

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Risiko ada dalam kehidupan sehari-hari manusia, kapan pun dan dimana pun risiko selalu berdampingan. Ketika kita akan bepergian kesuatu tempat dengan mengendarai kendaraan bermotor maka ada risiko kecelakaan, bahkan saat kita bepergian menggunakan pesawat maupun kapal air. Ketika kita bernafas, maka ada risiko udara yang kita hidup merupakan udara kotor atau udara yang mengandung virus yang menyebabkan penyakit. Bukan hanya itu ketika seseorang berkerja pun ia dapat mengalami kecelakaan kerja, pencurian, kebakaran, kerampokan bahkan kematian itu sendiri. Seseorang dapat mempersiapkan dirinya dari risiko yang akan terjadi kondisi keuangannya masa mendatang melalui asuransi.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Pardjo Yap, *Panduan Praktis Manajemen Risiko Perusahaan*, (Growing Publishing, 2017), h. 2

Asuransi sendiri hasil dari perkembangan peradaban manusia, yang diperuntukan untuk dapat mengatasi kesulitan pada manusia. berawal sebagai suatu ide untuk memperoleh perlindungan untuk rasa aman karena ketidakpastian yang selalu mengikutinya. Jika kepastian dari rasa aman sudah didapatkan maka manusia sudah merasa terlindungi artinya ia sudah mendapatkan apa yang dibutuhkan. Hal ini membuat asuransi tumbuh dan berkembang terus menerus, sesuai dengan perkembangan pada kebutuhan manusia itu sendiri yang sejalan dengan tingkat perkembangan kebudayaan sehingga sampai pada tingkat kemajuan ekonomi tertentu serta sampai keadaan seperti ini.<sup>2</sup>

Sejalan dengan perkembangan industri asuransi dan pengetahuan masyarakat terhadap asuransi yang dimana mereka mulai sadar akan manfaat dan keutamaannya sebagai proteksi untuk keluarga dan dirinya sendiri, maka hal ini akan membuat semakin banyaknya permintaan asuransi yang

---

<sup>2</sup> Muhammad Ajib, *Asuransi Syariah*, (Jakarta Selatan, Rumah Fiqih Publishing, 2019) , h. 11-12

ajukan. Dengan banyaknya permintaan tersebut semakin banyak juga risiko yang akan tanggung oleh pihak perusahaan asuransi. Maka hal-hal yang seharusnya dilakukan perusahaan memiliki tenaga kerja yang unggul dibidangnya masing-masing, agar mampu memahami dan mengelola risiko-risiko yang terus berkembang.<sup>3</sup>

Risiko merupakan hal ketidakpastian yang terdapat dimana saja dan merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari, termasuk pada sektor perekonomian. Perkembangan ekonomi yang terjabelakangan ini semakin cepat, kompleks, saling berkaitan dan amat dekat dengan ketidakpastian.

Proses bisnis pada perusahaan tidak bisa terlepas dari yang namanya risiko. Risiko sendiri terdapat dimana mana, misalnya bisa terdapat pada operasional perusahaan, produk perusahaan, proses jual beli yang dilakukan, risiko benturan kepentingan, risiko kecurangan dan lain sebagainya. Risiko-

---

3 Neneng Hafidoh, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Underwriting Dalam Menyeleksi Risiko Pada Produk Asuransi Kesehatan Kumpulan StuKasus Pada Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967*, (Serang, Repositoty UIN SMH Banten, 2020), h. 1-2

risiko ini dapat mengakibatkan kerugian, tidak tercapainya tujuan tujuan perusahaan dan dampak negatif lainnya yang akan diakibatkan. Risiko menantang besar bagi perusahaan, dimana perusahaan harus bisa melakukan manajemen risiko.<sup>4</sup>

Menurut Ferry N. Idroes manajemen risiko adalah metode logis dan sistematis dalam identifikasi, kualifikasi, menemukan sikap, menetapkan solusi, serta melakukan monitor dan pelaporan risiko yang berlangsung pada setiap aktivitas atau proses. Berbeda yang dijelaskan oleh Abbas Salim bahwa manajemen risiko yaitu semua risiko yang terjadalam masyarakat (kerugian harta, jiwa, keuangan, usaha dan lain-lain) ditinjau dari segi manajemen perusahaan. Dari definisi yang telah dijelaskan dapat dikatakan sebagai kemampuan perusahaan dalam mengelola dan meminimalisir hal-hal yang akan menimbulkan kerugian atau kegagalan

