

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Kinerja *underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kebakaran di Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

Dari hasil wawancara penulis dengan Kasie Teknik (*Underwriter*) Dadang Pratama S menyatakan bahwa kinerja *underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kebakaran di Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang Dalam menilai risiko peserta terdapat tahapan-tahapan seperti identifikasi risiko, penilaian risiko, estimasi risiko dan akseptasi, dan *risk sharing*. Berikut penjelasan tahapan-tahapan proses analisis risiko yang sesuai dengan penjelasan Dadang Pratama S, yaitu:¹

¹Dadang Pratama S, Kasie Teknik (*Underwriter*), “Kinerja *Underwriter* Dalam Analisis Risiko Calon Peserta Pada Produk Asuransi Kebakaran”, diwawancarai oleh Susi Riyanti, *Rekaman*, kantor Unit

a. Identifikasi Risiko

Underwriter Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang mengelola informasi mengenai calon peserta atau peserta asuransi yang disampaikan oleh mitra kerja Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang berupa surat-surat keterangan kondisi kesehatan calon peserta, data dari calon peserta untuk identifikasi *hazard* yang akan terjadi pada peserta asuransi dan yang akan dijamin oleh perusahaan asuransi. Dalam proses identifikasi risiko terdapat dua aspek *hazard* yang perlu dianalisis, yaitu *moral hazard* dan *physical hazard*.

Aspek *moral hazard* berupa tingkah laku calon peserta asuransi yang dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya risiko, misalnya data diri dan data pendukung yang dimiliki oleh peserta seperti, riwayat kesehatan peserta, surat keterangan sehat dari dokter dan sebagainya. Sedangkan aspek *physical hazard* adalah

hazard yang pada karakteristik objek pertanggung jawaban seperti kemungkinan terjadinya kebakaran pada diri peserta dikarenakan seperti tabung gas yang bocor dan mengakibatkan rumah, restaurant, hotel, dan lain sebagainya. Kemungkinan terjadinya kebakaran di rumah calon peserta dan sebagainya.

Proses identifikasi risiko dilakukan dengan tujuan untuk menghindari manipulasi data yang dilakukan oleh calon peserta, misalnya manipulasi data riwayat hidup peserta, riwayat kesehatan peserta dan sebagainya. Dalam proses identifikasi risiko sebelum *underwriter* menerima data dan mengelola data tersebut, mitra kerja Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang terlebih dahulu menyampaikan prosedur pendaftaran asuransi, hak-hak dan kewajiban peserta asuransi secara terbuka (transparan).²

²Dadang Pratama S, Kasie Teknik (*Underwriter*), “Kinerja *Underwriter* Dalam Analisis Risiko Calon Peserta Pada Produk Asuransi Kebakaran”, diwawancarai oleh Susi Riyanti, *Rekaman*, kantor Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, 19 April, 2018.

b. Penilaian Risiko

Underwriter Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang melakukan penilaian risiko peserta asuransi produk asuransi kebakaran melalui lima katagori, yaitu kelas kontruksi dan okupasi objek, jarak pemisah dengan obyek lain, Jumlah barang berbahaya api yang disimpan dalam bangunan, jangka waktu pertanggungan, dan harga pertanggungan.³

Penjelasan dari lima katagori tersebut pada produk asuransi kebakaran sebagai beriku:

- 1) Kelas atau Kontruksi Bangunan dan Obyek Okupasi⁴

Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 menetapkan batasan kelas atau

³Dadang Pratama S, Kasie Teknik (*Underwriter*), “Kinerja *Underwriter* Dalam Analisis Risiko Calon Peserta Pada Produk Asuransi Kebakaran”, diwawancarai oleh Susi Riyanti, *Rekaman*, kantor Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, 19 April, 2018.

⁴Bunyati, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Underwriting pada Produk Asuransi Kebakaran Syariah : Studi pada Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, 2011”. (Skripsi, Program S1, UIN “Syarif Hidayatullah,” Jakarta, 2011), 51.

kontruksi bangunan dan obyek okupasi pada calon peserta atau peserta asuransi produk asuransi kebakaran. *Underwriter* berperan menentukan calon peserta atau peserta pada produk asuransi kebakaran berdasarkan kontruksi bangunan dan obyek okupasi sebagai berikut.

