satu bentuk perwujudan risiko proses.

c. Risiko Strategis

Risiko strategis adalah risiko dapat mempengaruhi eksposur korporat dan eksposur strategis (terutama eksposur keuangan) sebagai akibat keputusan strategis yang tidak sesuai dengan lingkungan eksternal dan internal usaha.

1) Risiko Usaha

Risiko usaha adalah potensi penyimpangan hasil korporat (nilai perusahaan dan kekayaan pemegang saham) dan hasil keuangan karena perusahaan memasuki suatu bisnis tertentu dengan lingkungan industri yang khas dan menggunakan teknologi tertentu.

2) Risiko Transaksi Strategis

Risiko transaksi strategis adalah potensi penyimpangan hasil korporat maupun strategis sebagai akibat perusahaan melakukan transaksi strategis. Yang termasuk ke dalam transaksi strategis adalah merger, akuisisi, investasi baru, *spin off*, likuidasi, aliansi, dan sejenisnya.

3) Risiko Hubungan Investor

Adalah risiko yang berkaitan dengan potensi penyimpangan hasil dari eksposur korporat dan terutama eksposur keuangan.

d. Risiko Eksternalitas

Risiko eksternalitas adalah potensi penyimpangan hasil pada eksposur korporat dan strategis, dan bisa berdampak pada potensi penutupan usaha, karena pengaruh dari faktor eksternal. Yang termasuk faktor eksternal, antara lain reputasi, lingkungan, sosial, dan hukum.

1) Risiko Reputasi

Risiko reputasi adalah potensi hilangnya atau hancurnya reputasi perusahaan karena penerimaan lingkungan eksternal yang rendah, bahkan bisa terjadi penolakan. Penyebab penolakan tersebut ada

dua, yaitu ketidakmampuan perusahaan mengambil tindakan terhadap isu eksternal yang terkait dengan perusahaan dan ketidakmampuan perusahaan mengelola komunikasi dengan pihak berkepentingan eksternal yang dapat menimbulkan persepsi positif terhadap perusahaan.

2) Risiko Lingkungan

Risiko lingkungan adalah potensi penyimpangan hasil, bahkan potensi penutupan perusahaan karena ketidakmampuan perusahaan dalam mengelola polusi dan dampaknya yang ditimbulkan oleh perusahaan.

3) Risiko Sosial

Risiko sosial adalah potensi penyimpangan hasil karena tidak akrabnya perusahaan dengan lingkungan tempat perusahaan berada. Termasuk di dalamnya adalah kalau perusahaan tidak peka terhadap rekrutmen karyawan tanpa memberi kesempatan masyarakat setempat dan peran sosial perusahaan dalam masyarakat.

4) Risiko Hukum

Risiko hukum adalah potensi penyimpangan hasil karena perusahaan tidak mematuhi peraturan dan norma yang berlaku.

3. Tahapan Manajemen Risiko

Tahapan manajemen risiko mempunyai berbagai proses untuk mengelola risiko yang akan ditimbulkan dari berbagai aspek-aspek, pada umumnya yang digunakan sebagai berikut:

a. Identifikasi Risiko

Sebelum memamanajemeni risiko, maka harus dapat diketahui adanya risiko itu, berarti membangun pengertian tentang sifat risiko yang dihadapi dan dampaknya terhadap aktivitas perusahaan. Pengidentifikasian risiko sering pula disebut mendiagnosis risiko. Jika semua kerugian potensial yang mungkin menimpa suatu perusahaan

tidak diketahui, maka tidak mungkin memanageri risiko perusahaan yang bersangkutan. Dalam keadaan tidak diidentifikasi semua risiko, berarti perusahaan yang bersangkutan menanggung risiko tersebut secara tak sadar.⁴ Organisasi harus melakukan identifikasi sumber risiko, area dampak risiko, peristiwa dan penyebabnya, serta potensi akibatnya. Sasaran dari tahapan ini adalah membuat daftar risiko secara komprehensif dan luas yang dapat mempengaruhi pencapaian sasaran, baik meningkatkan, menghalangi, memperlambat, atau bahkan menggagalkan pencapaian organisasi. Perlu juga diidentifikasi risiko-risiko yang terjadi bila peluang yang ada tidak kita ambil. Proses identifikasi risiko ini penting untuk dilakukan secara meluas dan mendalam serta komprehensif, karena risiko yang tidak teridentifikasi pada tahapan ini tidak akan diikutsertakan pada proses-proses berikutnya. Identifikasi risiko ini juga dilakukan terhadap sumber-sumber risiko, baik yang di dalam kendali maupun di luar kendali organisasi. Teknik identifikasi yang digunakan oleh organisasi hendaknya sesuai dengan sasaran, kemampuan, dan jenis risiko yang dihadapi oleh organisasi. Informasi yang relevan dan terkini sangat penting dalam proses identifikasi risiko. Bila memungkinkan hendaknya juga digali latar belakang informasi tersebut. Orang-orang yang mempunyai pengetahuan tentang risiko terkait hendaknya dilibatkan dalam proses identifikasi risiko. Setelah mengidentifikasi risiko yang mungkin terjadi, perlu dipertimbangkan hal-hal yang dapat menyebabkan risiko itu terjadi. Bagaimanakan skenario yang memungkinkan hal tersebut terjadi dan bagaimana besar dampaknya. Semua hal yang secara signifikan dapat menimbulkan risiko harus dipertimbangkan dan diperhatikan. Tahapan ini bertujuan untuk mengidentifikasi risiko yang harus dikelola organisasi melalui proses yang sistematis dan terstruktur. Proses tersebut dimulai dengan mengidentifikasi secara komprehensif, ekstensif, dan intensif

⁴ Herman Darmawi, *Manajemen Risiko*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 34.

mengenai risiko apa saja yang dapat terjadi, dimana, dan bilamana. Setelah diperoleh daftar risiko yang dapat terjadi maka mulai dianalisis mengapa hal tersebut dapat terjadi dan bagaimana terjadinya.

b. Pengukuran Risiko

Pada dasarnya, pengukuran risiko mengacu pada dua faktor yaitu kuantitas risiko dan kualitas risiko. Kuantitas risiko terkait dengan berapa banyak nilai atau eksposur, yang rentan terhadap risiko. Kualitas risiko terkait dengan kemungkinan suatu risiko muncul. Semakin tinggi kemungkinan risiko terjadi, semakin tinggi pula risikonya. Data historis merupakan salah satu sumber identifikasi risiko sekaligus sumber untuk mengukur besarnya risiko. Namun, analisis biasanya perlu melakukan penyesuaian, karena kondisi masa depan tidak selalu sama dengan masa lalu, kualitas dan kuantitas risiko cukup berdasarkan hasil analisis masa lalu. Semakin tinggi gejala atau perubahan eksternal dan internal perusahaan, semakin perlu revisi dilakukan.

c. Pemetaan Risiko

Perusahaan tidak perlu menakuti semua risiko. Ada risiko yang perlu mendapat perhatian khusus, tetapi ada pula risiko yang dapat diabaikan. Itulah sebabnya perusahaan perlu membuat peta risiko. Tujuan pemetaan ini adalah untuk menetapkan prioritas berdasarkan kepentingannya bagi perusahaan. Perlu adanya prioritas karena keterbatasan sumber daya untuk menghadapi semua risiko. Jumlah uang dan SDM yang terbatas menyebabkan perusahaan perlu menetapkan mana yang perlu dihadapi terlebih dahulu, mana yang dinomorduakan, dan mana yang diabaikan. Perlu prioritas juga karena tidak semua risiko memiliki dampak pada tujuan perusahaan. Pada intinya, tujuan perusahaan adalah memaksimalkan nilai. Ukuran nilai ada dua, nilai atau kekayaan bagi pemegang saham dan nilai perusahaan secara keseluruhan. Pengertian memaksimalkan nilai ini

banyak dibahas oleh mereka yang berkecimpung dalam dunia keuangan. Yang pokok disini adalah selama biaya total pengelolaan risiko lebih rendah dari manfaatnya, maka pengelolaan risiko berguna bagi pencapaian tujuan perusahaan. Pemetaan bertujuan untuk memilah-milah mana risiko yang mampu memberi kontribusi positif, mana yang merupakan *value destroyer* bila dikelola.

d. Model Pengelolaan Risiko

Risiko yang diperkirakan (*expected risk*) merupakan risiko yang diterima kehadirannya oleh setiap orang, komisaris, direksi, manajer, bahkan karyawan bukan manajer. Oleh karena itu, yang penting adalah bagaimana menyikapi risiko seperti itu. Pada intinya, perusahaan memperlakukan *expected risk* dengan tiga cara. Cara pertama, menjadikan *expected risk* sebagai bagian dalam proses penyusunan strategi dan rencana sampai ke anggaran perusahaan. Dalam proses penyusunan strategi misalnya, perusahaan menggunakan metode sensitivitas untuk melihat sejauh mana pengaruh perubahan suatu variabel yang mengandung risiko pada ekspektasi kinerja perusahaan. Dengan ditemukannya *switching value*, perusahaan dapat menyempurnakan strategi, rencana dan anggaran supaya dapat menampung berbagai kemungkinan gejala yang diperhitungkan tersebut. Cara kedua, perusahaan mengalokasikan sejumlah modal sebagai bantalan (*cushion*) terhadap risiko. Kalau risiko tersebut menjadi kenyataan, maka ada sejumlah modal yang telah dimiliki perusahaan untuk mengatasi kerugian sehingga tidak berdampak pada kesulitan likuiditas, solvensi, apalagi kebangkrutan. Cara ketiga, adalah dengan menerapkan manajemen risiko konvensional. Manajemen risiko klasik terdiri dari empat jenis yaitu penghindaran risiko, pengurangan risiko, pemindahan risiko, dan pemahaman risiko.

e. Monitor dan Pengendalian Risiko

Monitor dan pengendalian juga merupakan hal yang penting. Pertama, karena manajemen perlu memastikan bahwa pelaksanaan pengelolaan risiko berjalan sesuai dengan rencana. Ini berarti, monitor dan pengendalian prosedur itu sendiri. Kedua, manajemen juga memastikan bahwa model pengelolaan risiko cukup efektif. Artinya, model yang diterapkan sesuai dengan dan mencapai tujuan pengelolaan risiko. Ketiga, karena risiko itu sendiri berkembang, monitor dan pengendalian bertujuan untuk memantau perkembangan terhadap kecenderungan-kecenderungan berubahnya profil risiko. Perubahan ini berdampak pada pergeseran peta risiko yang otomatis pada perubahan prioritas risiko.

