

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tugas dan Fungsi *Underwriter* pada Proses Penerbitan Polis Produk Asuransi Sehatkoe di Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang

Underwriter adalah seseorang yang bertugas menyeleksi risiko dan berfungsi menetapkan diterima atau tidaknya risiko yang ada pada calon peserta asuransi.¹ Dalam Pasal 18 ayat 2 UU No 13/2003 tentang Ketenagakerjaan disebutkan bahwa pengakuan kompetensi kerja dilakukan melalui sertifikasi kompetensi kerja yang menilai kemampuan kerja seseorang.² Di bidang perasuransian, sertifikasi kompetensi kerja dilaksanakan dan dikembangkan berdasar Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Bidang Perasuransian. Berdasarkan SKKNI tersebut terdapat tujuh bidang kompetensi yaitu underwriting, reasuransi, klaim, aktuaria, pialang, penilaian kerugian, dan pengawasan perasuransian. Seiring perkembangan industri keuangan syariah, pada tanggal 20 Mei 2016 didirikan Lembaga Sertifikasi Profesi Perasuransian Syariah

¹ Moch. Anwar Abdullah, *Kamus Umum Asuransi*, (Jakarta : Kesaint Blanci, 1993), h. 135.

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.

(LSP-PS) yang bertujuan memenuhi tersedianya pengakuan tenaga yang kompeten di bidang perasuransian syariah.³

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Teknik (Underwriter) Bapak Mohammad Arda Bili mengatakan bahwa tugas dan fungsi underwriter dalam proses penerbitan polis pada produk asuransi sehatkoe di Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, ia mengungkapkan bahwa :

“Dalam tugas dan fungsi underwriter lebih ke arah dokumentasi dalam arti underwriter mengumpulkan informasi terkait calon peserta yang diperoleh dari agen setelah calon peserta mengisi SPPA, mengenai siapa calon peserta atau tertanggung, pekerjaannya apa, nasabah baru atau lama, dan lihat apakah calon peserta atau tertanggung menderita penyakit yang dikecualikan atau tidak, karena ada batasan dalam hal penyakit ini dimana terdapat beberapa penyakit yang tidak dapat ditanggung pada produk asuransi sehatkoe, penyakit yang dapat ditanggung ataupun dikecualikan bisa dilihat di website bumida pada produk asuransi sehatkoe ini. Setelah SPPA diterima maka underwriter melihat kesesuaian data pada SPPA tersebut dengan KTP calon peserta. Jika informasi yang diterima sudah sesuai dengan KTP calon peserta, lalu underwriter melakukan penilaian pertanggungansian atau memperkirakan pencairan klaim. Kemudian underwriter menyampaikan keputusan asuransi melalui polis kepada peserta yang dalam hal ini yaitu peserta asuransi sehatkoe.”⁴

³ Achmad Aris, “*Mengenal Sertifikasi Profesi Asuransi*”, <https://mediaasuransinews.co.id/news-in-brief/mengenal-sertifikasi-profesi-asuransi/>, diakses pada 01 Maret 2022 pukul 19.00 WIB.

⁴ Mohammad Arda Bili, Kepala Teknik (Underwriter), “Tugas dan Fungsi Underwriter Dalam Proses Penerbitan Polis Pada Produk Asuransi Sehatkoe”, wawancara oleh Gita Afiani Putri, Rekaman, kantor cabang PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, 11 Januari, 2022.

Berikut penjelasan tugas dan fungsi underwriter yang sesuai dengan penjelasan Bapak Mohammad Arda Bili, yaitu:

Tugas dan Fungsi Underwriter

Seorang underwriter merupakan bagian penting dari perusahaan asuransi. Untuk itu underwriter menjalankan tugas dan fungsi harus dengan prinsip keadilan, bagi peserta asuransi dan perusahaan asuransi. Adapun tugas dan fungsi underwriter adalah sebagai berikut:

a. Tugas Underwriter

Tugas underwriter antara lain :

1. Mengumpulkan Informasi Calon Peserta

Informasi calon peserta asuransi dikumpulkan untuk diproses dalam asuransi. Mengisi biodata dan melakukan wawancara dapat memberikan informasi tentang calon peserta asuransi. Yang diperlukan dalam informasi calon peserta seperti: siapa calon peserta asuransi, mulai dari pekerjaan, peserta asuransi yang baru atau lama, dan dilihat dari riwayat kesehatannya mengenai apakah menderita penyakit yang dikecualikan atau tidak.

2. Melakukan Verifikasi Data

Setelah proses pengumpulan data selesai, selanjutnya yaitu melakukan keaslian dari data tersebut dengan mengecek penyesuaian data yang ada pada Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan memastikan data calon peserta asuransi sudah lengkap.

3. Melakukan Penilaian Pertanggungan

Menentukan atau memperkirakan pencairan klaim yang sesuai bagi calon peserta asuransi. Jumlah nilai pertanggungan tersebut akan dipertimbangkan pada bagian polis asuransi.

4. Menyampaikan Keputusan Asuransi

Menyampaikan keputusan asuransi melalui polis kepada peserta asuransi. Apabila ada komplain mengenai nominal klaim, maka underwriter menjelaskan rasionalisasinya kepada peserta asuransi.⁵

b. Fungsi Underwriter

1. Sehubungan dengan produk asuransi, underwriter berfungsi menilai dan mengklasifikasikan tingkat risiko yang dimiliki oleh seorang calon tertanggung atau sekelompok orang yang diasuransikan. Adapun tingkat risiko yang dinilai oleh underwriter, diantaranya:

a. Preferred

Preferred adalah orang yang termasuk kategori risiko ini memiliki harapan hidup yang lebih tinggi dari harapan hidup normal. Orang ini dalam kondisi fisik yang sangat baik, tidak merokok dan riwayat kesehatan keluarga yang baik.

b. Standard

Standard adalah orang yang termasuk kategori risiko rata-rata yang tidak perlu dibebani tarif khusus atau pembatasan khusus.

