

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor perasuransian sebagai suatu bagian dari sektor jasa keuangan Indonesia memiliki peran strategis dalam penciptaan kestabilan perekonomian Indonesia melalui aspek pengelolaan risiko. Risiko didefinisikan sebagai suatu kemungkinan kerugian yang akan dialami, yang diakibatkan oleh bahaya yang mungkin terjadi, tetapi tidak diketahui lebih dahulu apakah akan terjadi dan kapan akan terjadi.¹

Perusahaan asuransi memiliki peranan dalam hal melakukan tindakan untuk melimpahkan, mengalihkan atau mentransfer risiko yang ditanggungkan kepada pihak lain dengan syarat melakukan pembayaran premi dalam rentang waktu secara teratur sebagai ganti polis yang menjamin perlindungan terhadap risiko yang dimungkinkan terjadi di masa depan seiring dengan ketidakpastian itu sendiri.

Menurut Pasal 246 KUH Dagang, asuransi adalah suatu perjanjian antara seorang penanggung dengan cara mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi sebagai penggantian karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan.²

¹ Dinda Bertha Ivana, *Pelaksanaan Penyelesaian Klaim Asuransi Unit Link Bancassurance di PT. ASTRA AVIVA LIFE*, Jurnal Privat Law, Vol. 6 No. 1, 2018

² Junaedy Ganie, *Hukum Asuransi Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), hal. 84

Salah satu asuransi yang dikenal saat ini adalah asuransi jiwa. Dalam asuransi jiwa yang dipertanggungjawabkan adalah yang disebabkan oleh kematian. Kematian tersebut mengakibatkan hilangnya pendapatan seseorang atau keluarga tertentu. Risiko yang mungkin timbul pada asuransi jiwa terletak pada unsur waktu (*time*), oleh karena itu, sulit untuk mengetahui kapan seseorang meninggal dunia.³

Saat ini perkembangan asuransi menunjukkan perkembangan signifikan. Perusahaan-perusahaan yang bergerak di industri jasa asuransi menawarkan berbagai macam produk asuransi mulai dari jasa asuransi kerugian, asuransi jiwa, asuransi kesehatan, asuransi tenaga kerja dan lain-lain sampai dengan asuransi yang memiliki unsur investasi dan proteksi yang dimiliki oleh AJB Bumiputera 1912.

Banyaknya lembaga keuangan non-bank, di antaranya ada perusahaan asuransi yang saat ini sangat diperhitungkan keberadaannya. Walaupun, harus diakui bahwa jika dibandingkan dengan negara-negara maju, di Indonesia kesadaran masyarakat akan pentingnya berasuransi masih sangat rendah. Akan tetapi, dalam beberapa tahun terakhir, minat masyarakat terhadap produk perusahaan-perusahaan asuransi cenderung menunjukkan tren meningkat. Semakin meningkatnya minat masyarakat tersebut, menuntut semakin luasnya peran lembaga keuangan, khususnya perusahaan asuransi.

Berdasarkan statistik perasuransian yang dilakukan OJK menunjukkan bahwa jumlah perusahaan perasuransian yang memiliki izin usaha untuk

³ Abbas Salim, *Asuransi & Manajemen Risiko*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007), hal. 25

beroperasi di Indonesia per 31 Desember 2018 mengalami peningkatan dari 141 perusahaan pada tahun 2014 menjadi 151 perusahaan pada tahun 2018. (Lihat Tabel 1.1)

Tabel 1.1
Pertumbuhan Jumlah Perusahaan Perasuransian di Indonesia

Company	2014	2015	2016	2017	2018
Asuransi Jiwa	50	55	55	61	60
Asuransi Umum	81	80	80	79	79
Reasuransi	5	6	6	7	7
BPJS	2	2	2	2	2
Penyelenggara Asuransi Wajib	3	3	3	3	3
TOTAL	141	146	146	152	151

Sumber : ojk.go.id

Perkembangan perusahaan perasuransian saat ini harus pula disertai dengan penerapan perlakuan transaksi akuntansi yang sesuai dengan aturan yang berlaku. Standar akuntansi merupakan sarana bagi perusahaan untuk membuat pelaporan dan penyajian laporan keuangan yang sesuai dengan karakteristik perusahaannya untuk dapat menyajikan informasi yang cukup, akurat, relevan, tepat waktu, dapat dipercaya dan sebagai alat transparansi dan akuntabilitas bagi nasabah, regulator dan juga manajemen.⁴