4. Hubungan Manajemen Risiko dalam Perusahaan

Pada dasarnya manajemen risiko adalah suatu kegiatan untuk mengelola atau mengatur dan mengantisipasi kemungkinan terjadinya resiko. Manfaat manajemen risiko yang akan diperoleh perusahaan apabila melaksanakan manajemen risiko dengan baik yaitu:

a. Menjamin pencapaian tujuan

Keberhasilan suatu perusahaan ditentukan oleh kemampuan manajemen menggunakan berbagai sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan perusahaan. Perusahaan yang berhasil adalah perusahaan yang dapat mencapai tujuannya dengan baik.⁵ Manajemen menggunakan segala cara yang dia rasa benar dan baik untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam usaha mencapai tujuan ini, banyak hal yang bisa terjadi. Ada hal-hal yang dapat diantisipasi sebelumnya. Masa depan penuh dengan ketidakpastian dan ketidakpastian inilah yang menimbulkan risiko. Jalan untuk mencapai tujuan akan lebih mudah jika sekiranya rintangan yang mungkin terjadi, apakah itu telah diketahui atau belum diketahui sebelumnya, dapat ditangani dengan

⁵ Ronny Kountour, *Manajemen Risiko Operasional*, (Jakarta: PPM, 2004), h. 9.

baik. Manajemen risiko adalah suatu cara untuk menangani masalah-masalah yang mungkin timbul yang disebabkan oleh adanya ketidakpastian.

b. Memperkecil kemungkinan kebangkrutan

Tidak ada jaminan bahwa sebuah perusahaan tidak akan bangkrut. Perusahaan yang menjalankan manajemen risiko dengan baik akan sanggup menangani berbagai kemungkinan yang merugikan yang akan terjadi, sehingga memperkecil kemungkinan bangkrut. Dengan demikian, eksistensi perusahaan lebih dapat dipertahankan.

c. Meningkatkan keuntungan perusahaan

Manajemen risiko yang baik dapat meningkatkan keuntungan perusahaan. Banyak orang yang berpikir bahwa jika perusahaan mengelola risiko-risikonya maka perusahaan akan lebih banyak mengeluarkan biaya sehingga akan mengurangi keuntungan perusahaan. Pendapat ini tidaklah benar. Salah satu manfaat dari manajemen risiko adalah dapat memperkecil kerugian sehingga keuntungan yang diperoleh akan semakin besar.⁶ Dengan adanya penanganan risiko yang baik, segala kemungkinan kerugian yang dapat menimpa perusahaan bisa dibuat sekecil-kecilnya sehingga biaya menjadi lebih kecil dan pada akhirnya perusahaan akan mendapatkan keuntungan yang lebih besar. Hal ini harus menjadi salah satu indikator suksesnya pelaksanaan manajemen risiko di dalam suatu perusahaan.

d. Memberikan keamanan pekerjaan

Kemampuan memahami dan menangani risiko merupakan keharusan bagi setiap manager. Manager yang dapat menangani risiko dengan baik tidak saja dapat menyelamatkan perusahaan dari kemungkinan rugi tapi juga dirinya.

⁶ *Ibid*, h. 11.

Apabila perusahaan yang dia tangani dapat semaksimal mungkin terhindar dari kemungkinan rugi sehingga perusahaan dapat menikmati kemajuan, kariernya pun akan ikut maju.

5. Konsep Manajemen Risiko dalam Islam

Dalam menjalankan usaha, seorang muslim dihadapkan pada ketidakpastian terhadap apa yang akan terjadi. Seseorang boleh saja merencanakan suatu usaha tapi tidak dapat memastikan apakah usahanya itu akan beruntung atau merugi. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an dalam Surah Luqman (31) ayat 34.⁷

إِنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ عِلْمُ السَّاعَةِ وَيُنزِلُ الْغَيْثَ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْأَرْحَامِ وَمَا تَدْرِي
نَفْسٌ مَّاذَا تَكْسِبُ غَدًا وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ بِأَيِّ أَرْضٍ تَمُوتُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ

خَيْرٌ ﴿٣٤﴾

Artinya : “*Sesungguhnya Allah, hanya pada sisi-Nya sajalah pengetahuan tentang Hari Kiamat; dan Dialah Yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang ada dalam rahim. Dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakannya besok. Dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui di bumi mana dia akan mati. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal.*”

Sudah menjadi sunatullah bahwa menjalankan usaha maupun berinvestasi terkandung risiko di dalamnya. Tidak ada di dalam kehidupan ini yang bebas dari risiko. Oleh karena itu mengantisipasi dan mensiasati risiko agar tidak menimbulkan kerugian yang lebih besar diperbolehkan. Hal ini dijelaskan dalam Al-Qur'an dalam Surah Al-Hasyr ayat 18.⁸

⁷ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahannya* (Jakarta: 2002), h. 327.

⁸ *Ibid*, h. 548.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ

اللَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Artinya : *“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu pada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”*

Dalam ayat ini ada isyarat untuk mempersiapkan bekal untuk hari esok. Hari esok yang dimaksud dalam ayat ini bisa bermakna dua yaitu: pertama, hari esok yang akan ditemui ketika masih hidup di dunia. Setiap orang sudah sewajarnya

Ayat ini merupakan asas dalam mengintropeksi diri, dan bahwa sepatutnya seorang hamba memeriksa amal yang dikerjakannya. Demikian juga dengan manajemen risiko, untuk mengantisipasinya agar tidak terjadi terlalu parah maka harus dipikirkan terlebih dahulu apa saja yang akan terjadi di kemudian harinya, dengan melakukan pengawasan untuk hari esok. Kegiatan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, mengarahkan dan melaksanakan. Jika yang dilakukan tersebut berisiko tinggi maka bersikap hati-hati dalam melakukannya, begitu juga sebaliknya. Setiap aktivitas mengandung risiko untuk berhasil atau gagal. Risiko adalah kombinasi dari kemungkinan dan keparahan dari suatu kejadian. Semakin besar potensi terjadinya suatu kejadian dan semakin besar dampak yang ditimbulkan, maka kejadian tersebut dinilai mengandung risiko tinggi. Risiko dapat bersifat positif atau menguntungkan dan bersifat negatif atau merugikan. Dalam kegiatan bisnis ada risiko memperoleh keuntungan atau bersifat positif dan ada kemungkinan menderita rugi atau bersifat negatif.

Manajemen risiko sangat penting bagi kelangsungan suatu usaha atau kegiatan. Jika terjadi suatu bencana, seperti kebakaran, atau kerusakan, perusahaan akan mengalami kerugian yang sangat besar, yang dapat menghambat, mengganggu bahkan menghancurkan kelangsungan usaha atau kegiatan operasi.

Manajemen risiko merupakan alat untuk melindungi perusahaan dari setiap kemungkinan yang merugikan. Sangat jelas bahwa sudut pandang manajemen risiko, Islam mendukung semua upaya untuk memperkecil risiko, sekaligus mempercayai bahwa hanya keputusan Allah lah yang menentukan hasilnya.⁹

6. Urgensi Manajemen Risiko dalam Mengelola Asuransi

Semua perusahaan menghadapi faktor dan pengaruh internal dan eksternal yang menimbulkan ketidakpastian dalam pencapaian sasaran perusahaan. Dampak ketidakpastian terhadap sasaran perusahaan disebut risiko. Perusahaan mengelola risiko dengan mengidentifikasi, menilai, dan selanjutnya menangani risiko agar masuk ke dalam kriteria risiko yang dapat diterima perusahaan. Manajemen risiko adalah upaya yang dilakukan untuk menghindari timbulnya konflik dalam perusahaan dan pengembangan usahanya. Peranan manajemen risiko dalam pengelolaan perusahaan berkaitan dengan kegiatan keamanan, yang tujuannya adalah menjaga harta benda dan personil perusahaan terhadap kerugian akibat pencurian, kecelakaan, kebakaran, banjir, mencegah pemogok kerja, kejahatan dan semua gangguan sosial atau gangguan alamiah, yang mungkin membahayakan kehidupan dan perkembangan perusahaan. Jadi kegiatan ini mencakup semua tindakan untuk memberikan keamanan terhadap operasi perusahaan dan memberikan kedamaian hati serta ketentraman jiwa yang dibutuhkan oleh seluruh personil perusahaan (mencakup pimpinan, pemilik, dan karyawan perusahaan).¹⁰ Dunia asuransi sudah sangat identik dengan manajemen risiko. Perusahaan asuransi adalah perusahaan yang menerima pengalihan risiko dari tertanggung. Sehingga aktifitas keseharian perusahaan adalah mengelola risiko pihak lain. Apabila manajemen risiko perusahaan asuransi tidak dikelola dengan baik, perusahaan asuransi tentunya akan mengalami kerugian. Tujuan penerapan manajemen risiko di industri asuransi pada dasarnya tidak berbeda

⁹ Muhaimin Iqbal, *Asuransi Umum Syari'ah Dalam Praktek* (Upaya menghilangkan Gharar, Maisir, dan Riba), (Jakarta: Gema Insani Press, 2005), h. 18.

¹⁰ Soeismo Djojosoedarso, *Prinsip-prinsip Manajemen Risiko Asuransi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), h. 5.

dengan industri lainnya yakni agar dapat meminimalisir dan mengelola risiko yang berdampak negatif pada tujuan, visi, dan misi perusahaan. Adapun manajemen risiko pada perusahaan asuransi lebih diarahkan untuk mengidentifikasi risiko, menghilangkan dan mengurangi kemungkinan kerugian yang ditimbulkan oleh risiko.

B. Asuransi Jiwa

1. Pengertian Asuransi Jiwa

Asuransi atau dalam bahasa Belanda “verzekering” berarti pertanggungan. Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian di mana penanggung, dengan menikmati suatu premi, mengikat tertanggung untuk membebaskannya dari kerugian karena kehilangan, kerugian, atau ketiadaan keuntungan yang diharapkan, yang akan dapat diminta olehnya karena suatu kejadian yang tidak pasti.¹¹ Dalam suatu asuransi terlibat dua pihak, yaitu: yang satu sanggup menanggung atau menjamin, bahwa pihak lain akan mendapat penggantian suatu kerugian, yang mungkin akan ia derita sebagai akibat dari suatu peristiwa yang semula belum tentu akan terjadi atau semula belum dapat ditentukan saat akan terjadinya. Suatu kontrak prestasi dari pertanggungan ini, pihak yang ditanggung itu, diwajibkan membayar sejumlah uang kepada pihak yang menanggung. Uang tersebut akan tetap menjadi milik pihak yang menanggung, apabila kemudian ternyata peristiwa yang dimaksud itu tidak terjadi.

Menurut Fuad pengertian Asuransi Jiwa merupakan pengalihan atau pelimpahan risiko (*risk shifting*) atas kerugian keuangan (*financial loss*) oleh tertanggung kepada penanggung. Risiko yang dilimpahkan kepada penanggung bukanlah risiko hilangnya jiwa seseorang, melainkan kerugian keuangan akibat hilangnya jiwa seseorang atau karena mencapai usia lanjut sehingga tidak produktif lagi.

¹¹ Veithzal Rivai, *Islamic Financial Management*, (Jakarta: Raja GrafindoPersada, 2008), h. 209.

2. Fungsi Asuransi Jiwa

Asuransi jiwa secara terbuka menawarkan suatu proteksi atau perlindungan dan harapan pada masa mendatang. Asuransi sebagai lembaga mempunyai fungsi ganda atau rangkap yang keduanya dapat dicapai secara sempurna:

- a. Karena ia menawarkan jasa proteksi kepada yang membutuhkannya, maka ia dapat berposisi sebagai lembaga yang menyediakan diri untuk dalam keadaan tertentu menerima resiko pihak-pihak lain, khusus risiko-risiko ekonomi. Dengan mekanisme kerja yang ada padanya, setiap kemungkinan menderita kerugian dapat dengan tepat dan cepat diatasi.
- b. Seluruh perusahaan Asuransi yang baik dan maju akan dapat memberikan kesempatan kerja terhadap sekian tenaga kerja yang menghidupi sekian orang dari masing-masing keluarganya, dan dapat menghimpun dana dari masyarakat luas, karena penutupan Asuransi, yang telah diikuti dengan pembayaran premi.¹²

3. Jenis-Jenis Asuransi Jiwa

Jenis asuransi jiwa dibedakan menjadi 3 jenis yang paling mendasar, yaitu:¹³

a. Asuransi Berjangka (*Term Insurance*)

Asuransi berjangka (*Term Insurance*) adalah kontrak asuransi jiwa di mana uang pertanggungan dibayarkan hanya jika kematian terjadi pada/dalam masa pertanggungan asuransi masih berlaku. Sebagai contoh, seseorang yang berusia 35 tahun mengambil asuransi berjangka waktu 10 tahun. Jika tidak terjadi risiko kematian sampai umur 45 tahun, maka manfaat asuransi tidak akan diterima oleh ahli waris.