Tabel 4.1
Kelas Kontruksi Bangunan dan Obyek Okupasi

No	Kontruksi	Penjelasan
1.	Kelas I	Bangunan dengan dinding, lantai, dan semua komponen, penunjang strukturnya, serta penutup atap seluruhnya dari bahan-bahan yang tidak dapat terbakar.
2.	Kelas II	Bangunan yang kriterianya seperti disebutkan dalam kontruksi kelas I tetapi kelonggaran-kelonggaran sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Penutupan atap terbuat dari sirap kayu keras. b. Dinding-dinding mengandung bahan-bahan yang dapat terbakar maksimum 20 % dari luas dinding. c. Lantai dan struktur penunjangnya terbuat dari kayu.
3.	Kelas III	Semua bangunan- bangunan.

Sumber: PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967

Catatan:

- (1) Bangunan yang termasuk konstruksi kelas I tetapi tanpa dinding dianggap termasuk bangunan konstruksi kelas II.
- (2) Bangunan konstruksi kelas II tanpa dinding termasuk bangunan konstruksi kelas III.

Setiap jenis okupasi (penggunaan) dari obyek pertanggungansan juga menentukan besarnya suu premi yang dapat dikelompokkan menjadi:

- (a) Risiko-risiko industri, seperti pabrik baja, pabrik semen, pabrik tekstil, dan lain-lain.
- (b) Risiko non industri, seperti rumah tinggal, gidang, hotel, dan lain-lain.
- (c) Risiko-risiko perkebunan, seperti perkebunan kelapa sawit, cokelat, dan karet.

2) Jarak Pemisah dengan Obyek Lain⁵

Unit Syariah PT. Asuransi Umum

Bumiputera Muda 1967 menetapkan batasan jarak pemisah dengan obyek lain pada calon peserta atau

⁵Bunyati, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Underwriting pada Produk Asuransi Kebakaran Syariah : Studi pada Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, 52.

peserta asuransi produk asuransi kebakaran. *Underwriter* berperan menentukan calon peserta atau peserta pada produk asuransi kebakaran berdasarkan jarak pemisah dengan obyek lain tersebut.

Jarak obyek pertanggungan dengan obyek lain akan mempengaruhi besarnya suku premi yang akan dikenakan atas obyek pertanggungan tersebut. Dalam hal ini terdapat 3 katagori risiko dilihat dari jarak obyek pertanggungan dengan obyek lain, yaitu:⁶

a) Risiko Berdampungan (*Adjacent Risks*)

Risiko berdampungan yaitu dua risiko atau bangunan atau lebih yang saling berdekatan atau berdampungan dan mempunyai atap masing-masing, dengan dipisahkan oleh jarak

⁶Bunyati, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Underwriting pada Produk Asuransi Kebakaran Syariah : Studi pada Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, 52.

(bangunan-bangunan tersebut tidak saling menempel atau menyatu).

b) Risiko Perbatasan (*Adjoining Risks*)

Risiko perbatasan yaitu dua risiko atau bangunan yang lebih yang saling berbatasan dengan dibatasi oleh dinding pemisah atau pembatas (*separation wall*) tunggal atau ganda dan berada dibawah satu atap yang merupakan satu kesatuan atau dibawah atap masing-masing dimana pengenaan tarif adalah penggunaan tarif risiko tertinggi.

c) Risiko dalam Satu Kompleks (*Compound Risks*)

Untuk jenis risiko yang menempati lebih dari satu bangunan dalam satu kompleks (*compound*) dibawah satu pengelola berlaku suku premi jenis risiko (okupasi utama) tersebut, bila bangunan dimaksud dipisahkan oleh jarak sekurang-kurangnya 7,5 meter dari okupasi utama, maka untuk bangunan-bangunan itu boleh digunakan suku premi masing-masing.

3) Jumlah Barang Berbahaya Api yang Disimpan dalam Bangunan⁷

Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 menetapkan batasan jumlah barang berbahaya api yang disimpan dalam bangunan pada calon peserta atau peserta asuransi produk asuransi kebakaran. *Underwriter* berperan menganalisis risiko calon peserta atau peserta berdasarkan jumlah barang berbahaya api yang disimpan dalam bangunan sebagai berikut.

Jumlah barang berbahaya api yang disimpan dalam bangunan akan mempengaruhi suku premi. Atas obyek-obyek berbahaya api ini harus dilekatkan Klausula Kewajiban Tertanggung (*warranty*) A, B, atau C. Dalam tiap-tiap warranty ini, jumlah barang-barang berbahaya api dalam bangunan dibatasi sampai jumlah tertentu.