⁵ OCBC NISP (Online). “*Tugas Underwriter dalam Asuransi*”, <https://www.ocbcnisp.com/en/article/2021/08/12/underwriter-adalah>, diakses pada 30 Oktober 2021 pukul 13.00 WIB.

c. Substandard

Substandard adalah orang yang termasuk kategori risiko diatas rata-rata yang perlu dibebani premi tambahan.

d. Uninsurable

Uninsurable adalah orang yang termasuk kategori risiko tinggi yang mungkin meninggal dalam waktu dekat (seperti orang yang menderita penyakit kanker), sehingga tidak dapat diasuransikan.⁶

2. Mengambil keputusan untuk menerima atau menolak risiko.⁷

Underwriter dalam menetapkan keputusan untuk menerima atau menolak risiko yang terdapat pada calon peserta asuransi atau tertanggung, keputusan tersebut terbagi menjadi tiga jenis keputusan yaitu :

a. Asuransi diterima standard

Asuransi diterima standard merupakan calon peserta asuransi yang hasil underwritingnya normal. Pada hal ini, perusahaan akan segera menerbitkan polis yang diminta tanpa adanya syarat tambahan dan dikenakan premi standard. Pencetakan polis dilakukan di kantor wilayah.

⁶ Dok, *Penentuan Risiko BAB 1 Pengantar Asuransi Jiwa*, <https://text-id.123dok.com/document/oy8kd6mwy-penentuan-risiko-bab-1-pengantar-asuransi-jiwa.html>, diakses pada tanggal 12 Januari 2022, pukul 11.00 WIB.

⁷ Siti Atminah, "Studi Analisis Metode *Underwriting* (Studi Kasus pada AJB Bumi Putera 1912 Kantor Cabang Syariah Semarang)," (Skripsi UIN Walisongo Semarang, 2015), h. 57. <http://eprints.walisongo.ac.id/4365/1/112411136>, diakses pada 24 September 2021, pukul 09.00 WIB.

b. Asuransi diterima substandard

Asuransi diterima substandard merupakan calon peserta asuransi yang diterima permintaan asuransinya dengan premi tambahan (ekstra premi) atau dengan persyaratan lain. Hal ini dikarenakan hasil underwriting calon peserta asuransi yang tidak normal sehingga dikenakan premi tambahan, namun masih dalam batas toleransi untuk mendapatkan surat permohonan asuransi. Alur substandard yaitu departemen pertanggungungan pada kantor pusat memberitahukan secara tertulis kepada calon pemegang polis tentang hasil seleksi dan pemberitahuan penambahan premi melalui kantor cabang, untuk mendapatkan persetujuan dari calon pemegang polis asuransi. Kantor pusat pada departemen pertanggungungan akan melakukan proses penerimaan dan membuat data polis dan pencetakan polis di kantor wilayah setelah menerima surat dari calon pemegang polis atas persetujuan hasil seleksi dan tambahan premi dari kantor cabang.

c. Asuransi ditunda

Asuransi ditunda adalah calon peserta yang hasil underwritingnya mengalami gangguan kesehatan yang cukup serius atau telah mengalami gangguan kesehatan sehingga ditunggu dahulu oleh pihak perusahaan untuk kemudian diambil keputusan underwriting setelah diketahui perkembangan dari penyakit tersebut.

d. Asuransi ditolak

Asuransi ditolak merupakan permohonan calon peserta asuransi yang tidak dapat dipenuhi karena kondisi risiko secara keseluruhan sudah diatas batas toleransi

dan karena banyak faktor yang menjadi alasan untuk tidak menerima calon peserta asuransi. Faktor tersebut diantaranya hasil pernyataan agen dan juga kelengkapan data yang diterima seorang underwriter.⁸

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Teknik (Underwriter) Bapak Mohammad Arda Bili menambahkan bahwa dalam menilai risiko peserta, terdapat tahapan-tahapan seperti identifikasi risiko, estimasi risiko, akseptasi, dan risk sharing, ia mengungkapkan bahwa :

“Dalam menilai risiko peserta, terdapat tahapan-tahapan yang dilakukan underwriter yaitu identifikasi risiko, estimasi risiko, akseptasi, dan risk sharing. Dalam identifikasi risiko terdapat dua jenis hazard yaitu moral hazard atau tingkah laku pada calon peserta asuransi sehatkoe yang dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya risiko contohnya data diri calon peserta, dan physical hazard atau kemungkinan terjadinya rawat inap pada calon peserta asuransi sehatkoe, hal ini mempunyai tujuan yaitu menghindari pemalsuan data yang dilakukan oleh calon peserta asuransi. Pada estimasi risiko yang dilakukan underwriter adanya kerjasama dengan kepala perusahaan untuk pengambilan keputusan dalam menilai risiko calon peserta yang sesuai dengan peraturan perusahaan. Estimasi juga berkaitan dengan penentuan tarif yang akan diberikan kepada calon peserta asuransi. Untuk risk sharing yaitu adanya yang disebut bilangan besar dimana semakin besar atau banyak yang ikut asuransi maka semakin besar risiko yang diminimalisir, dalam arti tidak mungkin misalnya dalam suatu wilayah ada sepuluh ribu orang yang ikut asuransi dan hanya diwilayah tersebut juga yang mengelola atau mengumpulkan dana, tetapi perlu adanya kontribusi kantor pusat untuk mengumpulkan dana dari berbagai daerah.”⁹

⁸ Dok, *Penentuan Risiko BAB 1 Pengantar Asuransi Jiwa*, <https://text-id.123dok.com/document/oy8kd6mwy-penentuan-risiko-bab-1-pengantar-asuransi-jiwa.html>, diakses pada tanggal 12 Januari 2022, pukul 11.00 WIB.