---

<sup>4</sup> Pardjo Yap, *Panduan Praktis Manajemen Risiko Perusahaan*, Ttp: Growing Publish, 2017. h. 4-6

terhadap perusahaan menjasuatu hak yang menguntungkan bagi perusahaan tersebut.<sup>5</sup>

Setiap perusahaan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai. Untuk mencapai hal tersebut dan mengembangkan esensinya diperlukan manajemen yang efektif dan efisien. Manajemen dipilih dan digunakan oleh manusia sebagai sebagai sumber daya atau tenaga kerja. Hal ini sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk menunjang karya, bakat, kreativitas, dorongannya dan peran nyata seperti yang disaksikan dalam setiap perusahaan ataupun dalam organisasi.<sup>6</sup>

Pada perusahaan asuransi sendiri sebagai lembaga pengalihan risiko, karena ruang lingkup tersebut tentunya perusahaan punya perhitungan sendiri agar perusahaan tidak

---

5 Toyyibah dan Erie Hariyanto,” Implementasi Manajemen Risiko Pada Sistem Asuransi Jiwa Syariah Syariah PT. Prudential Life Assurance Cabang Madura”, *Iqtishadia* Vol. 2, No. 2 (Desember 2015), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam STAIN Pamekasan. h. 150-151.

6 Susi Riyanti, *Analisis Kinerja Underwriting Dalam Menentukan Calon Peserta Pada Produk Asuransi Kecelakaan StuUnit Syariah PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang*, (Serang, Repository UIN SMH Banten, 2018), h. 1

rugi, yaitu merumuskan masalah-masalah yang ada dengan diterapkannya manajemen risiko melalui proses *underwriting*.

Menurut peraturan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan mengenai Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan, Dan Perusahaan Reasuransi Syariah menyatakan bahwa Perusahaan atau Unit Syariah wajib memiliki pedoman *underwriting* untuk produk yang dipasarkan, yang mencerminkan bahwa pelaksanaan proses seleksi risiko dilakukan secara hati-hati dan sesuai dengan praktik perasuransian yang berlaku umum (pasal 34 POJK No. 69/POJK.05/2016. Artinya mengenai pedoman *underwriting* OJK mengizinkan untuk dikendalikan penuh oleh perusahaan asuransi masing-masing.<sup>7</sup>

*Underwriting* sendiri yaitu proses penyelesaian dan pengelompokan yang dilakukan oleh perusahaan. Seorang

---

<sup>7</sup> Muhammad Ilham, ddk “*Underwriting* Pada Asuransi Jiwa Syariah Dalam Prespektif Maqashid Syariah Stukasus Pada Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu”, Jurnal Tamwil Vol VI, No. 2 (Juli-Desember 2020) IAIN Batusangkar, h. 90.

*underwriter* pada umumnya memprediksi kemungkinan tertanggung akan mendapatkan kerugian, *underwiter* memiliki tugas yang esensial dalam operasi perusahaan. Sebab tujuan *underwiter* untuk meningkatkan keuntungan perusahaan melalui penerimaan distribusi risiko yang diperkirakan akan mendatangkan keuntungan.

Penelitian yang dilakukan oleh Dian Rahmawati dan Ummiy Fauziyah Laily, menjelaskan pada proses *underwriting* pada asuransi jiwa meliputi; *Field Underwriting* kegiatan ini dilakukan oleh agen dengan mengidentifikasi mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan usaha. Yang kemudian menganalisanya untuk menemukan exposure risiko yang memungkinkan dapat terjadi. Seleksi kesehatan dan seleksi financial calon tertanggung, hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat risiko kesehatan calon tertanggung, dimana kesehatan ini menjaprioritas dalam kejangkauan umur seseorang. Penentuan peserta medical dan non medical berdasarkan besar manfaat awal. Namun bagi calon peserta non medical ada syarat khusus asuransi sebagai ganti

