

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan di PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang, mengenai prosedur *underwriting* dalam meminimalisir terjadinya klaim pada produk asuransi kecelakaan diri maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Prosedur *underwriting* pada produk asuransi kecelakaan diri PT Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang dilakukan dengan baik serta kehati-hatian dengan prinsip adil bagi nasabah dan perusahaan yang sesuai dengan standard operasional prosedur *underwriting* yang diterapkan dalam PT Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang. Prosedur *underwriting* PT Bumiputera Muda 1967 terbagi menjadi dua alur yaitu alur proses penerbitan polis dan alur klaim. Proses tersebut diawali pada alur proses penerbitan polis yaitu sebagai berikut:
 - Kasie teknik *underwriter* menerima SPPA dari pemasaran berikut dengan data pendukung.

- Kemudian pengecekan kelengkapan data SPPA dan data pendukung oleh *underwriter*. Apabila data tidak lengkap, maka data tersebut dikembalikan ke kasie pemasaran.
- Ketika data sudah lengkap, maka dilakukan analisis risiko.
- *Underwriter* menginformasikan kepada kasie pemasaran, apabila perlu dilakukan survei, maka dilakukan survei.
- Ketika semua persyaratan sudah lengkap dan hasil survei oke, maka dikeluarkan *covernote* sementara sebagai bukti akseptasi peserta asuransi
 - iDikeluarkan polis.

Selain melakukan alur proses penerbitan polis selesai, *underwriter* juga akan melakukan alur klaim jika terjadi risiko kepada seorang nasabah:

- Kasie teknik *underwriter* menerima berkas pengajuan klaim.
- Pengecekan kelengkapan berkas klaim, dikonfirmasi kepada staff pemasaran mengenai kelengkapan data tersebut. Apabila data kurang lengkap, maka pengajuan klaim di tolak.

- Analisa klaim. Apabila pada saat proses analisa klaim dilapangan tidak sesuai, maka perusahaan akan menerbitkan surat penolakan klaim.
- Ketika berkas pengajuan dan analisa klaim sesuai. Maka, diterbitkan LKS (Laporan Klaim Sementara) dan LKP (Laporan Klaim Pasti).
- Kasie keuangan menerima LKP dari kasie teknik *underwriter*.
- *Dropping* Biaya dari Kantor Pusat.
- Pembayaran klaim asuransi.¹

Prosedur *underwriting* PT Bumiputera Muda 1967 dilakukan secara teliti dan cermat dengan melihat pengalaman daftar klaim dimasa lalu dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu:

1. Usia
2. Jenis pekerjaan
3. Hobi
4. Riwayat penyakit.

¹ <http://digilib.uinsby.ac.id/3262/6/Bab%203.pdf>, diakses pada tanggal 11 Desember 2019, jam 14:40

2. Tingkat keberhasilan *underwriter* dalam menghindari dan meminimalisir klaim yang terjadi pada produk asuransi kecelakaan diri dilakukan dengan adanya prosedur *underwriting* yang baik pada PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang, hal ini dapat dilihat rasio klaim dalam 5 tahun terakhir masih terjaga dengan aman, diawali pada tahun 2014 sebesar 19%, tahun 2015 sebesar 3%, tahun 2016 sebesar 8%, tahun 2017 sebesar 12%, dan tahun 2018 sebesar 15%. Klaim yang terjadi tersebut masih dibawah rata-rata persentase premi, itu artinya hal ini dengan dilakukannya prosedur *underwriting* pada PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang dapat diestimasi maksimal klaim yang akan terjadi, dan hasil realisasi klaim yang kecil menunjukkan berjalannya proses pengendalian yang baik, dengan memiliki rasio klaim yang aman karena ditunjukkan pada batas klaim yang tidak melebihi batas premi yang ada pada produk asuransi kecelakaan diri serta seorang *underwriter* pada PT Bumiputera Muda Cabang Serang pada saat penutupan asuransi sudah mampu menerapkan tarif dan ketentuan yang benar sehingga

keputusan akseptasi bisnis memberikan hasil yang menguntungkan.