⁹ Mohammad Arda Bili, Kepala Teknik (Underwriter), “Tahapan Proses Analisis Risiko Peserta Asuransi”, wawancara oleh Gita Afiani Putri, Rekaman, kantor cabang PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, 11 Januari, 2022.

Berikut penjelasan tahapan-tahapan proses underwriting yang sesuai dengan penjelasan Bapak Mohammad Arda Bili, yaitu:

a. Identifikasi Risiko

Underwriter PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang mengumpulkan informasi mengenai calon peserta atau peserta asuransi yang disampaikan oleh agen PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang berupa surat-surat keterangan kondisi kesehatan calon peserta, data diri 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 pertanggungan seperti kemungkinan terjadinya rawat inap pada diri peserta dikarenakan sakit atau terjadi suatu kecelakaan.

Proses identifikasi risiko dilakukan dengan tujuan untuk menghindari pemalsuan data yang dilakukan oleh calon peserta, misalnya pemalsuan data riwayat hidup peserta, riwayat kesehatan peserta dan sebagainya. Dalam proses identifikasi risiko sebelum underwriter menerima data dan mengelola data tersebut,

agen PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang terlebih dahulu menyampaikan prosedur pendaftaran asuransi, hak-hak dan kewajiban peserta asuransi secara terbuka (transparan).

b. Proyeksi atau Estimasi Risiko dan Akseptasi

Proyeksi atau estimasi risiko dilakukan oleh Bapak Mohammad Arda Bili dan meminta pertimbangan kepada Bapak Sayuri untuk mengambil keputusan menurut peraturan perusahaan dalam menilai risiko calon peserta asuransi, ketika risiko tersebut benar-benar terjadi dan segala konsekuensi yang akan diberikan kepada calon peserta sesuai dengan masalah yang berhubungan dengan risiko tersebut.

Bapak Mohammad Arda Bili menambahkan bahwa estimasi juga berkaitan dengan penetapan tarif yang akan diberikan kepada calon peserta asuransi khususnya peserta asuransi produk asuransi sehatkoe sesuai dengan risiko yang dimiliki peserta dan yang akan diterima oleh perusahaan.

Adapun diketahui: jangka waktu perlindungan dalam asuransi sehatkoe yaitu 180 hari dengan jangka waktu pertanggungan 1 tahun. Estimasi ini diperoleh dengan berapa jumlah uang pertanggungan yang dipilih calon peserta dikali 180, karena maksimal pada ketentuan asuransi sehatkoe selama 180 hari. Misalnya: Rp. 1.000.000. perhari maka $\text{Rp. } 1.000.000. \times 180 = \text{Rp. } 180.000.000.$

Setelah 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.