Untuk mendukung hal tersebut, Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) pada bulan April 2009 telah mengesahkan salah satu Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) No. 108 untuk Akuntansi Transaksi Asuransi Syariah, dengan tujuan untuk mengatur pencatatan pengakuan, pengukuran, penyajian dan pengungkapan transaksi Asuransi Syariah. Pedoman tersebut sudah efektif dan wajib diterapkan oleh perusahaan asuransi syariah per 01 Januari

⁴ Sofyan Safri Harahap, *Kata Sambutan*, dalam Abdul Ghoni dan Erny Arianty. *Akuntansi Asuransi Syariah, Antara Teori dan Praktek*, (Jakarta: Insko Consulting, 2007), hal. v

2010 dan penyajian Laporan Keuangannya mengacu pada Lampiran II PSAK No. 101 tentang Penyajian Laporan Keuangan Entitas Asuransi Syariah.

PSAK No. 108 merupakan pedoman pencatatan transaksi asuransi berdasarkan sistem akuntansi keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah dengan mengharuskan adanya pemisahan rekening dana peserta dan rekening dana pengelola pada Asuransi Syariah. PSAK No. 108 menjelaskan bahwa asuransi syariah merupakan suatu sistem menyeluruh yang pesertanya mendonasikan (men-*tabarru*'kan) sebagian atau seluruh kontribusinya yang digunakan untuk membayar klaim atas risiko tertentu akibat musibah pada jiwa, badan, atau benda yang dialami oleh peserta yang berhak.⁵

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 atau lebih dikenal sebagai AJB Bumiputera 1912 merupakan perusahaan asuransi jiwa nasional milik bangsa Indonesia pertama dan tertua yang eksistensinya sudah terbukti. Tidak seperti perusahaan berbentuk Perseroan Terbatas (PT) yang kepemilikannya hanya oleh pemodal tertentu, sejak awal pendirian Bumiputera sudah menganut sistem kepemilikan dan kekuasaan yang unik, yakni bentuk badan usaha “mutual” atau “usaha bersama”. Semua pemegang polis adalah pemilik perusahaan yang mempercayakan wakil-wakil mereka di Badan Perwakilan Anggota (BPA) untuk mengawasi jalannya perusahaan.

Salah satu masalah paling umum dalam pengajuan klaim asuransi jiwa di AJB Bumiputera 1912 adalah sulitnya memperoleh pembayaran ganti kerugian ketika *evenement* terjadi. Padahal tujuan utama seorang pemegang

⁵ R. Melda Maesarach, *Dampak Penerapan PSAK 108 Pada Strategi Meningkatkan Solvabilitas Perusahaan Asuransi Syariah (Studi Kasus di PT. Asuransi Takaful Umum)*, Journal of Business and Entrepreneurship, Vol. 2 No. 1, 2019

polis dalam perjanjian asuransi adalah untuk mengalihkan risiko sehingga akan menerima ganti kerugian bila terjadi suatu peristiwa yang tidak terduga yang menimpa objek asuransi.

Nasabah yang terlanjur membeli polis tidak bisa lagi berbuat banyak ketika terjadi ketidaksesuaian antara yang dijanjikan dengan kenyataan yang diterima. Padahal nasabah asuransi mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Hal ini yang menjadi salah satu penyebab mengapa polis tidak dibayar perusahaan, yakni karena kurangnya pengetahuan masyarakat itu sendiri dan kurang profesionalnya agen dalam menjelaskan asuransi itu sendiri. Di sisi lain, banyak masyarakat lebih mempercayai omongan agen daripada fakta tertulis hitam di atas putih. Semestinya konsumen lebih mempercayai apa yang ditulis di atas kertas (polis). Bila perlu melakukan konfirmasi ke perusahaan apakah brosur yang diberikan agen itu sudah benar.

Kasus yang terjadi pada AJB Bumiputera 1912 merupakan bukti lain bahwa penerapan *good corporate governance* belum diterapkan secara maksimal dalam sektor asuransi di Indonesia. Hal ini terjadi karena perusahaan AJB Bumiputera sudah dililit berbagai macam masalah, mulai dari penerapan tata kelola perusahaan sampai *miss management* yang mempengaruhi neraca keuangan.

Good Corporate Governance merupakan salah satu prinsip di dalam hukum perusahaan yang mengarahkan dan mengendalikan perusahaan agar

mencapai keseimbangan antara kekuatan serta kewenangan perusahaan dalam memberikan pertanggungjawabannya kepada *stakeholders* khususnya maupun pada umumnya. Hal ini dimaksudkan untuk mengatur kewenangan direktur, manajer, pemegang saham, dan pihak lain yang berhubungan dengan perkembangan perusahaan.⁶

Sampai saat ini, Indonesia sedang berusaha memperbaiki keadaan ekonomi setelah hancur akibat krisis tahun 1997. Ada kemungkinan yang kuat bahwa krisis ini disebabkan karena sebagian besar perusahaan-perusahaan di Indonesia belum menjalankan *Good Corporate Governance* (GCG).