⁷Bunyati, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Underwriting pada Produk Asuransi Kebakaran Syariah : Studi pada Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, 53.

4) Jangka Waktu Pertanggungan.

Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 menetapkan batasan jangka waktu pertanggungan pada calon peserta atau peserta asuransi produk asuransi kebakaran. *Underwriter* berperan menentukan calon peserta atau peserta pada produk asuransi kebakaran berdasarkan jangka waktu pertanggungan tersebut:

- a) Jangka waktu pertanggungan maksimal 1 (satu) tahun.
- b) Untuk pertanggungan jangka pendek dikenakan premi short period.
- c) Pertanggungan lebih dari 1 (satu) tahun harus ijin kantor pusat.

5) Harga pertanggungan⁸

Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 menetapkan batasan harga

⁸Bunyati, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Underwriting pada Produk Asuransi Kebakaran Syariah : Studi pada Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, 54.

pertaanggungan pada calon peserta atau peserta asuransi produk asuransi kebakaran. *Underwriter* berperan menentukan calon peserta atau peserta pada produk asuransi kebakaran harga pertanggungan sebagai berikut:

- a) Harga pertanggungan pada dasarnya merupakan batasan maksimum tanggung jawab penanggung apabila terjadi kerugian. Harga pertanggungan yang tercantum pada polis sebaiknya mendekati harga sebenarnya atau nilai wajar dari obyek yang dipertanggungkan untuk menghindari pertanggungan *under insured* maupun *over insured*.
- b) Standar harga pertanggungan yang dipakai dapat mengacu pada harga yang dikeluarkan oleh pemerintah dan disesuaikan dengan kondisi bangunan yang dipertanggungan.
- c) Harga pertanggungan untuk barang-barang (inventory) dapat mengacu pada harga pasar atau nilai pendekatan.

c. Proyeksi atau Estimasi Risiko dan Akseptasi

Proyeksi atau estimasi risiko dilakukan oleh Dadang Pratama S dan dikonsultasikan kepada Indrian Widi Arnowo untuk mengambil keputusan berdasarkan peraturan perusahaan dalam menilai risiko calon peserta asuransi, ketika risiko tersebut benar-benar terjadi dan segala konsekuensi yang akan diberikan kepada calon peserta tersebut sesuai dengan masalah yang berhubungan dengan risiko tersebut.

Dadang Pratama S menambahkan bahwa estimasi ini nantinya juga berkaitan dengan penentuan tarif yang akan diberikan kepada calon peserta asuransi khususnya peserta asuransi produk asuransi kebakaran sesuai dengan risiko yang dimiliki peserta tersebut dan yang akan diterima oleh perusahaan.⁹

Prinsip syariah yang diterapkan dalam proses estimasi risiko adalah prinsip keadilan dan

⁹Dadang Pratama S, Kasie Teknik (*Underwriter*), “Kinerja *Underwriter* Dalam Analisis Risiko Calon Peserta Pada Produk Asuransi Kebakaran”, diwawancarai oleh Susi Riyanti, *Rekaman*, kantor Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, 19 April, 2018.

keseimbangan. Misalkan dalam penentuan tarif premi atau kontribusi peserta asuransi produk asuransi kebakaran yaitu besarnya premi atau kontribusi yang harus dibayarkan oleh peserta asuransi sesuai dengan risiko yang dimiliki peserta asuransi tersebut. Maka semakin tinggi risiko akan semakin besar pula premi atau kontribusi yang harus dibayarkan oleh peserta asuransi produk asuransi kebakaran.

Ketika persyaratan terpenuhi, calon peserta mengetahui hak dan kewajibannya, menyetujui perjanjian asuransi dan telah ditentukan besarnya premi atau kontribusi. Maka dilakukan proses akseptasi. Pada tahap terakhir akseptasi adalah peserta mendapatkan nomor polis yang berisi masa pertanggungan, besarnya premi atau kontribusi, total pertanggungan atau manfaat yang akan diterima lengkap dengan klausula, dan data diri peserta.