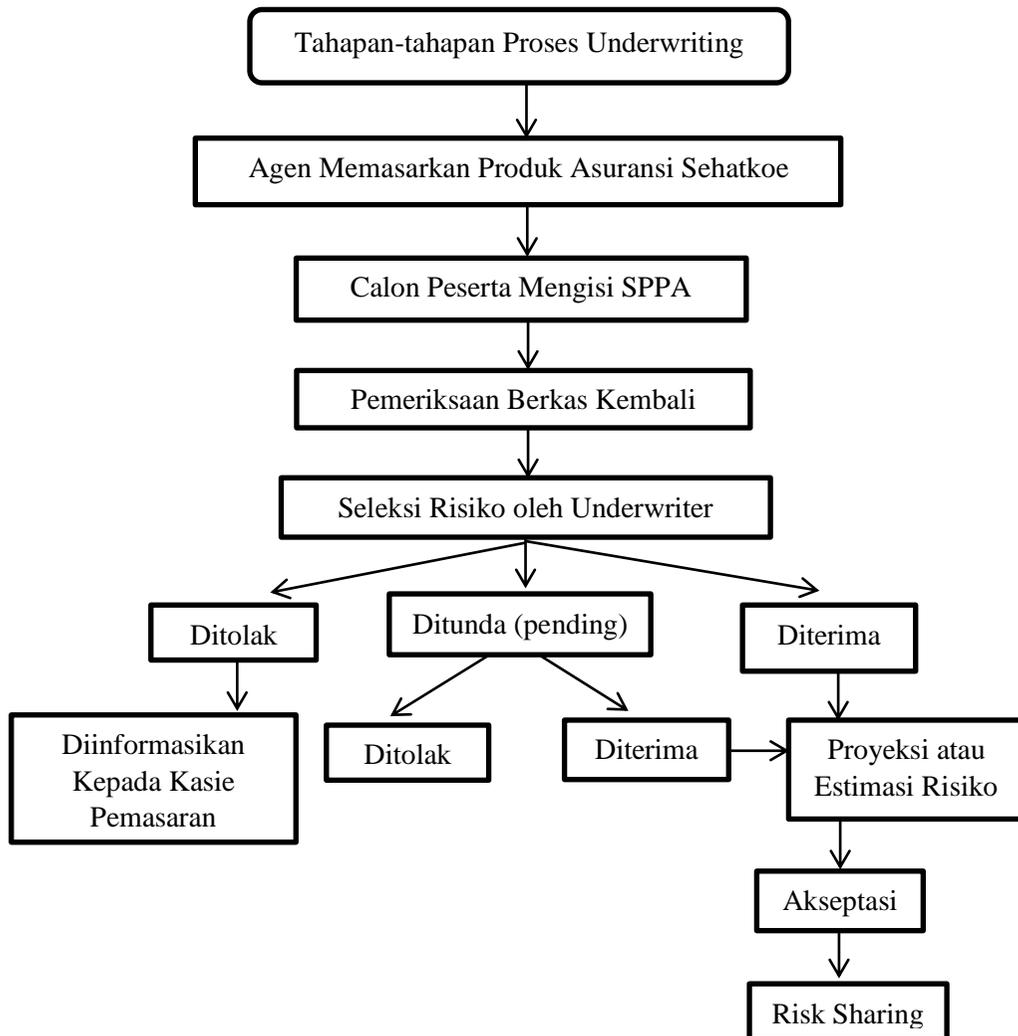
c. Risk Sharing

Risk sharing adalah penggolongan risiko pada saat penilaian risiko sekaligus perusahaan asuransi melakukan risk sharing atau membagi risiko calon peserta dan mengelolanya bersama-sama dengan pihak yang terlibat dalam asuransi.

Bapak Mohammad Arda Bili menambahkan bahwa dalam hal ini adanya yang disebut bilangan besar, yaitu semakin banyak peserta asuransi yang mengikuti asuransi maka semakin besar risiko yang diminimalisir, dengan maksud tidak mungkin dalam suatu wilayah misalnya peserta yang mengikuti asuransi sebanyak sepuluh ribu orang dan kantor cabang mengelolanya sendiri, maka dari itu kantor pusat juga ikut serta dalam mengelola dengan mengumpulkan dana peserta tersebut dari berbagai daerah.

Gambar 3.

Tahapan-tahapan Proses Underwriting



Underwriter dalam melakukan tahapan-tahapan proses underwriting meliputi: diawali dengan agen memasarkan produk asuransi sehatkoe, calon peserta asuransi mengisi surat permohonan polis asuransi (SPPA), kemudian dicek kembali

berkas yang diperoleh dari calon peserta asuransi, proses identifikasi risiko atau seleksi risiko oleh underwriter. Apabila diterima maka dilanjutkan pada proyeksi atau estimasi risiko, proyeksi atau estimasi risiko berkaitan dengan penetapan tarif yang akan diberikan kepada calon peserta asuransi khususnya peserta asuransi produk asuransi sehatkoe, adapun ditunda dengan pertimbangan ditolak atau diterima karena calon peserta asuransi telah mengalami gangguan kesehatan sehingga ditunggu dahulu oleh pihak perusahaan untuk kemudian diambil keputusan underwriting setelah diketahui perkembangan dari penyakit tersebut, dan akseptasi yaitu 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, jika ditolak maka diinformasikan kepada kasie pemasaran. Dengan mencakup perusahaan asuransi melakukan risk sharing atau membagi risiko calon peserta dan mengelolanya bersama-sama dengan pihak yang terlibat dalam asuransi.

Akad yang digunakan dalam asuransi sehatkoe yaitu akad tabarru dimana didalam akad tersebut adanya hubungan antara sesama peserta dengan prinsip saling tolong menolong juga saling menanggung antara satu peserta dengan peserta yang lain. Hal ini berkaitan menurut Novi Puspitasari dalam jurnal yang berjudul “Model Proporsi Tabarru’ dan Ujrah pada Bisnis Asuransi Umum Syariah di Indonesia” dana tabarru’ adalah dana pemberian atau hibah yang diberikan melalui premi yang dibayarkan oleh peserta sebagai dana tolong menolong atau dana kebajikan untuk membantu peserta yang tertimpa musibah, dana tersebut akan

dikumpulkan dalam akun atau rekening khusus dana tabarru' dan secara otomatis nama dari kumpulan dana tersebut menjadi aset kelompok dana peserta tabarru'.¹⁰ Perusahaan asuransi syariah mendapatkan ujarah (fee) berasal dari akad wakalah bil ujarah yaitu suatu akad yang mewakilkan pengelolaan premi kepada perusahaan asuransi syariah dengan memberikan ujarah (fee) dari nasabah, yang menjadi objek pengelolaan dalam akad wakalah bil ujarah adalah kegiatan administrasi, pengelolaan dana, pembayaran klaim, underwriting, pengelolaan risiko, pemasaran dan investasi. Perusahaan asuransi bumiputera muda mengelola premi yang dibayarkan oleh peserta asuransi sehatkoe, yang kemudian dana atau premi tersebut dikumpulkan menjadi satu dalam dana tabarru untuk nantinya diberikan kepada peserta asuransi syariah yang mengalami musibah.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tugas dan fungsi underwriter mengumpulkan informasi calon peserta asuransi. Informasi calon peserta yang diperlukan: siapa calon peserta, mulai dari pekerjaan, peserta baru atau lama, dan dilihat dari riwayat kesehatannya mengenai apakah menderita penyakit yang dikecualikan atau tidak. Setelah informasi yang diterima dengan penyesuaian data yang ada pada kartu tanda penduduk (KTP). Jika sudah sesuai maka dilakukan perkiraan pencairan klaim yang sesuai dengan profil risiko calon peserta asuransi. kemudian menyampaikan keputusan asuransi melalui polis

¹⁰ Novi Puspitasari, "Model Proporsi Tabarru' dan Ujarah pada Bisnis Asuransi Umum Syariah di Indonesia", dalam Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia, Vol. 9, No. 1, (2012), h. 44. <https://scholarhub.ui.ac.id/cgi/viewcontent.cgi?article=1136&context=jaki>, diakses pada 04 Juni 2022, pukul 10.00 WIB.

kepada peserta asuransi. Dengan tahapan-tahapan underwriting meliputi: identifikasi risiko, proyeksi atau estimasi risiko, akseptasi, dan risk sharing.

B. Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan *Underwriter* dalam Seleksi Risiko pada Proses Penerbitan Polis Produk Asuransi Sehatkoe di Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang

Dalam melakukan proses underwriting asuransi sehatkoe, dengan hati-hati seorang underwriter mempertimbangkan beberapa faktor pribadi pada calon peserta asuransi yang berkaitan pada klasifikasi risiko seorang calon tertanggung. Terdapat ketentuan masing-masing pada setiap proses seleksi. Tugas dan fungsi underwriter harus dijalankan dengan prinsip keadilan, baik untuk peserta atau perusahaan asuransi, karena underwriter juga merupakan bagian penting dari perusahaan asuransi.

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Teknik (*Underwriter*) Bapak Mohammad Arda Bili mengatakan bahwa faktor-faktor yang dipertimbangkan underwriter dalam seleksi risiko pada calon peserta asuransi dalam proses penerbitan polis pada produk asuransi sehatkoe di Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, ia mengungkapkan bahwa :

“Underwriter melakukan seleksi risiko dengan hati-hati, adapun faktor-faktor yang dipertimbangkan underwriter dalam seleksi risiko pada calon peserta asuransi. Faktor-faktornya ada tiga yaitu faktor usia, faktor jenis kelamin, faktor pekerjaan. Untuk usia seperti yang kita tahu bahwa semakin bertambahnya usia maka akan berpengaruh terhadap kehidupan seseorang, semakin tinggi usianya maka semakin tinggi pula risikonya, pada asuransi sehatkoe ini dibatasi usianya dimulai dari calon peserta yang berumur 18 sampai 55 tahun. Untuk jenis kelamin umumnya wanita itu biaya perawatan

atau tingkat risikonya lebih tinggi dibandingkan pria. Untuk pekerjaan juga menentukan kondisi seseorang, ada jenis pekerjaan yang berpengaruh terhadap kesehatan seseorang karena mengandung risiko atau bahaya kecelakaan. Seleksi risiko asuransi sehatkoe lebih ke arah dokumentasi dalam arti melihat kesesuaian data sehingga seleksi risiko tidak rumit dan kompleks. Pada asuransi sehatkoe tidak dilakukan seleksi risiko secara medis tapi hanya secara administratif, jadi kalau informasi yang diperoleh perusahaan dinilai wajar maka polis asuransi segera bisa dikeluarkan.”¹¹

Berdasarkan wawancara dengan pihak asuransi yaitu Bapak Mohammad Arda Bili selaku Kepala Teknik (Underwriter), beliau mengatakan dalam melakukan proses underwriting asuransi sehatkoe, seorang underwriter berhati-hati dalam mempertimbangkan beberapa faktor pribadi yang berkaitan pada seleksi risiko seorang calon tertanggung.

Ada beberapa faktor yang menjadi pertimbangan underwriter dalam seleksi risiko pada calon peserta asuransi atau tertanggung, diantaranya adalah :

Faktor pertama yang menjadi pertimbangan underwriter dalam seleksi risiko pada calon peserta asuransi atau tertanggung yaitu faktor usia, pertimbangan pertama adalah umur atau usia masuk calon tertanggung, pada umumnya usia mempunyai kaitan yang sangat erat dengan kemungkinan dalam hidup seseorang. Perusahaan-perusahaan asuransi biasanya menetapkan ketentuan mengenai batasan usia calon yang dapat diterima atau ditolak permintaannya. Begitu pula dengan yang diterapkan di Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang

¹¹ Mohammad Arda Bili, Kepala Teknik (Underwriter), “Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan Underwriter dalam Seleksi Risiko pada Calon Peserta Asuransi”, wawancara oleh Gita Afiani Putri, Rekaman, kantor cabang PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, 11 Januari, 2022.

Serang yang menerapkan usia sebagai salah satu faktor risiko yang dipertimbangkan dalam proses underwriting. Di Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 dalam produk asuransi sehatkoe, penentuan batas minimal usia calon tertanggung adalah 18 tahun dan maksimal 55 tahun. Semakin tinggi tingkat usia maka semakin tinggi pula risikonya. Usia juga menjadi hal penting, didalam menentukan peserta pada Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

Faktor kedua yang menjadi pertimbangan underwriter dalam seleksi risiko pada calon peserta asuransi atau tertanggung yaitu faktor jenis kelamin, jenis kelamin juga berpengaruh terhadap kondisi kesehatan. Tingkat risiko pada pria yang berumur 18-50 tahun memiliki urutan tingkat risiko lebih tinggi dibanding wanita pada usia yang sama. Umumnya biaya perawatan bagi pria lebih tinggi, sehingga premi bagi pria biasanya juga lebih tinggi daripada wanita.

Faktor ketiga yang menjadi pertimbangan underwriter dalam seleksi risiko pada calon peserta asuransi atau tertanggung yaitu faktor pekerjaan, pekerjaan termasuk dalam ketentuan asuransi, karena menentukan kondisi seseorang. Banyak jenis-jenis pekerjaan yang mempunyai pengaruh terhadap kesehatan karena mengandung bahaya kecelakaan, dan lainnya, tentunya akan menimbulkan tingkat mortalitas yang tinggi dimana kondisi yang tidak sehat dalam pekerjaan. Beberapa jenis pekerjaan memiliki tingkat risiko tinggi seperti pelaut, tentara, atlet profesional, wartawan, dan pekerjaan lainnya. Oleh karena itu, calon peserta asuransi diharapkan dapat memberikan informasi secara jelas dan terperinci tentang jenis pekerjaan.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa yang perlu diperhatikan oleh underwriter, yaitu karakteristik risiko fisik harus diseleksi, ada beberapa faktor yang memengaruhi risiko dalam proses seleksi oleh underwriter, yaitu faktor usia, faktor jenis kelamin, dan faktor pekerjaan.