pemeriksaan dokter diperlukan percobaan (observasi). Penentuan besarnya premi, besaran premi disesuaikan dengan kesanggupan, kemampuan dan kebutuhan peserta dan dapat dibayarkan triwulan, setengah tahunan, tahunan ataupun sekaligus untuk masa asuransi dalam perjanjian. Pengecekan berkas, *underwriter* akan mengecek kembali SPAJ yang telah diisi oleh calon peserta, yang diharapkan bahwa seluruh pernyataan dalam SPAJ sudah terjawab dengan benar. Dan yang terakhir yaitu proses penerbitan polis dan percetakan polis, setelah dokumen persyaratan SPAJ sudah lengkap dan tidak ada yang perlu ditambahkan lagi sesuai dengan kebutuhan. Dalam hal ini departemen pertanggung jawaban menetapkan keputusan *underwriting* yaitu: asuransi diterima standard, asuransi diterima substandard, dan asuransi ditolak. Pelaksanaan *underwriting* yang efektif dan sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP), dapat meminimisir terjadinya suatu klaim karena telah diantisipasi pada awal penerimaan peserta.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup>Dian Rahmawati dan Ummiy Fauziyah Laily."Implementasi

Bagi perusahaan asuransi terjadinya klaim adalah risiko. Klaim merupakan pembayaran ganti rugi yang diajukan oleh tertanggung kepada penanggung (perusahaan) atas terjadinya risiko atau suatu kerugian, karena adanya kontrak perjanjian dengan pihak perusahaan asuransi sesuai dalam ketentuan polis asuransi. Agar dapat terhindar dari kerugian besar yang disebabkan oleh adanya klaim dari tertanggung, maka sebelum diterbitkannya polis asuransi perlu diadakannya seleksi risiko terlebih dahulu serta manajemen risiko yang baik. Dalam perusahaan asuransi, klaim bukan merupakan beban pengelola tetapi beban asuransi atau *underwriting* yang diambil dari dana peserta.

Untuk bisa mengatasi hal hal yang tidak diinginkan tersebut, *underwriting* akan mendeteksi potensi-potensi risiko yang mungkin timbul nantinya, termasuk besarnya risiko yang akan ditanggung perusahaan. Jika ada risiko yang memiliki dampak lebih dari yang telah diperkirakan yang

dapat ditanggung sehingga bisa dilakukan untuk mengelola risiko tersebut.<sup>9</sup>

Seorang *Underwriter* memiliki peran penting bagi perusahaan asuransi karena *underwriter* yang menentukan apakah penutupan asuransi tersebut dapat diakomodir oleh perusahaan atau tidak. Dan ketika seorang *underwriter* memutuskan untuk mengakomodir, maka *underwriter* harus dapat memperkirakan bahwa penutupan tersebut akan menguntungkan perusahaan. Dan jika salah, sehingga terjakerugian, maka *underwriter* sangat berkontribusi dalam kerugian tersebut.

Pada beberapa perusahaan asuransi proses *underwriting* masih lemah, salah satunya ditunjukkan dengan risiko yang ditanggung oleh perusahaan asuransi tidak sebanding dengan kontribusi yang dibayarkan oleh peserta asuransi. Seharusnya

---

<sup>9</sup>Mila Karmila, *Analisis Prosedur Underwriting Dalam Meminimalisir Terjadinya Klaim Pada Produk Asuransi Kecelakaan Diri Pada PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang*, (Serang, Repository UIN SMH Banten, 2020), h. 2-5

*underwriter* mampu menyesuaikan risiko dan pembayaran kontribusi yang akan terima oleh peserta.

Menurut Bapak Riswinanselaku Kepala Eksekutif Pengawas Industri Keuangan Non Bank (IKNB) Otoritas Jasa Keuangan (OJK), intensitas persaingan usaha pada lini tersebut kemudian memaksa perusahaan asuransi untuk bersaing dengan menetapkan premi yang lebih rendah dari kompetitornya. Akibatnya apabila berlangsung secara terus-menerus kondisi ini dapat menggerus permodalan dari perusahaan asuransi.

Guna mengatasi kelemahan tersebut, perusahaan perlu didukung dengan keberadaan mekanisme internal control yang memadai. Untuk menciptakan mekanisme internal control yang dapat berjalan secara efektif dibutuhkan pemisahan yang jelas antara fungsi operasional dengan fungsi pengawasan.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup>Denis Riantiza Meilanova, OJK Soroti Proses Seleksi Risiko Perusahaan Asuransi yang Masih Lemah, diakses (<https://m.bisnis.com/finansial/read/20220328/215/1515739/ojk-soroti-proses-seleksi-risiko-perusahaan-asuransi-yang-masih-lemah>) pada tanggal (Minggu 26 Juni 2022), pukul 14.30 WIB.