Adapun kendala-kendala yang dihadapi oleh seorang *underwriter* yaitu berasal dari nasabah atau calon nasabah itu sendiri salah satunya dengan kekurangan informasi yang diperoleh dari nasabah serta tertanggung tidak jujur dan terjadi saat pengajuan klaim atau saat penutupan asuransi. Ketidakjujuran bisa berupa pengajuan klaim yang dibesarkan yang dianggapnya dapat diterima. Hal ini yang dinamakan *moral hazard* yang dimiliki oleh nasabah atau calon nasabah PT Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

Kendala yang dihadapi oleh seorang *underwriter* tersebut dapat diatasi dengan beberapa cara yang dilakukan yaitu risiko pertanggungan yang akan dijamin sesuai pada perjanjian, identifikasi dan analisis risiko sesuai dengan *Standard Operational Pocedure Underwriting*, memberikan besaran premi sesuai dengan tingkat risiko yang dimiliki peserta (Faktor-faktor pertimbangan *underwriting*), observasi/survei pada setiap risiko asuransi kecelakaan diri yang dinilai mencurigakan dan mengandung unsur

kecurangan, dan menerapkan pengendalian risiko fisik karena dengan adanya pengendalian fisik, perusahaan dapat menghindari kemungkinan risiko-risiko yang akan terjadi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan dilapangan yang telah diuraikan sebelumnya, maka PT Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang agar mendapatkan keuntungan yang sesuai dengan tujuan yang ditetapkan serta terhindar dari risiko klaim yang dapat merugikan perusahaan maka perlu yang dinamakan proses *underwriting* yang baik serta penuh ketelitian. Karena banyak sekali kendala-kendala yang akan dihadapi oleh seorang *underwriter* dalam menilai risiko seorang calon nasabah dengan beberapa *physical hazard* dan *moral hazard* yang berbeda-beda, dalam hal ini maka perlu adanya proses *underwriting* yang baik dengan manajemen yang baik pula. Dari seluruh hasil penelitian yang dilakukan ada beberapa catatan yang akan menjadi saran bagi perkembangan bisnis asuransi PT Bumiputera Muda 1967 yaitu sebagai berikut:

1. Dalam menyeleksi risiko seorang *underwriter* harus lebih teliti, guna untuk mengurangi terjadinya risiko klaim yang

disebabkan oleh *physical hazard* dan *moral hazard* yang dimiliki oleh seorang nasabah. *Physical hazard* yang berkaitan dengan fisik dari objek yang dipertanggungjawabkan contohnya usia dan riwayat penyakit yang dapat mempengaruhi timbulnya atau memperbesar kemungkinan terjadinya risiko. Sedangkan *moral hazard* yaitu yang berkaitan dengan aspek moral, karakter, sifat calon tertanggung. *Moral hazard* juga dapat dikaitkan dengan tingkah laku calon tertanggung atau bagian dari tertanggung itu sendiri contohnya jenis pekerjaan dan hobi yang dimilikinya. Hal itu perlu dianalisis secara adil dan penuh tanggung jawab.

2. Proses *underwriting* harus dijalankan sesuai dengan *standard operational prosedur underwriting* serta mempertahankan penerapannya yang sudah baik harus lebih baik lagi agar mempermudah dan mengetahui terjadinya kegagalan.
3. Dalam menilai terjadinya klaim, PT Bumiputera Muda 1967 harus menggunakan pengalaman atas kejadian yang sama dimasa lalu serta penerapan prosedur *underwriting* yang mempunyai tujuan agar tertanggung terbebas dari risiko yang

dapat menyimpannya dengan penerapan pengendalian risiko yang dinamakan K3 (Keamanan, Kesehatan, Keselamatan).

4. Harus terbangun keseriusan antara kedua belah pihak yaitu penanggung dan tertanggung dalam penerapan proses *underwriting* sehingga tercipta kondisi yang dapat menguntungkan kedua belah pihak. Dimana tertanggung dapat terhindar dari risiko yang dapat menyimpannya sedangkan untuk penanggung juga tidak akan kehilangan keuntungan yang diharapkan dengan tidak perlu membayar klaim asuransi jika tertanggung menderita kerugian.