d. *Risk Sharing*

Risk sharing adalah penggolongan risiko pada saat penilaian risiko sekaligus perusahaan asuransi melakukan

risk sharing atau membagi risiko calon peserta dan mengelolanya bersama-sama.¹⁰

Pada hakikatnya manusia harus saling tolong menolong dan menanggung antara yang satu dengan lainnya. Semangat beransurasi dalam menghadapi risiko musibah menekankan berbagai cara manusia menangani risiko terjadinya musibah. Cara pertama adalah dengan menanggungnya sendiri (*risk retention*). Kedua, mengalihkan risiko ke pihak lain (*risk transfer*) dan ketiga, mengelolanya bersama-sama (*risk sharing*). Cara yang ketiga inilah filosofi dan dasar dalam asuransi syariah. Jadi, *risk sharing* inilah sesungguhnya esensi asuransi dalam Islam, dimana didalamnya diterpkan

¹⁰Dadang Pratama S, Kasie Teknik (*Underwriter*), “Kinerja *Underwriter* Dalam Analisis Risiko Calon Peserta Pada Produk Asuransi Kebakaran”, diwawancarai oleh Susi Riyanti, *Rekaman*, kantor Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, 19 April, 2018.

prinsip-prinsip kerja sama, proteksi dan saling bertanggung jawab.¹¹

Secara umum, para pihak dalam asuransi syariah terdiri dari peserta, asuransi syariah dan reasuransi syariah dan masing-masing partisipan memberikan kontribusi modal dengan tujuan saling menanggung risiko atas dasar tolong menolong. Hubungan ketiganya adalah hubungan hubungan kerjasama dengan menggunakan prinsip *risk sharing*, dimana peserta asuransi memberikan delegasinya kepada perusahaan asuransi dalam hal pengelolaan risiko dan perusahaan asuransi sebagai wakil dari peserta mengadakan kerjasama dengan perusahaan reasuransi dengan memberikan delegasi pengelolaan sebagai potofolio.¹²

Proses hubungan peserta dan perusahaan asuransi dan mekanisme pertanggung jawaban pada asuransi syariah adalah *sharing of risk* (saling menanggung risiko).

¹¹Isnaniah, "Analisis Manajemen Risiko: Studi pada PT. Bringin Life Syariah," (Skripsi, Program S1, UIN "Syarif Hidayatullah," Jakarta, 2010), 23.

¹²Isnaniah, "Analisis Manajemen Risiko: Studi pada PT. Bringin Life Syariah, 24.

Apabila terjadi musibah, maka semua peserta asuransi syariah saling menanggung.