Oleh karena itu sangat diperlukannya tenaga *underwriter* yang memahami serta mampu memenuhi kapasitas perusahaan dalam membantu untuk meminimalisir risiko yang akan dihadapi oleh perusahaan nantinya, *underwriting* harus dilakukan secara teliti dengan melihat beberapa kemungkinan hal yang dapat mengancam internal perusahaan, sehingga hasil yang baik membuat operasional perusahaan bisa tetap berjalan dengan semestinya. Jika *underwriting* tidak dilakukan dengan baik, perusahaan akan mengalami kerugian, karena tidak adanya manajemen risiko pada setiap peserta yang masuk, sehingga risiko yang akan perusahaan tanggung tidak pasti besar kecilnya risiko tersebut dan tidak dapat diperkirakan. Kinerja *underwriting* sangat diperlukan, karena perannya yang penting untuk perusahaan terhadap penentuan kelayakan calon peserta asuransi.

Pada PT Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City menerapkan prosedur *underwriting* yang dilakukan sesuai dengan standard operasional prosedur *underwriting*, yang dimana seorang *underwriter* menganalisa dengan cermat dan

teliti pada faktor-faktor yang mungkin akan terjadinya risiko pada setiap peserta. Atas kinerja *underwriter* yang baik, klaim pada PT Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City khususnya pada produk kecelakaan diri individu dapat diminimalisir.

Berikut ini data peserta dan klaim yang terjadi PT Asuransi Takaful RO Serang City pada tahun 2018-2021:

**Tabel. 1.1**

**Data Peserta dan Klaim**

Tahun	Jumlah Peserta	Klaim
2018	7	0%
2019	7	0%
2020	24	0%
2021	19	0%

Dapat disimpulkan pada tabel atas jumlah peserta pada produk asuransi kecelakaan diri individu tahun 2018 memiliki 7 peserta, jumlah ini sama dengan tahun 2019, pada tahun berikutnya jumlah peserta naik sampai 24 orang tahun 2021

dan turun menjadi 19 peserta pada tahun 2021. Dari jumlah peserta tersebut pada periode tahun 2018-2021, perusahaan memiliki rasio klaim sebesar 0% sehingga tidak ada beban klaim yang dikeluarkan. Hal ini karena pada tahun tersebut tidak ada klaim yang terjapa pada peserta asuransi kecelakaan diri individu.

Dari latar belakang yang telah diuraikan atas, maka peneliti tertarik untuk membahas, mengkaji, dan meneliti dalam sebuah skripsi dengan judul: **ANALISIS PROSEDUR UNDERWRITING DALAM MEMINIMALISIR TERJADINYA KLAIM PADA PRODUKA ASURANSI KECELAKAAN DIRI INDIVIDU (STUKASUS PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA RO SERANG CITY)**

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, agar skripsi ini lebih terarah, maka diperlukanya pembatasan masalah. Penulis membatasi masalah pada:

- A. Penelitian ini dibatasi hanya pada produk kecelakaan diri individu.
- B. Penelitian ini dilakukan pada bagian *Underwriting* PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City.

### **C. Perumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang terdapat pada latar belakang masalah atas yang akan dijadikan bahan penelitian, yaitu:

1. Bagaimana Prosedur *Underwriting* Pada Produk Asuransi Kecelakaan Diri Individu PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City?
2. Apa Saja Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Proses *Underwriting* Pada Produk Asuransi Kecelakaan Diri Individu PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City?
3. Bagaimana Tingkat Keberhasilan *Underwriter* Dalam Meminimalisir Klaim Yang Terjadi Pada Produk Asuransi Kecelakaan Diri Individu PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan-tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Prosedur *Underwriting* Dalam Pada Produk Asuransi Kecelakaan Diri Individu PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City.
2. Untuk mengetahui Apa Saja Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Proses *Underwriting* Pada Produk Asuransi Kecelakaan Diri Individu PT. Asuransi Takaful Keluarga RO City Serang.
3. Untuk mengetahui bagaimana Tingkat Keberhasilan *underwriter* dalam meminimalisir klaim yang terjapada Produk Asuransi Kecelakaan Diri Individu PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari adanya penelitian ini dapat bermanfaat untuk semua pihak, diantaranya:

1. Bagi penulis

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan serta mendapat ilmu pengetahuan yang baru khususnya tentang Prosedur *Underwriting* Dalam Meminimalisir Terjadinya Klaim Pada Produk Asuransi Kecelakaan Diri Individu. Selain itu juga menjasarana peneliti untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang telah peneliti tempuh selama perkuliahan.