¹² Sri Redjeki Hartono, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2001), h. 11.

¹³ Heru Susanto, *Cerdik dalam Memilih Asuransi Jiwa*, (Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer, 2010), h. 25

b. Asuransi Seumur Hidup (*Whole Life Insurance*)

Asuransi seumur hidup (*Whole Life Insurance*) adalah asuransi yang memproteksi seumur hidup tertanggung selama polis aktif dan dikenal sebagai asuransi permanen dan memiliki elemen tabungan yang dikenal sebagai nilai tunai yang timbul karena sistem premi tetap.

c. Asuransi Dwiguna (*Endowment Insurance*)

Asuransi dwiguna (*Endowment Insurance*) adalah asuransi yang memiliki elemen tabungan lebih besar daripada proteksi jiwa, sehingga sesuai untuk tujuan menabung. Manfaat akan dibayarkan jika tertanggung meninggal selama jangka waktu asuransi, tertanggung tetap hidup pada saat polis jatuh tempo, dan tertanggung menebus polisnya dan mengambil nilai tunainya.

Selain itu produk asuransi lainnya adalah:

a. Asuransi Kecelakaan¹⁴

Asuransi kecelakaan memberikan perlindungan atas luka tubuh (*body injury*) atas kematian akibat kecelakaan. Pembayaran klaim luka tubuh berdasarkan persentase uang pertanggungan. Sebaliknya, jika kematian akibat kecelakaan, pembayarannya dilakukan secara lumpsum. Namun ada, ada beberapa perusahaan memberikan perlindungan yang mencakup biaya medis yang terjadi akibat kecelakaan dan juga sakit.

b. Asuransi Anuitas

Asuransi anuitas disarankan untuk memberi perlindungan bagi seseorang yang hidup terlalu lama melebihi sumber keuangannya. Kontrak anuitas adalah memberikan jaminan pendapatan kepada peserta anuitas selama hidupnya atau periode yang lebih pendek.

¹⁴ *Ibid*, h. 29

c. Asuransi Jiwa *Unit Link*

Asuransi Jiwa *Unit Link* adalah produk asuransi yang menggabungkan komponen asuransi dengan dana investasi. Polis ini memberikan pemegang polis perlindungan asuransi jiwa sekaligus kesempatan berpartisipasi secara langsung dalam investasi-investasi yang dikelola langsung oleh perusahaan asuransi. Dana yang ditempatkan di dalam produk dipotong untuk perlindungan asuransi dan sisanya diinvestasikan dalam bentuk unit dari dana terkait. Adapun manfaat produk-produk unit link adalah untuk investasi, tabungan, dan proteksi.

C. Underwriting

1. Pengertian *Underwriting*

Underwriting menurut asuransi jiwa adalah proses penaksiran mortalitas (tingkat kematian) atau morbidity (tingkat kesehatan) calon tertanggung untuk menetapkan apakah akan menerima atau menolak calon peserta dan menetapkan klasifikasi peserta.¹⁵

Underwriting adalah proses penilaian dan penggolongan tingkat risiko yang dimiliki oleh seorang calon tertanggung atau sekumpulan calon tertanggung, atau pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak risiko tersebut.

Underwriting disebut juga seleksi risiko, adalah proses penaksiran dan penggolongan tingkat risiko yang terdapat pada seorang calon tertanggung.

2. Tujuan *Underwriting*

Tujuan utama *underwriting* adalah melindungi perusahaan terhadap kerugian. Menurut Richard Bailey dalam membuat *underwriting* dan menetapkan calon tertanggung ke dalam kelompok-kelompok risiko, sasaran *underwriter* perusahaan adalah menyetujui dan menerbitkan polis yang memiliki sifat berikut:

- a. Adil bagi nasabah (*equitable to client*).

¹⁵ Abdullah Amrin, *Asuransi: Keberadaan dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), h. 51.

Salah satu prinsip dasar asuransi adalah bahwa masing-masing bertanggung membayar premi yang proporsional terhadap risiko yang ditaksir perusahaan terhadap tertanggung tersebut. Dengan diterimanya aplikasi asuransi, perusahaan harus menetapkan tingkat risiko dan membebankan premi secara adil atas risiko tersebut.

b. *Delivery by the agent* (dapat disampaikan oleh agen)

Pembeli membuat keputusan akhir apakah polis tersebut diterima atau tidak. Jika pembeli tidak membeli polis ketika agen berusaha menjual polis tersebut, dapat dikatakan bahwa polis tidak dapat dijual (*undeliverable*) atau tidak dibeli (*not taken*).

c. Memberikan profit pada perusahaan¹⁶

3. Tugas dan Fungsi *Underwriting*

Seorang *underwriter* adalah bagian penting dari perusahaan asuransi. Untuk itu tugas dan fungsi *underwriter* harus dijalankan dengan prinsip keadilan, baik untuk peserta atau perusahaan asuransi. Adapun tugas dan fungsi *underwriter* sebagai berikut:¹⁷

a. Tugas *underwriter*

Tugas *underwriter* antara lain mengatur penggunaan dana seefektif mungkin dan seefisien mungkin untuk menghasilkan laba yang maksimal. Peranan lain *underwriter*:

- 1) Mempertimbangkan risiko yang diajukan
- 2) Memutuskan untuk menerima atau menolak klaim yang diajukan
- 3) Menentukan syarat dan beberapa ketentuan serta lingkup ganti rugi
- 4) Mengenakan biaya upah pada dana kontribusi peserta

¹⁶ Veithzal Rival, dkk, *Financial Institution Management (Manajemen Kelembagaan Keuangan) Disajikan secara Lengkap dari Teori Hingga Aplikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 172.

¹⁷ M. Syakir Sula, *Asuransi Syariah (life and general) Konsep dan System Operasional* (Jakarta: Gema Insani, 2004), h. 3.

5) Mempertahankan, Meningkatkan, dan mengamankan profit margin.

b. Fungsi *underwriter*

- 1) Menilai dan menggolongkan tingkat risiko yang dimiliki oleh seorang calon tertanggung atau sekelompok orang dalam pertanggungans hubungan dengan produk asuransi tertentu.
- 2) Mengambil keputusan untuk menerima atau menolak risiko.

D. Klaim

1. Pengertian Klaim

Klaim asuransi ialah hak peserta asuransi yang wajib diberikan oleh perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad.¹⁸ Klaim asuransi yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan untuk validitasnya dan kemudian dibayarkan kepada pihak tertanggung setelah disetujui. Klaim merupakan sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan perjanjian. Klaim juga merupakan salah satu kegiatan operasional perusahaan asuransi yang harus diselesaikan antara pihak asuransi dengan tertanggung atau pemegang polis.

2. Prosedur Klaim

Adapun prosedur dalam pengajuan klaim, antara lain pemberitahuan klaim (biasanya dengan bukti lisan dan diperkuat dengan laporan tertulis).

a. Penerimaan dan Perampungan Klaim

Dilakukan dengan pengecekan ulang terhadap berkas-berkas yang diajukan. Hal yang perlu dipertanyakan adalah apakah berkas-berkas klaim tersebut sesuai dengan syarat yang diberlakukan dan disepakati oleh kedua belah pihak atau tidak.

¹⁸ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 286

b. Telaah dan Verifikasi Klaim

Klaim yang diterima oleh unit klaim sebelum diputuskan untuk dibayar perlu ditelaah secara cermat terlebih dahulu. Peserta yang mendapat musibah diminta menyediakan fakta-fakta yang utuh dan bukti-bukti kerugian. Tujuannya bagi peserta yang mendapat musibah adalah untuk menyerahkan klaim tertulis dengan melengkapi ‘Lembaran Klaim’ standar yang dirancang untuk masing-masing *Class of Bussines* (COB). Penting juga bagi penuntut untuk melengkapi dokumen-dokumen yang diajukan sebagaimana yang dipersyaratkan secara standar dalam industri asuransi di Indonesia.¹⁹ Untuk itu ada langkah-langkah baku yang biasanya dilakukan oleh perusahaan asuransi. Tahapan yang harus dilakukan biasanya dikerjakan secara berurutan agar tidak terjadi kemungkinan lolosnya kegiatan yang harus dilakukan. Disamping itu, tahapan tersebut harus dilakukan secara konsisten dan cermat. Beberapa tahapan yang perlu dilakukann adalah sebagai berikut:

- 1) Keabsahan pihak yang mengajukan klaim
- 2) Kelengkapan formulir klaim
- 3) Kesesuaian klaim dengan kesepakatan kedua belah pihak atau polis, khususnya mengenai: batasan pelayanan, batasan biaya, dan pengecualian tindakan.
- 4) Batas waktu pengajuan klaim
- 5) Kewajaran klaim, yaitu kewajaran antara diagnosa, jenis obat, dan tindakan yang dilakukan.

c. Penyelesaian Klaim

Setelah terjadinya kesepakatan mengenai jumlah penggantian sesuai peraturan perundangan yang berlaku, disyaratkan bahwa pembayaran klaim tidak boleh lebih dari 30 hari, sejak terjadi kesepakatan tersebut.

¹⁹ *Ibid* h. 261.

Dalam hal penanggung setuju menyerahkan perbaikan kepada tertanggung, misalnya pemilihan bengkel dilakukan atas kehendak tertanggung, maka pembayaran kepada pihak bengkel dan tertanggung, diajukan klaim kepada perusahaan asuransi.

E. Kajian Terdahulu

Penulis melihat beberapa kajian terdahulu yang ada berhubungan dengan penelitian ini di antaranya adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu			
No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Dhesi Elfriyanti Ginting (2015)	Analisis Manajemen Risiko Pada (Studi Kasus pada PT. Telkom Kandatel Binjai)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: risiko tertinggi di Telkom Kandatel Binjai yaitu risiko kepuasan pelanggan di Telkom Kandatel Binjai untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanannya. Kedua, risiko operasional, karena kabel berbahan tembaga dinilai tidak mampu lagi mengikuti

- kebutuhan masyarakat akan internet cepat. Ketiga, risiko sumber daya manusia, karena karyawan memiliki keahlian yang cukup.
2. Syifa Fauziah (2011) Analisis Manajemen Risiko Pada produk Asuransi Jiwa Individu dan Asuransi Jiwa Kumpulan (Studi Kasus pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah) Penelitian menunjukkan bahwa pada asuransi jiwa individu proses seleksi risiko dimulai dari *field underwriting*, verifikasi berkas, dan data yang dilakukan di kantor pusat dan cabang, selanjutnya penilaian dan penggolongan tingkat risiko untuk kemudian dilakukan keputusan *underwriting* oleh *underwriter*. pada asuransi jiwa kumpulan, proses

seleksi risiko dimulai ketika perusahaan menyerahkan surat pengajuan asuransi yang memuat informasi mengenai karyawannya (calon peserta asuransi), selanjutnya *underwriter* pusat atau cabang memverifikasi berkas dan menilai risiko. Dari analisa dapat disimpulkan bahwa perbedaan dari masing-masing produk yang menjadi fokus penelitian lebih banyak dipengaruhi oleh karakteristik dari masing-masing produk.