Dengan cara ini perusahaan akan merasa yakin bahwa potensi-potensi kerugian dapat ditekan seminimal mungkin. Faktor-faktor risiko asuransi diawasi dan dievaluasi secara ketat mulai dari sejak akad asuransi disepakati sampai akad tersebut berakhir, dan jika terjadi klaim maka, klaim tersebut juga menjadi bahan evaluasi apakah sesuai dengan yang diperkirakan atau tidak.

C. Proses *Underwriting* pada Produk Asuransi Sehatkoe di Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang

Dalam proses penerimaan calon peserta asuransi, underwriter dapat menerima calon peserta asuransi selama memenuhi persyaratan underwriting yang ditetapkan perusahaan. Sedangkan ketika underwriter menolak suatu risiko, maka dasar pertimbangannya, yaitu bahwa underwriter merasa hazard yang berhubungan dengan risiko terlalu tinggi sehingga tarif yang nantinya akan dikenakan juga akan terlalu tinggi.

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Teknik (Underwriter) Bapak Mohammad Arda Bili mengatakan bahwa proses underwriting pada produk asuransi sehatkoe di Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, ia mengungkapkan bahwa :

“Proses underwriting berawal dari agen yang mengajukan permintaan dari calon peserta (SPPA) disertai dengan rincian data peserta, dilihat apakah calon peserta tersebut termasuk peserta lama atau peserta baru, karena sebelumnya ada kasus jadi lebih hati-hati, terlepas dari nasabah mengalami sakit ataupun tidak tetapi tetap dilihat dulu kesesuaian data, untuk peserta lama atau baru itu tidak ada keuntungan karena mau peserta baru atau lama dilihat dari ilustrasinya, misalnya dalam satu tahun itu ilustrasinya tinggi tetap saja disesuaikan dengan ketentuan klaim yang sudah ditentukan, jika peserta memaksa maka lihat portofolio, ketentuan klaim bisa dilihat di website bumida untuk tiap-tiap jenis produk asuransinya. Kemudian diperiksa kelengkapan minimal dokumen dan data pengajuan, dan dilakukan proses underwriting atau seleksi risiko berdasarkan dokumen dan data, penyesuaian dengan ketentuan dan kondisi yang diberlakukan di perusahaan asuransi.”¹²

Berdasarkan wawancara dengan pihak asuransi yaitu Bapak Mohammad Arda Bili selaku Kepala Teknik (Underwriter), beliau mengatakan dalam melakukan proses underwriting asuransi sehatkoe, dimulai dari agen mengajukan permintaan dari calon peserta (SPPA) yang disertai dengan rincian data peserta, adanya informasi pertanggung jawaban yang lalu apabila peserta merupakan peserta asuransi yang sudah lama ikut serta dalam asuransi sehatkoe, terhadap kepesertaan asuransi sehatkoe baik peserta lama ataupun baru tetap dilihat kesesuaian data, adapun ilustrasinya misalnya dalam satu tahun ilustrasinya tinggi tetap saja disesuaikan dengan ketentuan klaim yang sudah ditentukan, dan lihat riwayat kesehatan apakah menderita penyakit yang dikecualikan atau tidak.

Kemudian underwriter memeriksa kelengkapan minimal dokumen dan data pengajuan, dan dilakukan proses underwriting atau seleksi risiko berdasarkan dokumen dan data, penyesuaian dengan ketentuan dan kondisi yang diberlakukan

¹² Mohammad Arda Bili, Kepala Teknik (Underwriter), “Proses Underwriting pada Produk Asuransi Sehatkoe”, wawancara oleh Gita Afiani Putri, Rekaman, kantor cabang PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, 11 Januari, 2022.

di perusahaan asuransi, bila tidak sesuai maka dilakukan perubahan terhadap ketentuan dan kondisi atau dilakukan akomodir terhadap permintaan dengan penerapan beberapa kondisi/syarat, jika sesuai maka staff administrasi polis akan menerbitkan polis.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa terhadap kepesertaan asuransi sehatkoe baik peserta lama ataupun baru tetap dilakukan proses underwriting dan dilihat kesesuaian data, dengan ketentuan dan kondisi yang diberlakukan di perusahaan asuransi.

D. Proses Penerbitan Polis Produk Asuransi Sehatkoe di Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang

Sebelum menyetujui penerbitan polis, seorang underwriter melakukan beberapa kegiatan, yang digunakan dalam seleksi calon peserta di Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang tidak tatap muka secara langsung. Sebelum calon peserta diterima menjadi peserta asuransi, calon peserta harus melalui serangkaian tahap kegiatan seleksi risiko, apabila calon peserta lolos dalam seleksi underwriting maka penerbitan polis akan segera diproses.

Penerbitan polis di Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang tergolong sederhana. Polis asuransi umum bumiputera muda 1967 adalah akta atau sertifikat yang dibuat oleh perusahaan asuransi yang berisi perjanjian asuransi yang sah antara tertanggung dengan penanggung dimana pihak penanggung bersedia menanggung risiko yang terjadi dimasa datang. Di dalam polis tersebut perusahaan

Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang sebagai penanggung untuk membayar manfaat atas rawat inap orang yang diasuransikan/tertanggung.