2. Bagi perusahaan

Peneliti berharap dengan penulisan ini dapat membantu serta menjadikan masukan yang berarti bagi perusahaan.

3. Bagi akademis

Peneliti berharap penulisan ini dapat dijadikan bahan referensi untuk dijadikan penulisan dimasa yang akan datang dan mampu memberikan pengetahuan sehingga dapat menjabahan pembelajaran dan dapat menjadikan masukan baru.

#### 4. Bagi Pembaca

Peneliti berharap dengan adanya penulisan ini bisa memberikan informasi kepada para pembaca mengenai Prosedur *Underwriting* Dalam Meminimalisir Terjadinya Klaim Pada Produk Asuransi Kecelakaan Diri Individu.

#### **F. Peneliti Terdahulu Yang Relevan**

Sejauh ini pembahasan mengenai *underwriting* dibahas karya ilmiah untuk mendukung persoalan lebih mendalam terhadap literature relevan bagi masalah yang menjaobjek penelitian. Ada 8 penelitian yang berkaitan dengan Analisis Prosedur *Underwriting* Pada Produk Asuransi Kecelakaan Diri Individu yaitu bisa lihat pada sebagai berikut:

1. Miftahul Ulum (2010), dengan judul “Prosedur *Underwriting* Pada Produk Asuransi Kesehatan Kumpulan Pada PT Asuransi Takaful Keluarga”. Berdasarkan penelitian ini Proses *underwriting* pada asuransi kesehatan kumpulan dilakukan secara sederhana. Karena seleksi dilakukan tidak pada setiap tiap peserta,

melainkan pada kelompok sehingga tidak serumit produk yang lainnya. Dan juga *underwriting* hanya dilakukan secara administratif. Jika peserta memenuhi ketentuan perusahaan, maka calon peserta tersebut berhak mendapatkan pertanggungan asuransi. Persamaan dengan penulis yaitu sama sama meneliti Prosedur *underwriting*, bedanya dengan penelitian ini adalah produk yang teliti penulis yaitu produk kecelakaan diri individu, sedangkan peneliti terdahulu yaitu produk kesehatan.

2. Ela Patriana, Rijal Assidiq Mulyana, 2012. Dengan judul “Prosedur Underwriting Bancassurance dan Asuransi Jiwa Syariah pada PT Asuransi Takaful Keluarga”, berdasarkan penelitian ini Proses *underwriting* hanya berfokus pada ketentuan usia dan tidak adanya proses *medical* dan *non medical*. Seleksi resiko yang dilakukan adalah: 1) yang berdasarkan prinsip *utmost good faith*, *insurable interest* dan lain sebagainya. 2) Sesuai dengan kebijakan perusahaan. Adapun faktor-faktor pada saat melakukan seleksi resiko antaranya: usia, kondisi

kesehatan, besar manfaat takaful, tinggi dan berat badan, pekerjaan, dan lamanya perjanjian asuransi. Setelah proses seleksi resiko selesai, maka *underwriter* akan mengambil keputusan atas resiko tersebut. Proses *underwriting* dan keputusan *underwriting* produk fulnadi, pada produk ini memiliki beberapa tahapan, yaitu: *field underwriting*, verifikasi berkas dan data aplikasi, mengumpulkan informasi tambahan, menilai resiko penggolongan resiko, keputusan *underwriting*. Persamaan dengan penulis yaitu sama sama meneliti Prosedur *underwriting*, bedanya dengan penelitian ini adalah produk yang teliti penulis yaitu produk kecelakaan diri individu, sedangkan peneliti terdahulu yaitu bancassurance dan asuransi jiwa syariah.

3. Dian Rahmawati, Ummy Fauziah Laily (2017). Dengan judul “Implementasi Underwriting Pada Penerbitan Polis AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Sidoarjo”. Berdasarkan penelitian ini Proses *underwriting* yang dilaksanakan AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah

Cabang Sidoarjo cukup efektif dan sesuai dengan standar operasional perusahaan (SOP), sehingga klaim yang dibayarkan oleh perusahaan cukup rendah. Ada pun faktor-faktor yang dipertimbangkan *underwriting* pada penerbitan polis, yaitu pada usia, jenis kelamin serta jenis pekerjaan atau hobby calon peserta. Implementasi Penerapan *Underwriting* Syariah AJB Bumputera 1912 Divisi Syariah Cabang Sidoarjo, penerapan prinsip syariah sudah sesuai dengan prinsip transparan, prinsip keadilan dan keseimbangan, prinsip bebas dari *riba*, *gharar*, dan *maysir*. Persamaan dengan penulis yaitu sama sama meneliti Prosedur *underwriting*, bedanya dengan penelitian ini adalah produk yang teliti penulis yaitu produk kecelakaan diri individu, sedangkan peneliti terdahulu yaitu penerbitan polis.