Kajian yang dibuat oleh Bank Dunia (yang dikutip oleh Djalil, 2000) menunjukkan bahwa lemahnya penerapan corporate governance merupakan faktor yang menentukan parahnya krisis di Asia. Kelemahan tersebut antara lain terlihat dari minimnya pelaporan kinerja keuangan dan kewajiban-kewajiban perusahaan, kurangnya pengawasan atas aktivitas manajemen oleh komisaris dan auditor, serta kurangnya insentif untuk mendorong terciptanya efisiensi di perusahaan melalui mekanisme persaingan yang fair.⁷

Survey terakhir yang dilakukan oleh *Asian Corporate Governance Association* (ACGA) dengan sample 12 negara yang ada di Asia. Standar internasional yang perlu didapatkan minimal 80%. Jika dilihat dari hasil

⁶ Zahrowati & Idris Saputra, *Strategi Penerapan Prinsip Good Corporate Governance dalam Pengelolaan Perusahaan Daerah Di Kota Kendari*, Halu Oleo Law Review, Vol. 4 No. 1, 2020

⁷ Jojok Dwiridotjahjono, *Penerapan Good Corporate Governance: Manfaat Dan Tantangan Serta Kesempatan Bagi Perusahaan Publik di Indonesia*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 5 No. 2, 2009

survey tahun 2018 tersebut, Australia merupakan negara non-asia dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 71%, namun masih jauh dari standar internasional yaitu mencapai nilai 80%. Sedangkan untuk Indonesia menempati posisi terbawah dengan nilai sebesar 34%. (*Asian Corporate Association, 2018*).

Tabel 1.2 *Market Category Scores Good Corporates Governance* di Asia Pasific

%	2012	2014	2016	2018	Change
1. Australia	-	-	78	71	(-7)
2. Hongkong	66	65	65	60	(-5)
3. Singapore	69	64	67	59	(-8)
4. Malaysia	55	58	56	58	(+2)
5. Taiwan	53	56	60	56	(-4)
6. Thailand	58	58	58	55	(-3)
7. Japan	55	60	63	54	(-9)
8. India	51	54	55	54	(-1)
9. Korea	49	49	52	46	(-6)
10. China	45	45	43	41	(-2)
11. Philippines	41	40	38	37	(-1)
12. Indonesia	37	39	36	34	(-2)

Sumber : *Asian Corporate Governance Association, 2018*

Penerapan *good corporate governance* yang dilakukan perusahaan tidak hanya untuk memenuhi kewajiban tetapi telah menjadi suatu kebutuhan perusahaan dalam menjalankan aktivitas bisnisnya dalam rangka menjaga pertumbuhan usaha secara berkelanjutan, meningkatkan nilai perusahaan dan sebagai cara agar perusahaan mampu bertahan dalam persaingan.

Dalam era reformasi, masalah *transparansi* dan *akuntabilitas* sudah merupakan kebutuhan mendesak yang tidak bisa ditawar-tawar lagi. Keterbukaan dan pengungkapan (*transparency and disclosure*) merupakan salah satu prinsip *good corporate governance* yang saat ini mendapat sorotan publik.

Pada saat ini masyarakat memerlukan keterbukaan informasi, terutama bagi perusahaan yang sudah *go-public*. Para pemegang saham dan *stakeholder* lainnya memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang relevan secara tepat waktu, akurat, seimbang dan kontinyu. Informasi biasanya dikategorikan atas dua hal, yaitu informasi finansial dan non-finansial. Informasi finansial yang dipublikasikan oleh perusahaan kepada publik, meliputi neraca (*balance sheet*), laporan laba-rugi (*income statement*), laporan perubahan ekuitas, laporan arus kas (*cash flow statement*) dan catatan atas laporan keuangan.⁸

Sistem akuntansi keuangan menyediakan informasi yang penting untuk *Governance Mechanisms*, yang membantu memecahkan masalah keagenan. Penggunaan informasi akuntansi dalam *governance mechanisms* bisa dalam bentuk implisit atau eksplisit. Penggunaan perjanjian yang berbasis dasar akuntansi dalam kontrak obligasi adalah salah contoh dari penggunaan informasi akuntansi secara eksplisit. Penggunaan informasi akuntansi untuk menyeleksi perusahaan yang akan dijadikan target takeover adalah contoh dari penggunaan informasi akuntansi secara implisit.