Tabel 4.2

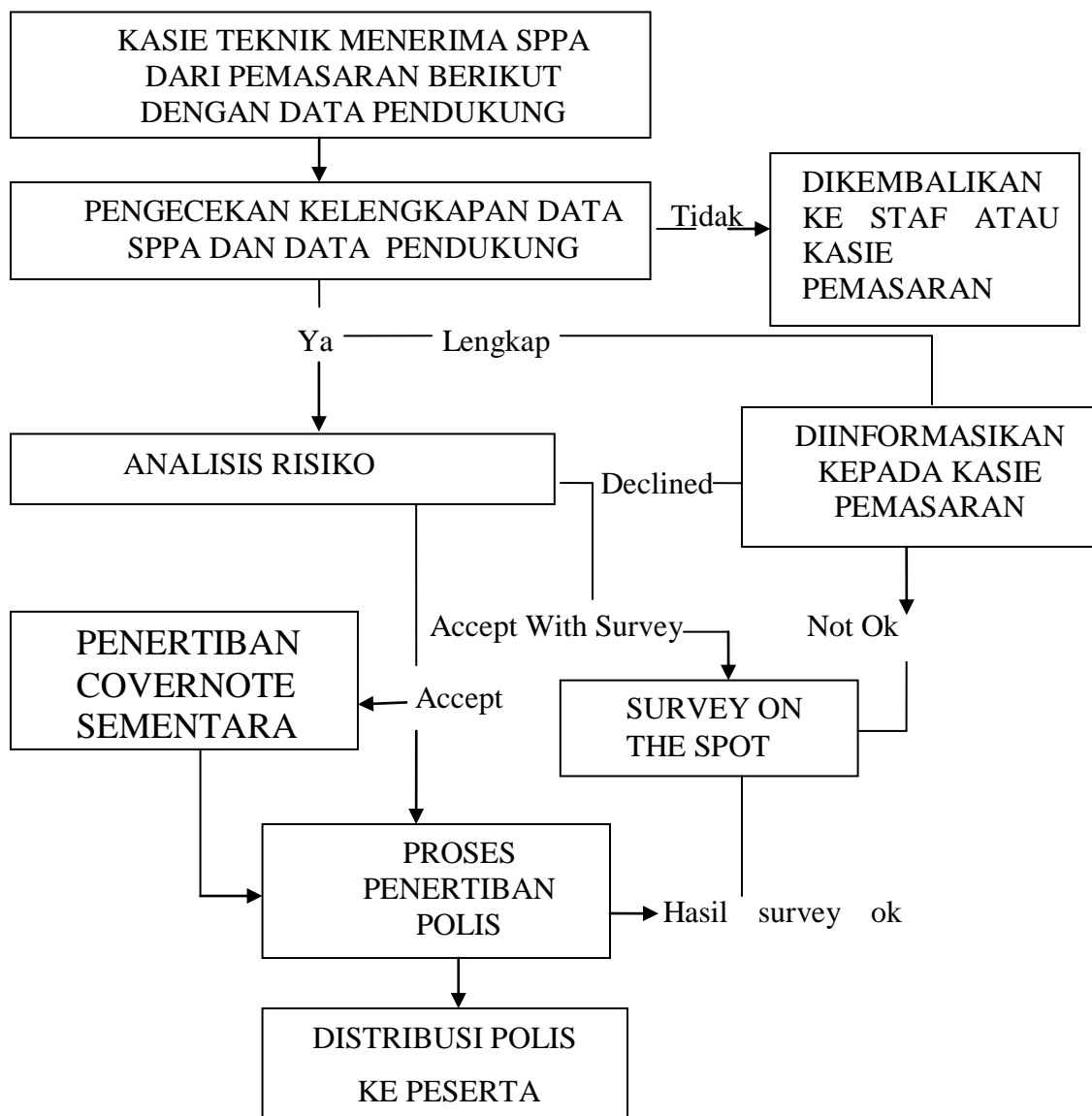
No.	Kendala-kendala yang dialami Underwriter Dalam Menentukan Calon Peserta Produk Asuransi Kebakaran.	Solusi Untuk Mengatasi Kendala Tersebut.
1.	Ketersediaan Data yang Kurang Lengkap	<i>Underwriter</i> akan menghubungi agen yang bersangkutan untuk mendapatkan informasi tambahan yang dibutuhkan <i>underwriter</i> .
2.	Data pengalaman peserta atau tertanggung sebelumnya (di Indonesia, sesama perusahaan asuransi saling bersaing sehingga sehingga data pesera tidak diberikan kepada perusahaan asuransi yang selanjutnya menjamin peserta).	Menerapkan analisa terhadap calon peserta asuransi sebagai peserta baru sehingga pengalaman peserta asuransi sebelumnya jika ada hanya sebagai referensi.

3.	Analisa secara aktuaris hanya berlaku dari segi kuantitatif, sedangkan analisa <i>underwriting</i> harus meliputi analisa kualitatif	Analisa kualitatif diterapkan pada langkah terakhir proses <i>underwriting</i> , dimana pada dasarnya lebih bersifat non teknis misalnya <i>competitive market</i> .
4.	Calon peserta tidak memberikan anggaran benefit yang diinginkan. sehingga akan mempersulit <i>underwriter</i> dalam menentukan tarif premi dan benefit (manfaat) yang akan diberikan.	Memberikan tarif premi dan manfaat yang standar dari perusahaan apabila calon peserta tidak memberikan jaminan yang diminta.

Gambar 4.1

STANDAR OPERATION PROSEDURE TEKNIK

ALUR PROSES PENERBITAN POLIS ASURANSI



Keterangan :

1. Kasie teknik (*underwriter*) menerima SPPA atau brosur asuransi dari bagian pemasaran berikut dengan data pendukung.
2. Kemudian pengecekan kelengkapan data SPPA dan data pendukung oleh *underwriter*. Apabila data tidak lengkap, maka akan dikembalikan kebagian pemasaran.
3. ketika data lengkap, maka dilakukan analisa risiko.
4. *Undewriter* menginformasikan kepada bagian atau kasie pemasaran, apabila perlu dilakukan *survey*, maka dilakukan *survey*.
5. Ketika semua persyaratan lengkap dan hasil *survey* ok. Maka, dikeluarkan *covernote* sementara sebagai bukti akseptasi peserta asuransi.
6. Dikeluarkan polis dan pendistribusian polis pada peserta.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, wawancara yang dilakukan penulis mengenai analisis kinerja *underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kebakaran (Studi Pada Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang), maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

- 1. Kinerja *underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kebakaran Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, mempunyai tahapan-tahapan sebagai berikut:**
 - a. Identifikasi risiko, dalam identifikasi risiko terdapat dua aspek *hazard*, yaitu:
 - 1) *moral hazard* berupa tingkah laku calon peserta asuransi yang dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya risiko, misalnya data diri dan data

pendukung yang dimiliki oleh peserta seperti, riwayat kesehatan peserta, surat keterangan sehat dari dokter dan sebagainya.