3. Azidna Rizky (2015) Analisis Manajemen Risiko (Studi Kasus Ucok Durian Medan) Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meminimalisir risiko pada

penjualan Ukok Durian yaitu yang *pertama*,

meminimalisir risiko pada pengambilan buah: dikarenakan dalam pengambilan buah durian ke petani di daerah dengan sistem sortir, tetapi Ukok menyortir ulang buah durian agar menjadi kualitas rasa dan Ukok meminimalisir risikonya dengan mengambil buah durian dalam keadaan setengah matang jika pengambilan buah tersebut dalam jarak perjalanan jauh.

Kedua,

meminimalisir risiko dalam penjualan: dengan meminimalisir risiko yang ada, Ukok memindahkan

risiko kepada pihak lain dengan menjualkan kembali durian yang tidak layak dengan harga yang miring untuk mengecilkan risiko kerugian kepada pihak tersebut. *Ketiga*, meminimalisir risiko dalam pengiriman buah : risiko yang dihadapi Ukok dalam pengiriman dengan membuat ide-ide supaya pengiriman buah menjadi mudah, dengan meletakkan buah durian kedalam wadah yang tertutup agar bau durian tersebut tidak tercium, dalam sistem pengiriman ke luar daerah Ukok menggunakan jasa Kantor Pos Indonesia untuk memudahkan sistem

pengiriman.

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian penulis yang berjudul Manajemen Risiko Asuransi Jiwa pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan, terdapat pada objek dan judul, skripsi penulis membahas penerapan manajemen risiko perusahaan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah Penelitian Kualitatif. Penelitian kualitatif menunjuk pada segi “alamiah” yang dipertentangkan dengan “kuantum” atau “jumlah” tersebut. Atas dasar pertimbangan itulah maka penelitian kualitatif diartikan sebagai penelitian yang tidak mengadakan perhitungan.¹ Istilah penelitian kualitatif menurut Kirk dan Miller pada awalnya bersumber pada pengamatan kualitatif yang dipertentangkan dengan pengamatan kuantitatif, lalu didefinisikan bahwa metodologi kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam keafsahannya sendiri. Penelitian kualitatif umumnya bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis pendekatan induktif, dilakukan dengan situasi yang wajar (*natural setting*) dan data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, dan hasil wawancara.²

Deskriptif yang dimaksud adalah metode analisis data yang menyelidiki, menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian dalam bentuk kata-kata dan bukan dalam bentuk angka atau bilangan. Sehingga analisis data dapat dilakukan secara simultan saat pengumpulan data di lapangan, melalui mencari hubungan antar variabel yang menjadi pokok kajian kemudian digambarkan secara utuh melalui jawaban dari subjek.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kendala apa yang dihadapi oleh AJB Bumiputera 1912 dalam penerapan manajemen risiko serta upaya yang dilakukan AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan dalam menghadapi kendala tersebut.

¹ Amiur Nuruddin, et. al., *Metodologi Penelitian Ilmu Syariah*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2010), h. 106

² Azhari Akmal Tarigan, *Buku Panduan Penulisan Skripsi*, (Medan: 25 Oktober, 2015), h. 31.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini bertempat di AJB Bumiputera Kantor Wilayah Medan yang beralamat di JL. Iskandar Muda No. 138, Petisah Hulu, Kec. Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara. Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Juli hingga Agustus 2019.

C. Subyek Penelitian

Adapun yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah pihak yang terkait langsung di AJB Bumiputera 1912 di JL. Iskandar Muda No. 138, Petisah Hulu, Kec. Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara. Informan diwawancarai sebanyak 3 orang, adapun beberapa informan yang penulis wawancara ialah sebagai berikut:

Tabel 3.1

Informan yang diwawancarai

Informan	Tanggal wawancara	Nama Informan	Jabatan
1	10 Oktober 2019	Resi Asmara	Praktisi <i>Underwriting</i>
2	15 Oktober 2019	Mhd. Nur Lubis	Kepala Administrasi

D. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yang disimpulkan untk mencapai tujuan penelitian.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang sangat penting dan yang paling berpengaruh terhadap pada penelitian. Data primer merupakan data yang diperoleh dari subyek yang langsung. Dalam hal ini hasil penelitian langsung dari AJB Bummiputera 1912 Kantor Wilayah

Medan, dengan melakukan wawancara tentang penerapan manajemen risiko.

2. Data Sekunder

Data yang penulis peroleh dari data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan (*Library Research*), dokumen-dokumen perusahaan yang berkaitan dengan topik yang diteliti, serta karya ilmiah lainnya yang berisi tentang informasi pendukung dan pelengkap data primer.

E. Teknik dan Pengumpulan Data

Penulis mengumpulkan data yang dibutuhkan dengan menggunakan beberapa teknik tertentu, yaitu:

1. Wawancara mendalam, penulis menggunakan wawancara yang merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian. Penulis melakukan wawancara mendalam untuk menggali informasi dari pihak yang berkepentingan dan berhubungan langsung dengan objek penelitian. Teknik yang digunakan berupa wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan.
2. Angket yang telah disesuaikan dengan topik penelitian kepada 1 orang responden dianggap mempunyai pengalaman dan pengetahuan tentang risiko risiko yang mungkin terjadi pada perusahaan serta dampaknya terhadap perusahaan. Angket diberikan kepada praktisi *Underwriting*.
3. Dokumentasi biasanya dilakukan dengan teknik mengumpulkan data dari berbagai sumber. Berbentuk laporan dan dokumen-dokumen yang didapat dari staff Pemasaran dan Umum, dan referensi lainnya yang berkaitan dengan judul penelitian.
4. Studi Kepustakaan, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara membaca dan menganalisis dokumen-dokumen, buku-buku, dan bahan pustaka lainnya yang berkaitan dengan pembahasan yang diteliti.

F. Teknik Analisa Data

Dalam mengelola dan menganalisis data, penulis menggunakan metode analisis secara kualitatif, yaitu dari data yang diperoleh kemudian disusun secara sistematis kemudian di analisis secara kualitatif untuk mencapai kejelasan masalah yang dibahas. Analisis data merupakan suatu langkah penting dalam penelitian, karena dapat memberikan makna terhadap data yang dikumpulkan oleh peneliti. Data yang diperoleh dan dikumpulkan dari responden melalui hasil observasi, wawancara, studi literatur dan dokumentasi di lapangan untuk selanjutnya dideskripsikan dalam bentuk laporan.³

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga kegiatan secara bersamaan yaitu :

1. Reduksi data

Reduksi data adalah proses analisis data yang dilakukan untuk mereduksi dan merangkum hasil-hasil penelitian dengan menitikberatkan pada hal-hal yang dianggap penting oleh peneliti. Reduksi data bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap data yang telah terkumpul sehingga data yang direduksi memberikan gambaran lebih rinci.

2. Display data

Display data adalah data-data hasil penelitian yang sudah tersusun secara terperinci untuk memberikan gambaran penelitian secara utuh. Data yang terkumpul secara terperinci dan menyeluruh selanjutnya dicari pola hubungannya untuk mengambil kesimpulan yang tepat. Penyajian data selanjutnya disusun dalam bentuk uraian atau laporan sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh.

3. Kesimpulan/varifikasi

Kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses penelitian untuk memberikan makna terhadap data yang telah dianalisis. Proses pengolahan data dimulai dengan penataan data lapangan (data mentah), kemudian direduksi dalam bentuk unifikasi dan kategorisasi data. Demikian prosedur

³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&B*, (Bandung:Alfabeta,2015) , h. 245.

pengolahan data dan yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian ini, dengan tahap-tahap ini diharapkan peneliti yang dilakukan penulis dapat memperoleh data yang memenuhi kriteria keabsahan suatu penelitian.

Skema pemeringkatan risiko merupakan analisis kuantitatif yang paling sederhana dan paling sering digunakan. Skema pemeringkatan risiko haruslah distandarisasikan dan digunakan dengan konsisten untuk keseluruhan organisasi. Ini penting untuk mendapatkan kesamaan pemahaman terhadap pengertian kemungkinan dan dampak yang akan digunakan. Risiko diukur dengan menggunakan metode *Subjective probability*, yaitu angka kemungkinan yang akan diberikan oleh seseorang yang ahli pada kasus terkait dan berdasarkan berbagai informasi serta pengalaman yang ia miliki tentang kondisi tersebut. Cara memperolehnya dapat dilakukan melalui teknik *expert interview* dan hasilnya disebut *expert judgement*. Ada dua variabel yang digunakan untuk mengukur risiko, yaitu kemungkinan dan dampak. Berdasarkan hasil wawancara dan diskusi yang dilakukan, maka pemangku risiko sepakat menetapkan besaran kemungkinan dan dampak di ukur per tahun mulai, dengan asumsi sebagai berikut:

- a. Kemungkinan (K)
 - 1) Tidak pernah (*almost never*) terjadi yaitu kejadian tidak pernah terjadi atau peluangnya 0.01 setahun.
 - 2) Jarang terjadi (*unlikely*) yaitu jika kejadian tersebut terjadi sekali setahun.
 - 3) Hampir sering terjadi (*possible*) yaitu jika kejadian tersebut terjadi 3 kali dalam setahun.
 - 4) Sering terjadi (*likely*) yaitu jika kejadian tersebut terjadi setiap bulan atau 12 kali dalam setahun.
 - 5) Sangat sering terjadi (*almost certain*) yaitu jika kejadian tersebut lebih dari setiap minggu atau 48 kali dalam setahun

b. Dampak (D)

- 1) Dampaknya sangat kecil (*minor*) yaitu kejadian yang tidak mempengaruhi perusahaan sama sekali karena dampak kecil terhadap sasaran sehingga dapat diabaikan.
- 2) Dampaknya kecil (*moderate*) yaitu kerusakan kecil yang mudah diperbaiki.
- 3) Dampaknya cukup besar (*severe*) yaitu mempengaruhi pencapaian beberapa sasaran kejadian yang menyebabkan berkurangnya pendapatan perusahaan.
- 4) Dampaknya besar (*major*) yaitu sasaran-sasaran tidak dapat tercapai kejadian yang menyebabkan berhentinya kegiatan perusahaan.
- 5) Dampaknya sangat besar (*worse case*) yaitu semua sasaran tidak dapat tercapai sehingga menyebabkan tutupnya perusahaan.

Tabel 3.2

Besaran nilai kemungkinan dan dampak

No	Kemungkinan	Dampak	Nilai
1.	Tidak Pernah Terjadi	Dampaknya Sangat Kecil	1
2.	Jarang Terjadi	Dampaknya Kecil	2
3.	Hampir Sering Terjadi	Dampaknya Cukup Besar	3
4.	Sering Terjadi	Dampaknya Besar	4
5.	Sangat Sering Terjadi	Dampaknya Sangat Besar	5

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN

A. Profil Perusahaan

1. Gambaran Umum AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan

Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 merupakan perusahaan asuransi jiwa nasional milik bangsa Indonesia yang pertama dan tertua. Perusahaan ini dilahirkan empat tahun setelah berdirinya Boedi Oetomo, sebuah gerakan nasional yang merupakan sumber inspirasi para pelopor Bumiputera. Didirikan pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang Jawa Tengah, dengan nama “*Onderlinge Levensverzekering Maatschappij* Persatoean Goeroe-Goeroe Hindia Belanda” atau disingkat O.L.Mij. PGHB. Pengertian dari usaha bersama (*Onderlinge Levensverzekering*) adalah bahwa kegiatan usaha ini dimiliki oleh peserta asuransi jiwa itu sendiri.