Penerapan GCG pada saat ini bukan lagi sekedar kewajiban, namun telah menjadi kebutuhan bagi setiap perusahaan dan organisasi. GCG diperlukan untuk memberikan kemajuan terhadap kinerja suatu perusahaan, menjadikan perusahaan berumur panjang dan bisa dipercaya. Konflik yang timbul, seperti konflik kepentingan di antara para *stakeholder* seringkali

⁸ Danri Toni Siboro, *Hubungan Good Corporate Governance (GCG) Dengan Pengungkapan Laporan Keuangan*, Fokus Ekonomi, Vol. 2 No. 2, 2007

terjadi di dalam perusahaan. Konflik ini biasanya disebut *agency problem*. Untuk dapat menyelesaikan konflik yang ada maka perlu memahami prinsip-prinsip GCG, yang terdiri *Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, dan Fairness*.⁹

Konsep *corporate governance* didasari oleh teori keagenan yang menjelaskan adanya pemisahan tanggung jawab antara agen (pihak yang diberi wewenang) dengan prinsipal (pihak yang memberi wewenang). Pemisahan tanggung jawab ini berpotensi menimbulkan konflik kepentingan antara agen dan prinsipal. Sehingga *corporate governance* lahir sebagai suatu perspektif yang bertujuan untuk memberikan panduan bagi para agen dalam menjalankan tanggung jawab yang diberikan oleh prinsipal.

Indonesia mulai fokus pada *corporate governance* sejak terjadinya krisis ekonomi 1997-1998. Keterlibatan akuntansi dalam konsep *corporate governance* diawali sejak munculnya berbagai skandal keuangan yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan besar seperti Enron, WorldCom, Arthur Andersen, dan lainnya. Di Indonesia sendiri melibatkan PT Kimia Farma atas mark-up laporan keuangan, dan terdapat juga kasus insider trading yang dilakukan oleh karyawan PT BCA pada tahun 2001. Berbagai kasus tersebut mencuat akibat adanya sistem tata kelola perusahaan yang buruk.

Peran akuntansi tidak terlepas dari masalah-masalah tersebut karena akuntansi merupakan bahasa bisnis. Artinya, akuntansi bertanggung jawab dalam memberikan informasi yang relevan dan bermanfaat bagi pihak yang

⁹ Billy Christian & Ronny H. Mustamu, *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance: Studi Deskriptif Pada Perusahaan Keluarga Jasa Properti*, Jurnal AGORA, Vol. 1 No. 3, 2013

berkepentingan. Oleh karena itu, peran akuntan dalam mewujudkan *good corporate governance* juga melekat dengan penerapan kelima prinsip GCG tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “IMPLEMENTASI *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG) DALAM PELAYANAN PENYELESAIAN KLAIM PADA AJB BUMIPUTERA 1912 KC BLITAR”.

B. Identifikasi Penelitian

Pelayanan penyelesaian klaim asuransi jiwa terhadap nasabah/pemegang polis sangatlah penting. Namun dalam pelaksanaan pelayanan penyelesaian klaim tersebut terkadang masih terdapat hambatan-hambatannya. Masalah seperti ini dirasa sangat penting harus diselesaikan karena kebutuhan dari masyarakat. Oleh karena itu, identifikasi penelitian dalam skripsi ini antara lain:

1. Penerapan *Good Corporate Governance* belum diterapkan secara maksimal sehingga mempengaruhi neraca keuangan.
2. *Transparency* (Keterbukaan informasi) yang dilakukan masih kurang, karena penjelasan agen yang kurang lengkap sehingga membuat nasabah belum mengerti asuransi sepenuhnya.
3. *Responsibility* (Pertanggungjawaban) dalam hal memenuhi komitmen AJB Bumiputera kepada pemegang polis yang dilakukan

lembaga masih kurang, sehingga membuat para nasabah/pemegang polis kecewa terhadap perusahaan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi pelaksanaan transparansi dalam pelayanan penyelesaian klaim pada AJB Bumiputera 1912 KC Blitar?
2. Bagaimana implementasi pelaksanaan akuntabilitas dalam pelayanan penyelesaian klaim pada AJB Bumiputera 1912 KC Blitar?
3. Bagaimana implementasi pelaksanaan responbilitas dalam pelayanan penyelesaian klaim pada AJB Bumiputera 1912 KC Blitar?
4. Bagaimana implementasi pelaksanaan independensi dalam pelayanan penyelesaian klaim pada AJB Bumiputera 1912 KC Blitar?
5. Bagaimana implementasi pelaksanaan fairness dalam pelayanan penyelesaian klaim pada AJB Bumiputera 1912 KC Blitar?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis implementasi pelaksanaan transparansi dalam pelayanan penyelesaian klaim pada AJB Bumiputera 1912 KC Blitar.
2. Untuk menganalisis implementasi pelaksanaan akuntabilitas dalam pelayanan penyelesaian klaim pada AJB Bumiputera 1912 KC Blitar.

