

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian, wawancara serta temuan lapangan yang telah peneliti lakukan PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City, mengenai prosedur *underwriting* dalam meminimalisir terjadinya klaim pada produk asuransi kecelakaan diri individu, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Prosedur *underwriting* yang dilakukan oleh PT Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City dilakukan dengan sangat cermat dan teliti sesuai Standard Operasional Prosedur *Underwriting*. Dengan alur prosesnya sebagai berikut: (1) Pertama oleh agen, agen merupakan *underwriting* pertama dilapangan yang melihat nasabah ini layak apa tidak. Jika agen melihat calon peserta tersebut memenuhi kualifikasi, calon peserta tersebut bisa mengisi SPAJ, dari SPAJ ini yang akan diseleksi nantinya oleh tim *underwiter* kantor pusat yang khusus orang *underwiter*. (2) Proses pengisian

aplikasi, pada form pengisian aplikasi ini mencakup data pribadi, pekerjaan, riwayat kesehatan peserta, yang nantinya pengajuan tersebut akan seleksi. Seleksi risiko yang dilakukan oleh seorang *underwriter* PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City pada calon peserta ada dari beberapa hal yang mempengaruhi, yaitu : Usia, Masa Perjanjian, Riwayat Kesehatan, Hobi dan Pekerjaan. (3) Keputusan *Underwriter*. 1. *Standard*, 2. *Substandard*, dan 3. Ditolak.

2. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi proses *underwriting* pada produk asuransi kecelakaan diri individu, antaranya : (1) Riwayat Kesehatan, Faktor kesehatan menjasalah satu faktor yang signifikan dalam proses seleksi asuransi. Dilihat apakah kesehatan dia normal, atau *underweight* atau *overweight*, atau memiliki riwayat sakit, atau juga dilihat dari latar kesehatan keluarganya karena ada penyakit genetik turunan. (2) Hobi, Hobi juga dapat mempengaruhi risiko. Contohnya walaupun ia seorang pekerja kantoran tetapi diluar

aktivitas kerjanya dia memiliki kegemaran yang berbahaya.

(3) Pekerjaan, Dalam hal pekerjaan tidak semua jenis pekerjaan memiliki aktivitas kerja yang aman. Berdasarkan tingkat dan golongan jenis pekerjaan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga terdiri dari 4 golongan kelas : Kelas I, Kelas II, Kelas III, dan Kelas IV.

3. Dengan menganalisis faktor-faktor yang dapat memengaruhi timbulnya risiko, seperti riwayat kesehatan, hobi, dan jenis pekerjaan. Untuk dapat meminimalisir klaim, seleksi risiko yang lakukan terhadap jenis risiko yang dipertanggungjawabkan dan hasil dapat memberikan hasil bagus bagi perusahaan. Hasil prosedur *underwriting* yang dilakukan dengan baik memberikan tingkat presentasi pada produk kecelakaan diri kecil setiap tahunnya. produk asuransi kecelakaan diri individu PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City, pada tahun 2018-2021 memiliki rasio klaim sebesar 0%, karena pada 4 tahun tersebut tidak ada klaim yang terjadi. Kecilnya presentase klaim pada produk asuransi kecelakaan diri menunjukkan prosedur *underwriting* yang dilakukan

telah berhasil dalam meminimalisir klaim yang terjadi sesuai dengan tujuan perusahaan. Akan tetapi dilihat dari pendapatan premi yang diperoleh perusahaan tidak mendapatkan hasil yang maksimal atau rendahnya premi yang didapatkan perusahaan, pada tahun 2018 perusahaan memperoleh pendapatan premi sebesar Rp. 5.674.000, dan tahun 2019 turun sebesar Rp. 3.523.650, pada tahun 2020 mengalami peningkatan yang cukup tinggi sebesar Rp. 13.922.138, dan pada tahun 2021 mengalami penurunan kembali Rp. 11.622.250. Hal ini membuktikan ketidakstabilan pendapatan premi yang diperoleh perusahaan karena jumlah peserta asuransi yang memiliki minat pada produk asuransi kecelakaan diri individu masih sangat sedikit.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan lapangan yang telah diuraikan sebelumnya, guna demi keberlangsungan perusahaan serta keuntungan yang dapat diperoleh perusahaan

dengan mengurangi risiko yang akan terjamelalui proses *underwriting*. Serta akan selalu ada kendala-kendala yang akan dihadapi oleh *underwriter* yang mencakup *moral hazard* dan *physical hazard* yang berbeda-beda, maka hal itu *underwriter* harus dapat menganalisis lebih dalam lagi demi dapat meminimalisir kerugian yang timbul nantinya. Dari hasil penelitian, penulis memiliki beberapa saran bagi perkembangan bisnis pada PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City, sebagai berikut:

1. Seorang *underwriter* harus selalu memperhatikan setiap kemungkinan risiko yang terjadi, yaitu dengan dilakukan secara teliti dan cermat pada saat melakukan proses *underwriting* terutama pada *moral hazard* yang dilakukan oleh calon nasabah, biasanya *moral hazard* dilakukan agar dapat mendapatkan polis asuransi yang diharapkan dengan melakukan kebohongan. Hal ini akan selalu dapat merugikan perusahaan nantinya. Maka dari itu menganalisa dengan cermat pada hobi, pekerjaan serta kesehatan itu

sangat penting. *Underwriter* memiliki tanggung jawab untuk dapat mencegah kerugian yang akan timbul.

2. Proses *underwriting* harus dapat dijalankan sesuai dengan Standard Operasional Prosedur *Underwriting* dengan selalu menerapkan prinsip keadilan bagi nasabah dan perusahaan sesuai dengan prinsip syariah, serta dapat mempertahankan dan meningkatkan proses analisis pada *underwriting*.