Perusahaan ini digagas dan didirikan oleh Mas Ngabehi Dwidjosewojo, seorang guru di Yogyakarta yang juga sekretaris Boedi Oetomo sebuah organisasi yang memelopori gerakan kebangkitan nasional. Pendiri lainnya yaitu dua orang guru yakni Mas Karto Hadi Soebroto dan Mas Adimidjojo, masing-masing sebagai Direktur dan bendahara. Bersama R. Soepadmo dan M. Darmowidjojo, kelima pendiri yang juga anggota O.L.Mij PGHB ini menjadi pemegang polis yang pertama.

Pada saat berdirinya usaha ini tidak memiliki modal melainkan dilandasi oleh kemauan keras dan cita-cita yang luhur demi kesejahteraan masyarakat. Pembayaran premi pertama oleh kelima tokoh tersebut dianggap sebagai modal awal perusahaan, dengan syarat Uang Pertanggungungan tidak akan dibayarkan kepada ahli waris Pemegang Polis yang meninggal sebelum berjalan tiga tahun penuh. Para pengurus saat itu juga tidak mengharapkan honorarium, sehingga mereka bekerja dengan sukarela. Dapat disimpulkan bahwa cita-cita berdirinya AJB Bumiputera 1912 didasarkan pada idealisme para pendiri bukan untuk mencari keuntungan bagi dirinya, melainkan dimaksudkan untuk meningkatkan

kesejahteraan ekonomi para anggotanya dan dalam wawasan lebih luas berarti mewujudkan kesejahteraan masyarakat “bumiputera”.

Pada mulanya perusahaan hanya melayani para Guru Sekolah Hindia Belanda. Kemudian perusahaan tersebut memperluas pasarnya dan mengganti nama menjadi O.L. Mij. Boemi Poetera, yang sekarang dikenal sebagai Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 atau disingkat AJB Bumiputera 1912.

Dari Magelang, perusahaan Bumiputera 1912 pindah ke Yogyakarta pada tahun 1921. Pada tahun 1934 perusahaan melebarkan sayapnya dengan membuka cabang-cabang di Bandung, Jakarta, Surabaya, Palembang, Medan, Pontianak, Banjarmasin, dan Ujung Pandang. Dengan semakin berkembangnya AJB Bumiputera 1912, maka pada tahun 1958 secara bertahap kantor pusatnya dipindahkan ke Jakarta, dan pada tahun 1959 secara resmi kantor pusat AJB Bumiputera 1912 berdomisili di Jakarta. Hingga saat ini Jakarta merupakan pangkalan utama dan kantor pusat perusahaan. Manajemen perusahaan mengatur usaha perusahaan di seluruh tanah air dan melakukan hubungan internasional dengan mitra usaha di Negara lain, seperti Jepang, Switzerland, Singapura, Philipina, dan Belanda. Sekitar 3.055 karyawan dan 21.958 agen tersebut di 615 kantor yang secara strategis terdapat di seluruh tanah air yang melayani 8 juta lebih pemegang polis atau peserta AJB Bumiputera 1912 dan masyarakat umum.

Perjalanan Bumiputera yang semula bernama *Orderlinge Levensverzekering Maatschappij* PGHB (O.L. Mij PGHB) kini telah mencapai satu abad lebih. Sepanjang itu, tentu saja tidak lepas dari pasang surut. Sejarah Bumiputera sekaligus mencatat perjalanan Bangsa Indonesia. Selama lebih dari sepuluh dasawarsa, Bumiputera telah berhasil melewati berbagai rintangan yang amat sulit, antara lain pada masa penjajahan, masa revolusi, dan masa-masa krisis ekonomi seperti sanering di tahun 1965 dan krisis moneter yang dimulai pada pertengahan tahun 1997.

Di luar itu, Bumiputera juga menyaksikan tumbuh, berkembang, dan tumbangnya perusahaan sejenis yang tidak sanggup menghadapi ujian zaman, mungkin karena persaingan atau badoo krisis. Semua ini menjadi cermin berharga dari lingkungan yang menjadi bagian dari proses pembelajaran untuk upaya

mempertahankan kelangsungan. Tidak seperti perusahaan berbentuk Perseroan Terbatas (PT) yang kepemilikannya hanya oleh pemodal tertentu. Sejak awal pendiriannya Bumiputera sudah menganut sistem kepemilikan dan penguasaan yang unik, yakni bentuk badan usaha “mutual” atau “usaha bersama”. Semua pemegang polis adalah pemilik perusahaan yang mempercayakan wakil-wakil mereka di Badan Perwakilan Anggota (BPA) untuk mengawasi jalannya perusahaan. Asas mutualisme ini, yang kemudian dipadukan dengan idealisme dan profesionalisme pengelolanya, merupakan kekuatan utama Bumiputera hingga saat ini. Badan Perwakilan Anggota yang merupakan perwakilan para pemegang polis ikut serta menentukan garis-garis besar haluan perusahaan, memilih dan mengangkat direksi, dan ikut serta mengawasi jalannya perusahaan.

Perusahaan Bumiputera memiliki falsafah sebagai berikut:

1. Idealisme

Keberadaan Bumiputera sebagai entitas bisnis bukanlah semata-mata untuk mencari keuntungan, melainkan sebagai alat perjuangan di bidang ekonomi yang merupakan wujud idealisme untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui usaha asuransi jiwa.

2. Mutualisme

Mutualisme atau kebersamaan adalah suatu nilai sosial yang menjadi landasan dalam pengelolaan perusahaan diwujudkan dalam bentuk kerjasama, kemitraan, dan sinergi meliputi antara pemegang polis dengan pemegang polis, antara perusahaan dengan pemegang polis, antara karyawan dengan karyawan dalam perusahaan, antara karyawan dengan manajemen dalam perusahaan.

3. Profesionalism

Kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang menunjukkan keahlian dalam suatu bidang, diperoleh melalui pendidikan, dan pelatihan dalam kurun waktu tertentu, sebagai suatu kekuatan utama perusahaan dalam menjaga kelangsungan hidup, pengembangan organisasi, dan pertumbuhan bisnis.

2. Visi dan Misi

Adapun yang menjadi visi AJB Bumiputera 1912 adalah sebagai berikut:

AJB Bumiputera 1912 menjadi perusahaan asuransi jiwa nasional yang kuat, modern, dan menguntungkan didukung oleh SDM profesional yang menjunjung tinggi nilai-nilai idealism serta mutualisme

Adapun yang menjadi misi AJB Bumiputera 1912 adalah sebagai berikut:

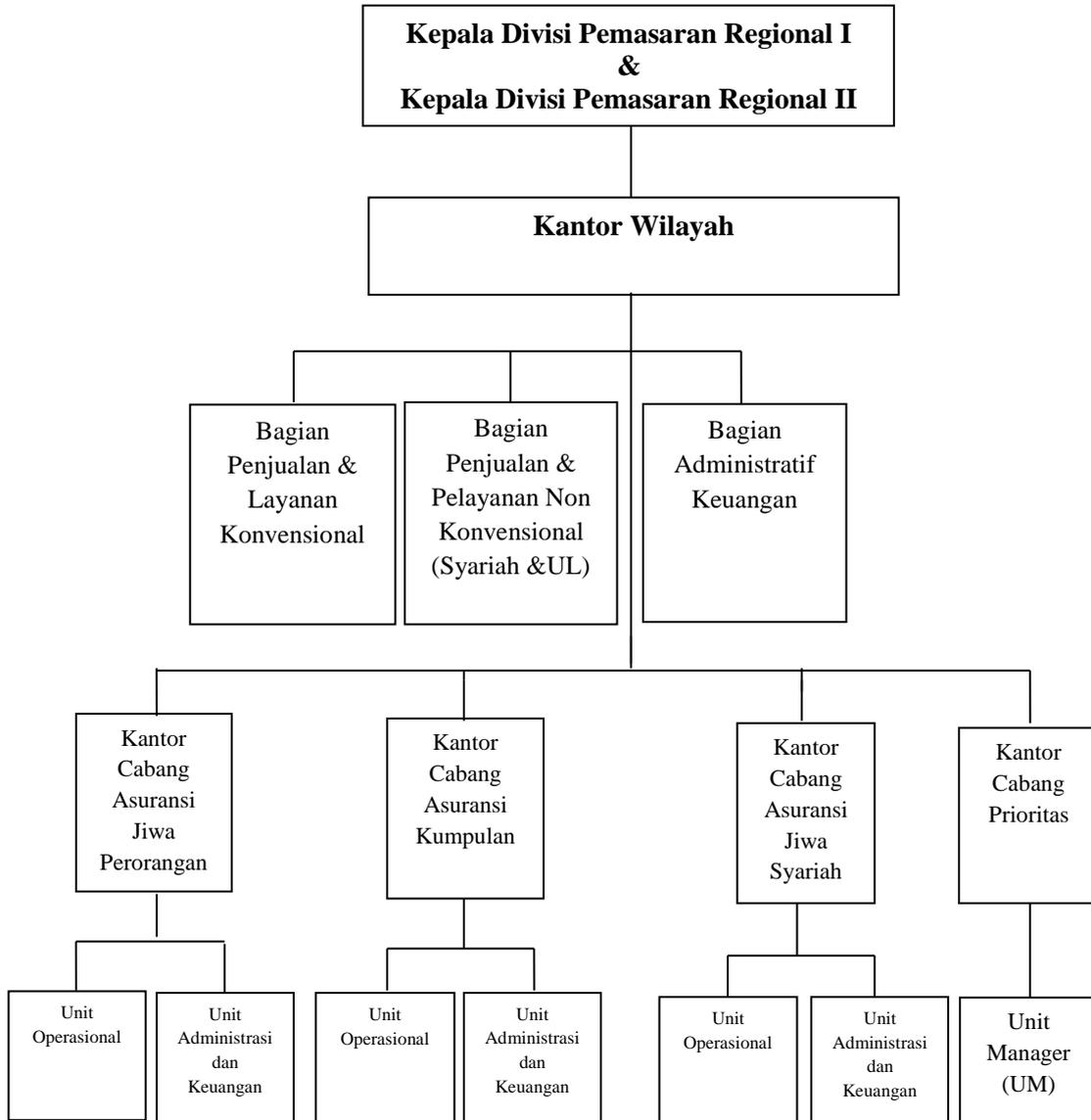
- a. Menyediakan pelayanan dan produk jasa asuransi jiwa berkualitas sebagai wujud partisipasi dalam pembangunan nasional melalui peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia.
- b. Menyelenggarakan berbagai pendidikan dan pelatihan untuk menjamin pertumbuhan kompetensi karyawan , peningkatan produktivitas, dan peningkatan kesejahteraan, dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada pemegang polis.
- c. Mendorong terciptanya iklim kerja yang motivatif dan inovatif untuk mendukung proses bisnis internal perusahaan yang efektif dan efisien, serta menguntungkan.

3. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi dapat diartikan sebagai susunan dan hubungan antar komponen dalam suatu perusahaan. Suatu organisasi yang jelas dapat memberikan gambaran tentang tugas dan tanggung jawab antar bagian yang satu dengan bagian yang lain, sehingga memungkinkan orang-orang yang terlibat di dalam perusahaan tersebut bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Secara skematis struktur organisasi AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 2.1

Struktur Organisasi AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan



4. Sumber Daya Manusia AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan

Tabel 4.1

Sumber Daya Manusia AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan

No	Nama	Jabatan
1.	Agus Patami, SE	Kepala Wilayah
2.	Muhammad Nur Lubis, SE. Msi. AAAIJ	Kepala Bag. Administrasi
3.	Fikri A. Astrio, SE	Bag. Pemasaran & Keagenan
4.	Resi Asmara, SE	Underwriter
5.	Ridha Anina Panggabean, SE	Sekretariat
6.	Pajaruddin, BE, AAAJI	Staff Administrasi & Klaim
7.	Pathiah Rangkuti, A. Md	Staff Administrasi & Klaim
8.	Alimuddin Tampubolon	Staff Administrasi & Klaim
9.	Daris Tarigan, SH	Staff Administrasi & Klaim
10.	Ahmad Muslim, SE	Staff Administrasi & Klaim
11.	Achmad Nawawi Majid, SE	Staff Administrasi & Klaim
12.	Katijo, SH	Staff Pemasaran
13.	Dessy Wulandari, SS	Staff Pemasaran
14.	Saiful Azwar, SE	Staff Pemasaran
15.	Efri Lizal, A. Md	Staff Pemasaran
16.	Wikka R. Gustiany, S. Sos	Pemegang Kas

17. Muhammad Arif

Driver

5. Job Description

Adapun tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian yang ada di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan yaitu sebagai berikut:

a. Kantor Wilayah

Kantor wilayah berfungsi sebagai pembina dan pengendali implementasi kegiatan operasional pemasaran, pemberdayaan, dan pengembangan sumber daya manusia dan keagenan, kehumasan dan pusat pelayanan bagi Kantor Cabang (Kantor Cabang Asuransi Jiwa Perorangan, Kantor Cabang Asuransi Jiwa Kumpulan, Kantor Cabang Asuransi Jiwa Syariah dan Kantor Cabang Prioritas) di wilayah pengawasannya. Kantor Wilayah dipimpin oleh Kepala Wilayah. Kepala Wilayah bertanggung jawab terhadap tercapainya sasaran operasional yang meliputi produksi, konservasi, pengelolaan, dan pengawasan administrasi dan/atau keuangan serta surplus operasional di wilayahnya.

b. Bagian Penjualan dan Layanan Konvensional

Bagian Penjualan dan Layanan Konvensional dipimpin oleh Kepala Bagian, yang mempunyai fungsi utama mengimplementasikan dan mengendalikan kegiatan operasional pemasaran konvensional, serta melakukan evaluasi mekanisme pelaksanaan Trilogi Operasional Asuransi (TOA).

c. Bagian Penjualan dan Layanan Non Konvensional

Bagian Penjualan dan Layanan Non Konvensional dipimpin oleh Kepala Bagian yang mempunyai fungsi utama mengimplementasikan dan mengendalikan kegiatan operasional pemasaran Syariah, dan Unit Link, serta melakukan evaluasi mekanisme pelaksanaan Trilogi Operasional Asuransi (TOA).

d. Bagian Administrasi dan Keuangan

Bagian Administrasi dan Keuangan dipimpin oleh Kepala Bagian, yang mempunyai fungsi utama dalam membina, mengawasi, serta mengendalikan implementasi kegiatan administrasi/keuangan dan perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku, melaksanakan Prinsip Mengenal Nasabah (PMN) dengan tepat dan benar, serta penyediaan sarana dan prasarana kerja di Kantor Wilayah, Kantor Cabang Asuransi Jiwa Perorangan, Kantor Cabang Asuransi Jiwa Kumpulan, Kantor Cabang Asuransi Jiwa Syariah dan Kantor Cabang.

e. Kantor cabang

1) Dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya, Kantor Cabang Asuransi Jiwa Perorangan, dan Kantor Cabang Asuransi Jiwa Kumpulan, Kantor Cabang Asuransi Jiwa Syariah dan Kantor Cabang Prioritas berada di bawah pengawasan Kantor Wilayah.

2) Kantor Cabang Asuransi Jiwa Perorangan, Kantor Cabang Asuransi Jiwa Kumpulan, dan Kantor Cabang Asuransi Jiwa Syariah dipimpin oleh Kepala Cabang yang bertanggung jawab kepada Kepala Wilayah, dengan fungsi utamanya melaksanakan trilogi asuransi jiwa, dan pelaporan meliputi produksi, konvensi, penghimpunan dana, kegiatan administrasi keuangan, pengembangan organisasi keagenan, dan pelayanan kepada pemegang polis. Sedangkan Kantor Cabang Prioritas dipimpin oleh *Agency Manager* (AM).

3) Kantor Cabang Asuransi Jiwa Perorangan, Kantor Cabang Asuransi Jiwa Kumpulan, dan Kantor Cabang Asuransi Jiwa Syariah membawahkan:

a) Unit operasional, dipimpin oleh Kepala Unit Operasional dan/atau Agen Koordinator, yang mengelola dan mengawasi organisasi keagenan yang terdiri dari Agen dan mempunyai fungsi utama melaksanakan, membina, mengendalikan kegiatan operasional penjualan, koservasi dan pelayanan

kepada Pemegang Polis serta melaksanakan Prinsip Mengenal Nasabah (PMN) dengan tepat dan benar.

- b) Unit Administrasi dan Keuangan, dipimpin oleh Kepala Unit, yang mempunyai fungsi utama melaksanakan, membina, mengawasi dan mengendalikan kegiatan administrasi keuangan, serta pelayanan kepada Pemegang Polis, Agen Koordinator dan Agen. Kepala Unit Administrasi dan Keuangan dalam melaksanakan fungsinya dibantu oleh Kasir dan Staf di bidang administrasi dan keuangan.

Untuk mempertajam penggarapan pasar maka dibentuk Unit Prioritas yang merupakan unit pemasaran di Kantor Cabang Asuransi Jiwa Perorangan, dan Kantor Cabang Asuransi Jiwa Syariah. Unit Prioritas hanya menjual produk unit link dan produk lain yang dirancang khusus. Unit Prioritas dipimpin oleh *Agency Manager* (AM) yang membawahi *Unit Manager* (UM) serta dibantu oleh *Financial Consulting* (FC).

- c). Kantor Cabang Priorita

Struktur Organisasi Kantor Cabang Prioritas meliputi *Agency Manager* (AM) dan *Unit Manager* (UM), yang mempunyai fungsi utama melaksanakan, membina, Prinsip Mengenal Nasabah (PMN) dengan tepat dan benar.

6. Jaringan Usaha

Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, yaitu jasa asuransi. Perusahaan ini menawarkan jasa dalam bentuk pemberian jaminan proteksi terhadap nasabahnya, yang antara lain berupa jaminan kesehatan, kecelakaan, kematian, pendidikan dan bahkan jaminan proteksi atas aset-aset yang dimiliki oleh nasabah. Perusahaan ini mengklasifikasikan asuransi menjadi tiga golongan, yaitu asuransi perorangan, asuransi kumpulan dan asuransi syariah. Berikut ini adalah jenis produk asuransi yang ditawarkan dari ketiga golongan asuransi di atas, yaitu sebagai berikut:

a. Asuransi Perorangan, terdiri dari :

1) Mitra Prima (US \$)

Program asuransi yang memberikan jaminan proteksi meninggal dunia pada masa asuransi atau perolehan uang pertanggungan ketika masa asuransi berakhir.

2) Mitra Pelangi (Rp)

Program asuransi yang memberikan jaminan proteksi meninggal dunia selama masa asuransi atau penerimaan uang pertanggungan pada akhir masa asuransi.

3) Ekawaktu Ideal (Rp)

Penanggulangan resiko keuangan sebagai akibat meninggalnya tertanggung dan pengembalian premi.

4) Mitra Oetama (US \$)

Program asuransi dengan pembayaran premi tunggal yang fleksibel menggabungkan tiga manfaat, yaitu santunan meninggal dunia sebesar uang pertanggungan, atau dua kali uang pertanggungan jika meninggal akibat kecelakaan. Sekaligus memberikan biaya rawat inap di rumah sakit. Atau perolehan tabungan yang akan diterima pada akhir masa asuransi.

5) Mitra Poesaka (US \$)

Program asuransi dengan pembayaran premi tunggal, yang merupakan gabungan unsur tabungan dan proteksi meninggal dunia.

6) Mitra Beasiswa Berencana (Rp)

Program asuransi yang menjamin biaya pendidikan untuk anak, mulai dari TK sampai Perguruan Tinggi. Disamping jaminan perolehan santunan meninggal dunia sebesar uang pertanggungan.

- 7) Mitra Permata (Rp)
Program asuransi yang menjamin biaya pendidikan untuk anak, mulai dari TK sampai Perguruan Tinggi. Disamping jaminan perolehan santunan meninggal dunia sebesar uang pertanggungan.
 - 8) Mitra Melati (Rp)
Program asuransi yang menggabungkan tiga unsur, yaitu proteksi meninggal dunia, tabungan dan perolehan investasi yang kompetitif minimal 4,5%.
 - 9) Mitra Cerdas (Rp)
Program asuransi pendidikan mulai dari TK sampai Perguruan Tinggi. Asuransi ini menggabungkan proteksi meninggal dunia, tabungan dan perolehan hasil investasi.
 - 10) Mitra Sehat (Rp)
Program asuransi yang menggabungkan tiga unsur, yaitu jaminan santunan meninggal dunia, jaminan perawatan di rumah sakit, sekaligus perolehan hasil investasi.
 - 11) Mitra Abadi (Rp)
Program asuransi khusus untuk warisan. Dengan pembayaran premi selama periode tertentu, seumur hidup mendapat proteksi jaminan meninggal dunia.
- b. Asuransi Kumpulan, terdiri dari :
- 1) Asuransi Kredit
Adalah asuransi kumpulan untuk para debitur dari suatu lembaga keuangan (debitur), terdiri dari:
 - (a) Asuransi Kredit Ekawaktu
 - (b) Asuransi Kredit Cicilan/Tahunan
 - (c) Asuransi Kredit Annuitas
 - 2) Asuransi Ekawarsa

Bersifat *non saving*, masa asuransi satu tahun, memberikan *benefit* berupa uang pertanggungan kepada pemegang polis apabila peserta meninggal dunia.

3) Asuransi Ekawaktu

Bersifat *non saving*, masa asuransi sesuai kebutuhan (bisa lebih atau kurang dari satu tahun), memberikan *benefit* berupa uang pertanggungan kepada pemegang polis apabila peserta meninggal dunia.

4) Asuransi Kebakaran

Memberikan *benefit* kepada peserta melalui pemegang polis akibat terjadinya resiko kecelakaan pada diri peserta dalam masa asuransi.

5) Asuransi Rawat Inap dan Pembedahan

Memberikan *benefit* kepada peserta berupa penggantian biaya rawat inap dan atau pembedahan di rumah sakit dalam asuransi karena suatu penyakit atau kecelakaan. Jangka waktu asuransi ini berlaku satu tahun dan dapat diperpanjang.

6) Asuransi Program Kesejahteraan Karyawan

Program asuransi jiwa ini dirancang dengan memberikan *benefit* bagi karyawan yang mengalami cacat total/tidak mampu bekerja sehingga tidak dapat menjalankan tugasnya lagi atau karyawan meninggal dunia.