4. Wahyu Rofikah, Dina Fitriasia Septiarini. 2020. Dengan judul “Implementasi Manajemen Risiko *Underwriting* Pada PT Asuransi Jasindo Syariah”. Berdasarkan penelitian ini Proses manajemen risiko *underwriting* pada

produk asuransi kendaraan bermotor pada PT Asuransi Jasindo Syariah dilakukan sebagai berikut: 1) Identifikasi Risiko 2) Pengukuran Risiko 3) Pemantauan Risiko 4) Pengendalian Risiko. Perusahaan juga selektif saat mengakseptasi risiko untuk meminimalisir tingkat risiko yang akan terjanantinya dimasa depan pada setiap produk. Dan yang terakhir dengan Review kembali produk untuk meminimalisir risiko yang telah terjdadan yang akan terjadi. Persamaan dengan penulis yaitu sama sama meneliti Prosedur *underwriting*, bedanya dengan penelitian ini adalah produk yang teliti penulis yaitu produk kecelakaan diri individu, sedangkan peneliti terdahulu yaitu produk asuransi kendaraan bermotor.

5. Ikin Ainul Yakin, Eva Nurhabibah, 2020. Dengan judul “Analisis Kinerja *Underwriter* Dalam Menentukan Calon Peserta Pada Produk Asuransi Mobilekoe (StuPada PT Asuransi Umum Bumiputera 1967 Cabang Serang). Berdasarkan penelitian ini Kinerja *underwriter* sangat jelas dan signifikan, karena *underwriter* berhasil

mencapai target yang diinginkan perusahaan. Pelayanan ya diberikan sangat baik, dengan begitu hal yang signifikan terhadap kinerja yang diberikan oleh petugas perusahaan sangat berpengaruh terhadap targetan dalam penutupan asuransi. Persamaan dengan penulis yaitu sama sama meneliti *underwriting*, bedanya dengan penelitian ini adalah produk yang teliti penulis yaitu produk kecelakaan diri individu, sedangkan peneliti terdahulu yaitu produk asuransi mobilekoe.

6. Toyyibah, Erie Hariyanto, 2015. Dengan judul “Implementasi Manajemen Risiko Pada Sistem Asuransi Jiwa Syariah PT. Prudential Life Assurance Cabang Madura”. Berdasarkan penelitian ini Implementasi manajemen risiko pada sistem asuransi jiwa syariah sangat baik dan optimal baik dari identifikasi risiko, penilaian risiko dan eliminasi risiko sehingga tingkat klaim yang dibayarkan perusahaan cukup rendah. Penyeleksian pada faktor-faktor yang mempengaruhinya sangat ketat sehingga dapat diminimalkan, serta kendala

yang terdapat diperusahaan telah tangani dengan baik oleh perusahaan. Persamaan dengan penulis yaitu sama sama meneliti prosedur *underwriting*, bedanya dengan penelitian ini adalah produk yang teliti penulis yaitu produk kecelakaan diri individu, sedangkan peneliti terdahulu yaitu sistem asuransi jiwa syariah.

7. Muhammad Ilham, Asasriwarni, Fitri Yeni Dalil, 2020. Dengan judul “*Underwriting* Pada Asuransi Jiwa Syariah Dalam Perspektif *Maqashid* Syariah (StuKasus Pada Auransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu). Berdasarkan penelitian ini Proses *underwriting* telah dilakukan sesuai dengan peraturan ketetapan yang ada diperusahaan. Adapun faktor-faktor yang menjapertimbangan *underwriter* dalam meyeleksi risiko, yaitu: faktor *medical* dan non *medical*. Pandangan *maqashid* syariah terhadap pelaksanaan *underwriting* pada asuransi takaful keluarga cabang bengkulu, seleksi yang dilakukan oleh perusahaan tersebut menghilangkan prinsip dari tolong menolong, akan tetapi sisi lain

perusahaan memiliki tujuan untuk menjaga kemashlahatan, khususnya kemashlahatan bagi jiwa dan harta peserta asuransi. Persamaan dengan penulis yaitu sama sama meneliti prosedur *underwriting*, bedanya dengan penelitian ini adalah produk yang teliti penulis yaitu produk kecelakaan diri individu, sedangkan peneliti terdahulu yaitu Asuransi Jiwa Syariah Dalam Perspektif *Maqashid* Syariah.