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Teknik (Underwriter) Bapak Mohammad Arda Bili mengatakan bahwa proses penerbitan polis pada produk asuransi sehatkoe di Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, ia mengungkapkan bahwa :

“Pada proses penerbitan polis asuransi sehatkoe, sebelumnya agen sudah mengajukan terlebih dahulu SPPA kepada calon peserta asuransi, lalu pengisian SPPA tersebut oleh calon peserta asuransi, setelah itu dicek apakah sudah sesuai atau belum dengan data yang ada di KTP, begitupun dengan informasi yang dibutuhkan sudah ada atau belum, lalu lanjut ke proses teknik dimana adanya proses input data dan pengecekan apakah masuk kedalam daftar hitam atau tidak, dicek pula apakah peserta asuransi yang lama atau baru, ketika sudah ok kemudian polis dicetak dan diserahkan ke agen baik dalam bentuk hard file atau soft file, untuk nantinya polis tersebut diberikan pada peserta asuransi. Yang menerbitkan polis ini ialah bagian teknik cabang atau underwriter yang berkontribusi dengan kantor pusat.”¹³

Berikut penjelasan proses penerbitan polis yang sesuai dengan penjelasan Bapak Mohammad Arda Bili, yaitu:

Dalam pengisian SPPA, kantor cabang melakukan seleksi dan pengecekan berkas seluruh persyaratan SPPA, dicek apakah data sudah sesuai atau belum dengan kesesuaian yang ada di kartu tanda penduduk (KTP), informasi-informasi yang dibutuhkan sudah ada atau belum, setelah itu lanjut ke proses teknik yaitu input data dan pengecekan apakah masuk ke daftar hitam atau yang dikecualikan

¹³ Mohammad Arda Bili, Kepala Teknik (Underwriter), “Proses Penerbitan Polis Pada Produk Asuransi Sehatkoe”, wawancara oleh Gita Afiani Putri, Rekaman, kantor cabang PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, 11 Januari, 2022.

perusahaan akibat adanya kasus dalam peserta pada saat mengikuti asuransi sebelumnya atau bukan, dicek apakah peserta asuransi lama atau baru, apabila sudah ok, lalu polis dicetak dan diserahkan ke agen baik dalam bentuk hard file atau soft file. Bagian teknik pada kantor cabang berkontribusi dengan kantor pusat yang menerbitkan polis.

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Teknik (Underwriter) Bapak Mohammad Arda Bili mengatakan tentang polis pada produk asuransi sehatkoe di Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, ia mengungkapkan bahwa :

“Mengisi data calon pemegang polis harus benar-benar sesuai dengan keadaan fisik yang sebenarnya. keputusan dari pihak asuransi jika memang disetujui untuk mengikuti asuransi maka data tersebut di acc oleh pihak asuransi dan calon peserta membayar uang premi pertama dan mendapat kwitansi sebagai bukti atas pembayaran premi pertama yang telah dibayar dan mendapatkan buku polis asuransi sebagai bukti saat pengambilan dana klaim nantinya. Didalam polis asuransi terdapat nama tertanggung, alamat, nilai premi, waktu atau periode masa pertanggung pada asuransi tersebut. Dalam melakukan pekerjaannya, underwriter juga mengalami kendala dalam prosesnya menentukan peserta yaitu informasi yang disampaikan agen tidak lengkap atau jelas, agen yang tahu tentang calon peserta asuransi. kalau untuk penerbitan polis itu kendalanya dalam teknik misalnya jaringannya bermasalah atau ada sistem yang error.”¹⁴

Berdasarkan wawancara dengan pihak asuransi yaitu Bapak Mohammad Arda Bili selaku Kasie Teknik (Underwriter) beliau mengatakan, sebelum menjadi peserta asuransi di Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, calon peserta asuransi melakukan proses pengajuan menjadi anggota polis, dimana untuk

¹⁴ Mohammad Arda Bili, Kepala Teknik (Underwriter), “Polis Pada Produk Asuransi Sehatkoe”, wawancara oleh Gita Afiani Putri, Rekaman, kantor cabang PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, 11 Januari, 2022.

mengikuti asuransi diperusahaan tersebut para calon peserta asuransi mengisi SPPA terlebih dahulu kemudian mengisi formulir data calon peserta asuransi atau biasanya disebut data calon pemegang polis, tentunya data tersebut harus benar-benar sesuai dengan keadaan fisik pihak yang diasuransikan. Kemudian menunggu keputusan dari pihak asuransi jika memang disetujui oleh pihak asuransi untuk mengikuti asuransi diperusahaan maka data tersebut di acc oleh pihak asuransi dan calon pesertapun membayar uang premi pertama dan mendapat kwitansi sebagai bukti atas pembayaran premi pertama yang telah dibayar dan peserta asuransi mendapatkan buku polis asuransi sebagai bukti saat pengambilan dana klaim nantinya.

Bapak Mohammad Arda Bili menambahkan informasi bahwa dalam polis asuransi sehatkoe terdapat diantaranya: nama tertanggung, alamat, nilai premi, waktu atau periode masa pertanggung. Adapun kendala yang dialami underwriter dalam prosesnya menentukan peserta yaitu informasi mengenai calon peserta asuransi yang disampaikan agen tidak lengkap atau tidak jelas, karena yang mengetahui profil risiko calon peserta adalah agen. Jika dalam proses penerbitan polis, underwriter mendapati kendala dalam hal teknik yaitu pada jaringan yang bermasalah atau adanya sistem mengalami error. Untuk menghadapi kendala tersebut maka underwriter harus mempunyai informasi yang jelas dari agen akan hal mengenai calon peserta.