7) Asuransi Iuran Dana Mantap (Idaman)

Memberikan *benefit* berupa proteksi jika terjadi resiko sebesar uang pertanggungan dan nilai tunai.

8) Asuransi Rakyat Indonesia (ASRI)

Dirancang untuk seluruh anggota keluarga dengan memberikan santunan sebesar uang pertanggungan jika ada anggota keluarga yang menjadi peserta/tertanggung meninggal dunia atau mengalami cacat tetap karena kecelakaan.

c. Asuransi Syariah, terdiri dari:

1) Mitra Mabror

Program asuransi yang menggabungkan unsur tabungan dan perlindungan asuransi. Serta ditujukan untuk melaksanakan niat suci menunaikan ibadah haji.

2) Mitra Sakinah

Asuransi yang merupakan gabungan antara unsur tabungan dan tolong menolong dalam menanggulangi musibah kematian dengan masa pembayaran premi tiga tahun lebih pendek dari masa asuransinya.

3) Mitra Iqra

Program asuransi pendidikan yang menjamin biaya sekolah anak dari TK sampai Perguruan Tinggi. Merupakan gabungan antara tabungan dan tolong-menolong dalam menanggulangi musibah kematian.

B. Hasil Wawancara

1. Identifikasi Risiko

Identifikasi risiko dilakukan untuk mengidentifikasi risiko-risiko apa saja yang dihadapi oleh perusahaan. Teknik untuk mengidentifikasi risiko, misal dengan menelusuri sumber risiko sampai terjadinya peristiwa yang tidak diinginkan.

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada tanggal 10 Oktober 2019 digambarkan dari hasil wawancara berikut:

Pertanyaan: Bagaimana awal mula mengelompokkan risiko calon tertanggung pak?

Jawaban dari Bapak Resi Asmara sebagai Praktisi *Underwriting* AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan

“Underwriting itu ada dua macam. Administratif underwriting, dan field underwriting. Administratif underwriting merupakan proses seleksi risiko yang dilakukan oleh pihak underwriter dengan melihat dan memeriksa formulir SPAJ calon nasabah asuransi. Ada 19 penyakit kronis, yaitu semua penyakit hernia,

semua penyakit tumor/benjolan/kista, tuberkulosis, endomecrosis, wasir, penyakit pada tonsil atau adenoid, kondisi abnormal rongga hidung (turbinates), termasuk sinus, penyakit kelenjar gondok (tyroid), hysterektomi (dengan atau tanpa salpingo-ooforektomi), hipertensi, fistula di anus, batu pada saluran sistem empedu, batu pada saluran kemih, katarak, tukak pada lambung atau usus 12 jari, diskus invertebrata yang menonjol, semua jenis kelainan sistem reproduksi (termasuk fibroid/miom di rahim, penyakit kencing manis, penyakit jantung dan pembuluh darah kardiovaskuler.”¹

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa proses identifikasi risiko dimulai dengan melihat SPAJ (Surat Permohonan Asuransi Jiwa). Seseorang yang ingin memiliki polis asuransi jiwa, harus mengisi Surat Pengajuan Asuransi Jiwa (SPAJ) terlebih dahulu sebelum memberikan dokumen-dokumen lain yang dibutuhkan. Surat Pengajuan Asuransi Jiwa (SPAJ) merupakan formulir yang berisi data dan pernyataan bertanggung dan pemegang polis yang menjadi dasar pertanggung. Identifikasi risiko penyakit sangat diperlukan. Hal ini dapat dilihat saat perusahaan memberikan ketentuan mengenai beberapa penyakit. Ini bertujuan untuk meminimalisir besarnya risiko yang akan ditimbulkan.

Metode identifikasi risiko yang digunakan oleh AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan adalah dengan menggunakan pedoman Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17 /POJK. 03/ 2014 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi Bagi Konglomerasi Keuangan. Manajemen Risiko Terintegrasi adalah serangkaian metodologi dan prosedur yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari seluruh kegiatan usaha Lembaga Jasa Keuangan yang tergabung dalam suatu Konglomerasi Keuangan secara terintegrasi.

1. Risiko Reputasi

Dari keterangan seputar kegiatan pegawai yang ada di AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan, maka dapat diidentifikasi risiko yang mungkin terjadi, yaitu:

¹ Resi Asmara, *Praktisi Underwriting*, AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan, wawancara pribadi, Medan, 10 Oktober 2019

- a. Nasabah yang tidak puas terhadap pelayanan pihak AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan
- b. Nasabah melakukan penunggakan dalam pembayaran premi
- c. Nasabah yang menyebarkan kekecewaan mereka melalui media cetak atau elektronik.

2. Risiko Kepengurusan

Berikut merupakan daftar risiko yang dapat diidentifikasi:

- a. Tingkat pendidikan dan keahlian yang kurang mencukupi
- b. Pelanggaran terhadap peraturan di kantor
- c. Kedisiplinan pegawai kurang
- d. Kepuasan (penghargaan dan hukuman) pegawai rendah
- e. Program kerja tahunan tidak menarik

3. Risiko Operasional

Berikut merupakan risiko operasional yang dapat diidentifikasi adalah:

- a. Kesalahan dalam input calon tertanggung
- b. Tertanggung menyembunyikan fakta objek pertanggungan
- c. Premi tidak bisa menutupi klaim yang terjadi
- d. Ketentuan polis menguntungkan pihak tertanggung
- e. Kecurangan antara *underwriter* dengan calon tertanggung

2. Evaluasi Risiko

Setelah dilakukan pengukuran dan menentukan tingkat akibat yang ditimbulkan terhadap sasaran yang telah ditetapkan, kemudian dilanjutkan dengan menentukan tingkat kemungkinan terjadinya.

Pertanyaan: Setelah risiko-risiko tersebut diidentifikasi oleh perusahaan, bagaimanakah menentukan tingkat kemungkinan terjadinya risiko-risiko yang sudah diidentifikasi tersebut Pak?

Jawaban dari Bapak Muhammad Nur Lubis sebagai Kepala Administrasi AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan

“Underwriting yang kedua ini adalah field underwriting. Yang mana yang dimaksud field underwriting itu adalah survey ke lapangan langsung. Ditanya, didatangi, dicek, ditengok kesehatannya. Sehat atau tidak. Selain itu dilihat kondisi keuangannya. Penggolongan risiko pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan yaitu risiko *standard*, *substandard* dan risiko yang tidak dapat diasuransikan”²

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pihak *underwriter* akan melihat secara langsung kondisi fisik maupun finansial calon nasabah asuransi. Perusahaan asuransi tentunya tidak ingin calon nasabah asuransi sedang menderita suatu penyakit atau dengan kata lain calon nasabah dalam kondisi yang tidak sehat. Selain itu, kondisi finansial yang tidak mencukupi, maka pihak *underwriter* tidak akan menerima calon nasabah asuransi.

Adapun penggolongan risik di AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan terbagi menjadi 3, yaitu:

1. Risiko *standard* merupakan risiko calon tertanggung yang secara *medical* atau *non medical* tidak terdapat risiko yang secara langsung atau tidak langsung dapat memperpendek kehidupan calon tertanggung.
2. Risiko *substandard* merupakan risiko calon tertanggung yang secara *medical* atau *non medical* terdapat risiko yang secara langsung ataupun tidak langsung dapat memperpendek kehidupan calon tertanggung.
3. Risiko yang tidak dapat diasuransikan (*declined*) merupakan risiko calon tertanggung yang secara *medical* atau *non medical* terdapat risiko yang cukup besar sehingga apabila dikenakan ekstra premi menjadi sangat besar sehingga premi yang harus dibayar lebih besar dari manfaat yang akan diterima.

² Muhammad Nur Lubis, AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan, wawancara pribadi, Medan 15 Oktober 2019.

3. Pengendalian Risiko

Risiko harus dikendalikan, jika tidak konsekuensinya bisa cukup serius misal kerugian yang cukup besar. Pengendalian risiko adalah bagaimana cara perusahaan mengurangi risiko finansial perusahaan atas risiko kematian yang tinggi dari peserta asuransi.

Pertanyaan: Untuk nasabah dengan memiliki nilai risiko yang tinggi, upaya apa yang dilakukan AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan? Dan berapakah nilai nominalnya Pak?

Jawaban dari Bapak Resi Asmara sebagai Praktisi *Underwriting* di AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan :

“Nilai risiko tertinggi terdapat pada calon nasabah yang menduduki peringkat pada risiko *substandard*. Jadi kita memiliki batas maksimal jangka waktu asuransi dengan pemeriksaan kesehatan (*Medical*). Retensi risiko kita sebesar RP. 50.000.000. Jadi premi dengan nilai risiko tinggi, maka kita akan lakukan pengalihan risiko ke reasuransi”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa premi dengan nilai risiko lebih dari Rp. 50.000.000, maka AJB Bumiputera 1912 akan melakukan pengalihan risiko (*Risk Transfer*) ke reasuransi. Setiap perusahaan asuransi memiliki batas retensi risiko. Retensi risiko merupakan perkiraan secara internal, baik secara utuh maupun sebagian, dari dampak finansial suatu risiko yang akan dialami oleh perusahaan. Penetapan jumlah retensi sendiri bagi perusahaan asuransi harus dilakukan secara hati-hati karena akan sangat mempengaruhi ketahanan permodalan perusahaan. Adapun mengontrol risiko ini biasanya terjadi pada risiko yang tergolong pada *substandard*, dimana jika hal ini terjadi yang dilakukan perusahaan adalah dengan menambah jumlah premi atau extra premi, atau juga dengan cara mengurangi jumlah manfaat asuransi, serta ada juga dengan cara mengecualikan risiko yang dengan nyata sudah teridentifikasi dari awal.

AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan mengendalikan risiko dengan mengambil tindakan dalam memperbaiki risiko untuk mencapai standar dan tingkat yang dapat diterima, maka keputusan untuk mengendalikan risiko hanya dilaksanakan dengan mengidentifikasi, menganalisis, dan mengukur setiap risiko yang timbul. Kemudian melakukan pengendalian risiko, pengendalian

risiko AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan menggunakan Buku Pedoman Operasional.

Pertanyaan: kendala apa yang sering dihadapi perusahaan sehingga banyak klaim nasabah yang tidak dibayarkan Pak?

Jawaban dari Bapak Resi Asmara sebagai Praktisi *Underwriting* di AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan :

“Kendala yang sering kita alami di perusahaan adalah ketika menemukan data calon tertanggung yang tidak sinkron. Jadi, pada saat nasabah melakukan klaim ke kantor, setelah dilakukan seleksi berkas, ternyata tidak sesuai. Kalau dulu E-KTP belum ada, sehingga bisa dimacem-macemin.”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kendala yang sering dihadapi oleh AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan dalam penerapan manajemen risiko adalah bahwa adanya manipulasi data yang dilakukan oleh pihak tertanggung. Pihak tertanggung tidak memberikan data-data pribadi yang sebenarnya.

Pertanyaan: upaya apa yang dilakukan perusahaan untuk menghadapi kendala tersebut Pak?

Jawaban dari Bapak Resi Asmara sebagai Praktisi *Underwriting* di AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan :

“Jadi upaya yang kita lakukan yaitu meminta keterangan yang sebenarnya kepada calon tertanggung. Kalau sekarang sudah ada E-KTP. Jadi kita sekarang bisa mensinkronisasikan data. Sekarang bisa cek KTP di google, dishub capil bisa melihat keabsahannya.”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan AJB untuk menghadapi kendala tersebut adalah meminta data calon tertanggung yang sebenar-benarnya. Dengan teknologi yang semakin canggih, terbitlah E-KTP. E-KTP inilah yang mempermudah proses untuk menghadapi kendala tersebut.