- 2) *physical hazard* adalah *hazard* yang pada karakteristik objek pertanggungan seperti kemungkinan terjadinya kebakaran pada objek yang diasuransikan calon peserta dikarenakan ada tabung gas yang bocor dan mengakibatkan rumah, restaurant, hotel, dan lain sebagainya. Kemungkinan terjadinya kebakaran di rumah calon peserta dan sebagainya.

b. Penilaian risiko.

Penilaian risiko calon peserta atau peserta asuransi produk asuransi kebakaran melalui lima katogori, yaitu kelas kontruksi dan okupasi objek, jumlah barang berbahaya api yang disimpan dalam bangunan, jangka waktu pertanggungan, dan harga pertanggungan.

- c. Estimasi Risiko dan akseptasi, estimasi ini berkaitan dengan penentuan tarif yang akan diberikan kepada

calon peserta asuransi khususnya peserta asuransi produk asuransi kebakaran sesuai dengan risiko yang dimiliki peserta tersebut dan yang akan diterima oleh perusahaan. Sedangkan akseptasi adalah peserta mendapatkan nomor polis yang berisi masa pertanggungan, besarnya premi atau kontribusi, total pertanggungan atau manfaat yang akan diterima lengkap dengan klausula, dan data diri peserta.

- d. *Risk Sharing* yaitu penggolongan risiko pada saat penilaian risiko sekaligus perusahaan asuransi melakukan *risk sharing* atau membagi risiko calon peserta dan mengelolanya bersama-sama.

Kendala-kendala yang ditemui *underwriter* dalam analisis risiko adalah sebagai berikut:

- 1) Ketersediaan data peserta yang kurang lengkap.
- 2) Data pengalaman peserta atau tertanggung sebelumnya (di Indonesia, sesama perusahaan asuransi saling bersaing sehingga sehingga data peserta tidak diberikan kepada perusahaan asuransi yang selanjutnya menjamin peserta).

- 3) Analisa secara aktuaris hanya berlaku dari segi kuantitatif, sedangkan analisa *underwriting* harus meliputi analisa kualitatif.
- 4) Calon peserta tidak memberikan anggaran benefit yang diinginkan. sehingga akan mempersulit *underwriter* dalam menentukan tarif premi dan benefit (manfaat) yang akan diberikan.

Sedangkan alternatif solusi dalam mengatasi kendala tersebut adalah:

- 1) Menghubungi agen yang bersangkutan untuk mendapatkan informasi tambahan.
- 2) Menerapkan analisa terhadap calon peserta asuransi sebagai peserta baru sehingga pengalaman peserta asuransi sebelumnya jika ada hanya sebagai referensi.
- 3) Analisa kualitatif diterapkan pada langkah terakhir proses *underwriting*, dimana pada dasarnya lebih bersifat non teknis misalnya *competitive market*.
- 4) Memberikan tarif premi dan manfaat yang standar dari perusahaan apabila calon peserta tidak memberikan jaminan yang diminta.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, penulis memiliki beberapa saran yang ingin penulis sampaikan, yaitu:

1. Pendidikan *underwriter* menjadi hal penting untuk menciptakan tenaga-tenaga asuransi untuk khususnya dibidang *underwriter* yang profesional, mengingat potensi bisnis asuransi syariah di Indonesia semakin berkembang. Oleh karena itu tenaga *underwriter* yang profesional sangat dibutuhkan untuk perkembangan asuransi syariah di Indonesia.
2. Dalam analisis risiko seorang *underwriter* harus lebih teliti, guna untuk mengurangi terjadinya *moral hazard*. *Moral hazard* yaitu kebiasaan dan tingkah laku calon peserta atau peserta, dalam asuransi diutamakan pada tingkah laku bertanggung yang menimbulkan kerugian.
3. Penelitian selanjutnya, mungkin dapat melakukan penelitian yang lain tidak hanya terfokus pada kinerja *underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kebakaran karena luasnya pembahasan peransuransian.