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Teknik (Underwriter) Bapak Mohammad Arda Bili menambahkan tentang polis asuransi di Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, ia mengungkapkan bahwa :

“Polis juga termasuk hal yang berkaitan jika peserta asuransi mengalami risiko dan akan mengajukan klaim. Dimana mekanisme klaim ini, polis diperhatikan apakah sudah dibayar atau belum dan untuk memastikannya agar meminta kwitansinya, karena asuransi tidak akan melakukan pembayaran atau proses klaimnya jika polisnya belum dibayar, untuk memastikan udah dibayar tapi diakhir maka bisa dicek direkening pusat, hal ini untuk menghindari penggelapan premi, usahakan agar tidak membayar secara cash atau uang langsung, dan agar meminta nomor rekening pusat yang tercantum pada nama rekening tersebut bukan atas nama pribadi melainkan perusahaan.”¹⁵

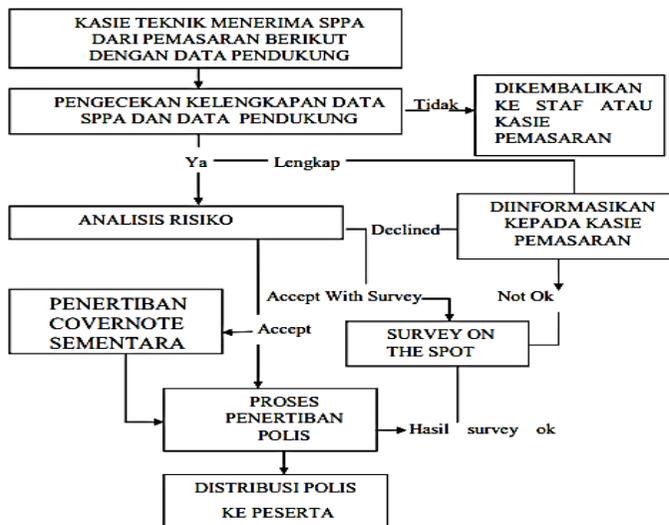
Berdasarkan wawancara dengan pihak asuransi yaitu Bapak Mohammad Arda Bili selaku Kasie Teknik (Underwriter) beliau mengatakan, jika peserta asuransi mengalami risiko, perlu diperhatikan yaitu mekanisme klaim atau proses terjadinya klaim, polis juga diperhatikan apakah polis sudah dibayar atau belum, untuk memastikannya agar meminta kwitansinya, karena asuransi tidak akan melakukan pembayaran atau proses klaim jika polisnya belum terbayarkan. Apabila sudah dibayar tetapi diakhir maka cek di rekening pusat, hal ini untuk menghindari penggelapan premi, diusahakan agar peserta membayar dengan tidak cash, maka dari itu perlunya agar meminta nomor rekening pusat (tidak atas nama pribadi) yang bukan perusahaan.

¹⁵ Mohammad Arda Bili, Kepala Teknik (Underwriter), “Polis Asuransi”, wawancara oleh Gita Afiani Putri, Rekaman, kantor cabang PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, 11 Januari, 2022.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sebelum proses penerbitan polis, underwriter melakukan pengecekan berkas seluruh persyaratan calon peserta disertai kesesuaian data yang ada pada kartu tanda penduduk (KTP), setelah itu lanjut ke proses teknik yaitu input data, dicek apakah peserta asuransi lama atau baru, apabila sudah ok, dan calon pesertapun membayar uang premi pertama dan mendapat kwitansi sebagai bukti atas pembayaran premi pertama yang telah dibayar lalu polis dicetak dan diserahkan ke agen baik dalam bentuk hard file atau soft file, dan peserta asuransi mendapatkan buku polis asuransi sebagai bukti saat pengambilan dana klaim nantinya. Bagian teknik pada kantor cabang berkontribusi dengan kantor pusat yang menerbitkan polis.

Dengan demikian, underwriter perusahaan asuransi memiliki sasaran menyetujui dan menerbitkan polis asuransi secara adil bagi nasabah, dapat diterima oleh calon peserta dimana polis asuransi menyediakan keuntungan yang memenuhi kebutuhannya, premi yang ditetapkan dalam polis berada pada batas kemampuan keuangannya, dan premi yang dibebankan mampu bersaing di pasar. Bagi perusahaan, underwriter dapat membuat keputusan yang memberikan keuntungan pada perusahaan asuransi.

Gambar 4.
Standar Operasi Prosedur Teknik
Alur Proses Penerbitan Polis Asuransi



Keterangan : Kepala teknik (underwriter) menerima SPPA atau brosur asuransi dari bagian pemasaran lengkap dengan data pendukung. Kemudian underwriter melakukan pengecekan kelengkapan data SPPA dan data pendukung. Apabila data tidak lengkap, maka akan dikembalikan ke bagian pemasaran. Ketika data lengkap, maka dilakukan analisa risiko. Underwriter menginformasikan kepada kasie pemasaran, apabila perlu dilakukan survey, maka dilakukan survey. Ketika semua persyaratan lengkap dan hasil survey ok. Maka, dikeluarkan nota penutupan asuransi atau covernote sementara sebagai bukti akseptasi peserta asuransi. Diakhiri dengan dikeluarkan polis dan pendistribusian polis pada peserta.¹⁶

¹⁶ Susi Riyanti, “Analisis Kinerja Underwriter dalam Menentukan Calon Peserta pada Produk Asuransi Kebakaran (Studi pada Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang)”, (Skripsi UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2018), h. 95-96. <http://repository.uinbanten.ac.id/2827/>, diakses pada 23 September 2021, pukul 09.00 WIB.