8. Julyet Cipta Fauziyah, Yulial Hikmah, Isriani, 2021. Dengan judul “Analisis Prosedur *Underwriting* Pada Produk Penjaminan *Surety Bond* PT. Asuransi Kredit Indonesia Cabang Bekasi. Berdasarkan penelitian ini Proses *underwriting* pada produk surety bond PT Askrindo melibatkan 3 pihak, yaitu bidang pemasaran, bidang *underwriting* dan pimpinan cabang. Dengan dokumen yang dibutuhkan yaitu dokumen legalitas, *company profile*, surat permohonan, surat sanggup, surat sanggup, surat tanggung jawab multak, SPKMGR, dokumen *underlying* sesuai dengan jaminan yang dipilih

dan laporan keuangan 2 tahun terakhir. Persamaan dengan penulis yaitu sama sama meneliti prosedur *underwriting*, bedanya dengan penelitian ini adalah produk yang teliti penulis yaitu produk kecelakaan diri individu, sedangkan peneliti terdahulu yaitu Produk Penjaminan *Surety Bond* .

Dengan adanya penelitian terdahulu, maka penulis pun tertarik mengangkat penelitian yang berkaitan dengan *underwriting* pada perusahaan asuransi yang sudah dilakukan sebelumnya, peneliti berfokus hanya pada prosedur *underwriting* dalam meminimalisir terjadinya klaim pada produk asuransi kecelakaan diri individu. Dan penelitian ini bertujuan untuk memberikan deskripsi pada prosedur *underwriting* pada produk asuransi kecelakaan diri individu.

## **G. Karangka Pemikiran**

Menurut UU No. 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian, adalah suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih, yang mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima sejumlah premi asuransi,

untuk memberikan penggantian karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan derita tertanggung yang ditimbulkan akibat peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan pembayaran yang didasarkan atas meninggalnya atau hidupnya seseorang yang pertanggungkan.<sup>11</sup>

*Underwriting* menurut asuransi jiwa adalah proses penaksiran mortalitas dan morbiditas calon tertanggung untuk menetapkan apakah akan menerima atau menolak calon peserta dan menetapkan klasifikasi peserta.<sup>12</sup> Dengan demikian *underwriting* adalah proses pengelola yang mempertimbangkan dan menentukan apakah akan menerima pemabayaran ganti rugi yang dibuat oleh tertanggung atau menentukan syarat-syarat tertentu<sup>13</sup>. *Underwriter* muncul

---

<sup>11</sup>Mila Karmila, *Analisis Prosedur Underwriting Dalam Meminimalisir....* .....h. 19

<sup>12</sup> Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah*, (Jakarta, PT Elex Media Komputindo, 2006), hlm 103

<sup>13</sup> Ir. Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah ( Life And General) Konsep Dan Sistem Operasional*, (Jakarta, Gema Insani, 2004), h. 183

karena adanya sebuah usaha untuk calon tertanggung agar mendapatkan beban premi sesuai dengan risiko yang dimilikinya dengan kata lain adanya keadilan bagi peserta dalam pembebanan premi, dan juga tidak merugikan perusahaan.<sup>14</sup>

Asuransi Kecelakaan Diri adalah produk asuransi yang memberikan manfaat berupa santunan apabila peserta meninggal dunia atau cacat akibat kecelakaan, termasuk santunan biaya pengobatan (*medical expenses*). Adapun penentuan tarif kontribusi, didasarkan pada beberapa pertimbangan seperti pekerjaan peserta, faktor usia, jenis kelamin, kesehatan, hobi, dan faktor-faktor lainnya yang dianggap peril.

## **H. Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan dengan bertahap dimulai terlebih dahulu pada

---

<sup>14</sup> Asy'ari Suparmin, *Asuransi Syariah Konsep Hukum Dan Operasionalnya*, (Ponorogo, Uwais Inspirasi Indonesia, 2019), h. 121

penentuan topik, pengumpulan data dan menganalisis data, kemudian nantinya diperoleh suatu pemahaman dan pengertian atas topik, gejala, dan isu tertentu.