C. Hasil Angket

Berdasarkan ukuran kemungkinan dan dampak maka besaran masing-masing risiko adalah sebagai berikut:

1. Risiko Reputasi

Tabel 4.2

Pengukuran risiko reputasi

No	Nama Risiko	K	D	Total (K x D)
1.	Nasabah yang tidak puas terhadap pelayanan AJB Bumiputera 1912	2	4	8
2.	Nasabah melakukan penunggakan dalam pembayaran premi	3	4	12
3.	Nasabah yang menyebarkan kekecewaan mereka melalui media cetak atau elektronik	2	3	6
Total				26

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2019)

2. Risiko Kepengurusan

Tabel 4.3

Pengukuran risiko kepengurusan

No	Nama Risiko	K	D	Total (K x D)
1.	Tingkat pendidikan dan keahlian yang kurang mencukupi	1	3	3
2.	Pelanggaran terhadap peraturan di kantor	1	2	2
3.	Kedisiplinan pegawai kurang	1	3	3
4.	Kepuasan (penghargaan dan hukuman) pegawai rendah	2	2	4

5. Program kerja tahunan tidak menarik	1	2	2
Total			14

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2019)

3. Risiko Operasional

Tabel 4.4

Pengukuran risiko operasional				
No	Nama Risiko	K	D	Total (K x D)
1.	Kesalahan dalam input data calon tertanggung	2	3	6
2.	Tertanggung menyembunyikan fakta objek pertanggungan	4	4	16
3.	Premi tidak bisa menutupi klaim yang terjadi	3	4	12
4.	Ketentuan polis menguntungkan pihak tertanggung	3	3	9
5.	Kecurangan antara <i>underwriter</i> dengan calon tertanggung	3	4	12
	Total			55

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2019)

Analisis Data

Pertama, tingginya risiko operasional di AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan. Maka dari itu perusahaan harus lebih memperhatikan dan lebih berhati-hati pada segala kegiatan operasional yang terjadi di dalam perusahaan. Kedua, risiko reputasi yang merupakan aspek terpenting dalam suatu perusahaan. Dimana apabila nasabah mengalami kekecewaan terhadap segala pelayanan yang ada di AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan, maka nama baik perusahaan akan hilang. Ketiga, risiko kepengurusan pada urutan terakhir. Artinya

seluruh pegawai di AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan memiliki kompetensi, disiplin dan komitmen kerja yang baik sehingga jarang terjadi pelanggaran yang fatal.

Dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan yaitu terdapat pada risiko operasional perusahaan. Setelah dilakukan analisis, risiko yang mempunyai nilai tertinggi yaitu tertanggung menyembunyikan fakta objek pertanggungan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen risiko merupakan bagian yang sangat penting untuk mengantisipasi perubahan yang terjadi di masa depan. Tujuan dari analisis risiko adalah melakukan analisis dampak dan kemungkinan semua risiko yang dapat menghambat tercapainya sasaran organisasi, juga semua peluang yang mungkin dihadapi organisasi. Ada dua variabel yang terpenting dalam menganalisis risiko yaitu kemungkinan dan dampak. Kemungkinan adalah peluang terjadinya sesuatu, sedangkan dampak adalah akibat yang ditimbulkan dari pengaruh suatu tindakan dan atau kejadian.
2. Kendala yang sering dihadapi oleh AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan terdapat pada risiko operasional yang merupakan risiko tertinggi di AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan menuntut perusahaan agar lebih memperhatikan segala kegiatan operasional perusahaan dan upaya yang dilakukan oleh pihak AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan dalam menghadapi kendala tersebut yaitu dengan meminta data yang sebenar-benarnya kepada calon tertanggung.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan yang telah diuraikan peneliti sebelumnya, maka agar kendala yang dihadapi tidak menjadi hambatan pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan maka penulis memberikan saran-saran berikut:

1. Segala kegiatan operasional di dalam perusahaan harus lebih diperhatikan lagi, karena berdampak pada *profit* perusahaan. Untuk

- kasus-kasus klaim yang bermasalah, perlu diadakan evaluasi kasus-kasus seperti apakah yang paling sering ditemui. Dari sanalah bisa ditarik kesimpulan dimanakah letak kesalahan mengapa kasus-kasus seperti itu kerap dijumpai, apakah kesalahan terletak pada cara agen dalam memberikan penjelasan kepada pemegang polis, ketidakjelasan dalam pasal-pasal perjanjian, kurangnya pemahaman staf klaim dalam memberikan jawaban, atau memang karena kesengajaan yang dibuat bertanggung untuk melakukan kecurangan.
2. Pelayanan AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan sebaiknya lebih ditingkatkan lagi untuk menambah kepercayaan menjadi nasabah asuransi.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahannya. Departemen Agama RI
- Akmal Tarigan Azhari, *Buku Panduan Penulisan Skripsi*, Medan, 2015
- Amrin Abdullah. *Asuransi: Keberadaan dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional*. Jakarta : Elex Media Komputindo, 2006
- Darmawi Herman. *Manajemen Risiko*. Jakarta : Bumi Aksara, 2006
- Djojosoedarso Soeisno. *Prinsip-Prinsip Manajemen Risiko Asuransi*. Jakarta: Salemba Empat, 2013
- Hanafi M Mamduh. *Manajemen Risiko*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN, 2018
- Iqbal Muhaimin. *Asuransi Umum Syariah Dalam Praktek (Upaya Menghilangkan Gharar, Maisir, dan Riba)*. Jakarta : Gema Insani Press, 2005
- Kountour Ronny. *Manajemen Risiko Operasional*. Jakarta : PPM, 2004
- Mardani. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. Jakarta : Prenadamedia Group, 2015
- Nuruddin, Amir et.al. *Metodologi Penelitian Ilmu Syariah*. Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2010.
- Redjeki Hartono Sri. *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*. Jakarta : Sinar Grafika, 2001
- Rival Veithzal. *Islamic Financial Institution Management*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2008
- Rival Veithzal. *et, all, Financial Institution Management*. Jakarta : Rajawali Pers, 2013
- Sahrudin Desmadi. *Pembayaran Ganti Rugi Pada Asuransi Syariah*. Malang : UIN Malang Press, 2009
- Siahaan Hinsan. *Manajemen Risiko: Konsep, Kasus, dan Implementasi*. Jakarta : Elex Media Komputindo, 2007
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2010
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&B*. Bandung : Alfabeta, 2015
- Sula M.Syakir. *Asuransi Syariah (life and general) Konsep dan System Operasional*. Jakarta : Gema Insani, 2004

Susanto Heru. *Cerdik Dalam Memilih Asuransi Jiwa*. Jakarta : PT. Bhuana Ilmu Populer, 2010

Wayan Sudirman. *Manajemen Perbankan : Menuju Bankir Konvensional yang Profesional*. Jakarta : Prenada Media Group, 2013

Wawancara dengan Resi Asmara selaku Praktisi *Underwriting* pada tanggal 10 Oktober 2019

Wawancara dengan Muhammad Nur Lubis selaku Kepala Administrasi pada tanggal 15 Oktober 2019

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Yusi Elvira

Tempat/ Tanggal Lahir : Tebing Tinggi, 03 Juni 1997

Alamat Rumah : Jalan Anturmangan, No. 26, Kec. Rambutan, Kota Tebing Tinggi

Pekerjaan : Mahasiswi

No. Hp : 081240451022

Asal Sekolah : SMA Negeri 2 Tebing Tinggi

Tahun Masuk UIN : 2015

Pembimbing Akademik : Yusrizal, SE. M. Si

Judul Skripsi : Manajemen Risiko Asuransi Jiwa Pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan

Latar Belakang Pendidikan

- SD/MI : SD Negeri 163080 Tebing Tinggi
- SMP/MTs : SMP Negeri 10 Tebing Tinggi
- SMA/SLTA : SMA Negeri 2 Tebing Tinggi

Nama Orang Tua

Ayah : Muhammad Yusuf

Ibu : Yusriana

Nama Dosen Pembimbing

Pembimbing I : Yusrizal SE. M. Si

Pembimbing II : Dra. Zainarti, M. M

Lampiran 1

Angket aspek Kemungkinan

TPT : Tidak Pernah Terjadi (kejadian yang peluangnya 0.01 setahun): 1

JT : Jarang Terjadi (kejadian tersebut terjadi sekali setahun) : 2

HST: Hampir Sering Terjadi (kejadian tersebut terjadi 3 kali dalam setahun) : 3

ST : Sering Terjadi (kejadian tersebut terjadi 12 kali dalam setahun): 4

SST : Sangat Sering Terjadi (kejadian terjadi lebih dari 48 kali dalam setahun) : 5

No	Nama Risiko	Skor				
		1	2	3	4	5
I	Risiko Reputasi	TPT	JT	HST	ST	SST
1.	Nasabah yang tidak puas terhadap pelayanan AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan					
2.	Nasabah melakukan penunggakan dalam pembayaran premi					
3.	Nasabah yang menyebarkan kekecewaan melalui media cetak atau elektronik					
II.	Risiko Kepengurusan					
1.	Tingkat pendidikan dan keahlian yang kurang mencukupi					
2.	Pelanggaran terhadap peraturan di kantor					
3.	Kedisiplinan pegawai kurang					

4.	Kepuasan pegawai rendah					
5.	Program kerja tahunan tidak menarik					
III.	Risiko Operasional					
1.	Kesalahan dalam input data calon tertanggung					
2.	Tertanggung menyembunyikan fakta objek pertanggungan					
3.	Premi tidak bisa menutupi klaim yang terjadi					
4.	Ketentuan polis menguntungkan pihak tertanggung					
5.	Kecurangan antara <i>underwriter</i> dengan calon tertanggung					

Lampiran 2

Angket aspek Dampak

DSK : Dampaknya Sangat Kecil : 1

DK : Dampaknya Kecil : 2

DCB : Dampaknya Cukup Besar : 3

DB : Dampaknya Besar : 4

DSB : Dampaknya Sangat Besar : 5

No	Nama Risiko	Skor				
		1	2	3	4	5
I	Risiko Reputasi	DSK	DK	DCB	DB	DSB
1.	Nasabah yang tidak puas terhadap pelayanan AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan					
2.	Nasabah melakukan penunggakan dalam pembayaran premi					
3.	Nasabah yang menyebarkan kekecewaan melalui media cetak atau elektronik					
4.	Nasabah menggunakan kata-kata kasar saat menyampaikan keluhan					
5.	Produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan kebutuhan nasabah					
II.	Risiko Kepengurusan					
1.	Tingkat pendidikan dan keahlian yang kurang mencukupi					

2.	Pelanggaran terhadap peraturan di kantor					
3.	Kedisiplinan pegawai kurang					
4.	Kepuasan pegawai rendah					
5.	Program kerja tahunan tidak menarik					
III.	Risiko Operasional					
1.	Kesalahan dalam input data calon tertanggung					
2.	Tertanggung menyembunyikan fakta objek pertanggungan					
3.	Premi tidak bisa menutupi klaim yang terjadi					
4.	Ketentuan polis menguntungkan pihak tertanggung					
5.	Kecurangan antara <i>underwriter</i> dengan calon tertanggung					