Menurut Bogdan dan Taylor (1992), penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif ini diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan perilaku yang diamati. 15

#### 1. Tempat dan Waktu

Lokasi pada penelitian ini adalah PT Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City yang ber alamat Ruko RA9 Perumahan, Jl. Raya Cilegon No. KM4, Dragongong, Taktakan, Serang City, Banten 421662. Yang dilaksanakan pada 28 maret 2022.

#### 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti ialah menggunakan penelitian kualitatif, dengan memanfaatkan

data lapangan secara langsung dan akan dikembangkan oleh peneliti dengan metode deskriptif untuk menggambarkan tentang suatu keadaan secara objektif.

### 3. Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau dari mana memperoleh informasi tersebut. Data ini diperoleh melalui wawancara langsung dari PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi dan mendukung data primer. Sumber data ini diperoleh dari sumber perpustakaan berupa buku, jurnal, skripsi, dokumen-dokumen atau data tertulis lainnya

### 4. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama

penelitian adalah mendapatkan data<sup>16</sup>. Dalam usaha memperoleh data lokasi penelitian, peneliti menggunakan pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi.

a. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab yang dilakukan langsung dalam penelitian dimana peneliti dan informan bertatap muka untuk mendapatkan informasi-informasi yang diperlukan.

b. Observasi

Observasi adalah mengamati secara langsung untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk memperoleh gambaran nyata suatu peristiwa. Adapun observasi yang peneliti lakukan adalah untuk mengetahui kondisi PT Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City, khususnya mengenai prosedur *underwriting*.

---

<sup>16</sup> Sugiyono, "Metodelogi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&d", (Bandung;ALFABETA CV, 2013) h. 224

c. Dokumentasi

Berupa dari catatan, gambar, laporan, catatan khusus dalam pekerjaan sosial dan dokumen lainnya. Yang nantinya akan peneliti gunakan untuk melengkapi penulisan.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain<sup>17</sup>. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Pengumpulan data

---

<sup>17</sup> Sugiyono, "Metodelogi Penelitian Kuantitatif *Kualitatif dan R&d*, Bandung: ALFABETA CV, 2013., h. 244

Pengumpulan data menggunakan data sekunder dan data primer, pada data skunder mencakup pengumpulan data melalui stupustaka, sedangkan data primer mencakup wawancara, obeservasi dan dokumentasi diperusahaan Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City.

2. Reduksi data setelah data tersebut dan tercatat semua, selanjutnya direduksi yaitu mengolongkan, mengartikan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisaskan sehingga nantinya mudah dilakukan penarikan kesimpulan.
3. Penyajian data-data yang telah direduksi tersebut merupakan sekumpulan informasi yang kemudian disusun atau diajukan sehingga memberikan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi setelah data disajikan, dalam penarikan kesimpulan atau verifikasi ini didasarkan pada reduksi data yang merupakan

jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian ini.

#### 6. Pedoman penulisan skripsi

Adapun pedoman penulisan dalam skripsi ini menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah yang diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun 2021.

### **I. Sistematik Penulisan**

Untuk mempermudah skripsi dalam mengkaji ini secara keseluruhan, maka penulis akan menguraikan dalam beberapa bab, tentang sistematis penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN Berisi tentang Pendahuluan, pada bab ini berisi tentang Latar Belakang, Fokus Penulisan, Rumusan Masalah, Tujuan Penulisan, Manfaat Penelitian, Penelitian Terdahulu, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian dan Sistematik Penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA Berisi tentang Pengertian Asuransi, Prinsip-prinsip Asuransi, Landasan Hukum Asuransi, Tujuan dan Manfaat Asuransi, Jenis-Jenis Asuransi, Pengertian *Underwriting*, Pengertian Klaim, Pengertian Kecelakaan Diri.

BAB III KONDISI OBJEKTIF DAN GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN. Membahas tentang Metodologi Penelitian, Sejarah Singkat Perusahaan, Visi Dan Misi Perusahaan, Struktur Perusahaan Dan Produk-Produk Perusahaan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN. membahas tentang bagaimana Prosedur *Underwriting* Dalam Meminimalisir Terjadinya Klaim Pada Produk Kecelakaan Diri Individu PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang dan Tingkat Keberhasilan *Underwriter* Dalam Meminimalisir Terjadinya Klaim Pada Produk Kecelakaan Diri Individu PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City.

BAB V PENUTUP, berisi tentang Kesimpulan

dan Saran.