3. Untuk menganalisis implementasi pelaksanaan responbilitas dalam pelayanan penyelesaian klaim pada AJB Bumiputera 1912 KC Blitar.
4. Untuk menganalisis implementasi pelaksanaan independensi dalam pelayanan penyelesaian klaim pada AJB Bumiputera 1912 KC Blitar.
5. Untuk menganalisis implementasi pelaksanaan fairness dalam pelayanan penyelesaian klaim pada AJB Bumiputera 1912 KC Blitar.

E. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini digunakan untuk membatasi permasalahan yang akan diteliti dan lokasi penelitian sehingga tidak menyimpang dari tujuan yang dikehendaki. Penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu implementasi *good corporate governance* sebagai variabel independen dan pelayanan penyelesaian klaim sebagai variabel dependen.

2. Batasan Masalah

Karena banyaknya nasabah yang melakukan pengajuan klaim dan keterbatasan waktu peneliti, maka peneliti memilih mengambil lokasi penelitian di AJB Bumiputera 1912 KC Blitar yang semuanya adalah nasabah/pemegang polis yang melakukan pengajuan klaim di AJB Bumiputera 1912 KC Blitar dan diambil untuk dijadikan sampel penelitian.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian yang baik adalah pengembangan manfaat suatu bidang keilmuan baik secara praktik maupun teoritis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan terutama dalam bidang ilmu akuntansi khususnya mengenai implementasi *good corporate governance* dalam pelayanan penyelesaian klaim.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi lembaga

Diharapkan penelitian ini berguna untuk mengetahui bahwa *Good Corporate Governance* menjadi indikator penilaian dalam melakukan penyelesaian klaim di AJB Bumiputera 1912 KC Blitar, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan atau masukan dalam meningkatkan kinerja pelayanan yang dilakukan kepada nasabah/pemegang polis.

b. Bagi akademik

Hasil penelitian ini dapat menambah kepustakaan IAIN Tulungagung untuk dijadikan referensi bagi mahasiswa khususnya jurusan akuntansi syariah.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan bisa menjadi bahan tambahan informasi dan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang lembaga keuangan terutama yang berkaitan dengan permasalahan diatas.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

- a. *Good Corporate Governance* adalah suatu proses serta struktur yang digunakan untuk mengarahkan sekaligus mengelola bisnis dan urusan perusahaan ke arah peningkatan pertumbuhan bisnis dan akuntabilitas perusahaan.¹⁰
- b. Pelayanan Prima (*Excellent Service*) adalah pelayanan yang dilakukan sebagai bentuk perbuatan individu atau kelompok yang bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah dan pelanggan dalam suatu produk atau jasa yang dibutuhkan.¹¹
- c. Klaim adalah tuntutan dari pihak pemegang polis terhadap perusahaan asuransi atas sejumlah pembayaran uang pertanggungan untuk pembayaran santunan, ketika terjadi peristiwa yang dinyatakan dalam polis sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati antara pemegang polis dan perusahaan asuransi.¹²
- d. Asuransi jiwa adalah asuransi yang bertujuan menanggung orang terhadap kerugian finansial tidak terduga yang disebabkan karena meninggalnya terlalu cepat atau hidupnya terlalu lama.¹³

¹⁰ Dhian Indah Hastatnti, *Good Corporate Governance Pada Perusahaan Asuransi*, (Semaranag: Semarang University Press, 2015), hal. 45

¹¹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), hal. 15

¹² Hasyim Ali, dkk, *Kamus Asuransi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), cet ke-2, hal. 55

¹³ Abbas Salim, *Asuransi & Manajemen Risiko*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007), hal. 25

2. Definisi Operasional

Berdasarkan penjelasan yang diuraikan diatas dapat diambil pengertian mengenai implementasi *good corporate governance* dalam pelayanan penyelesaian klaim meninggal dunia yaitu suatu proses yang digunakan untuk meningkatkan akuntabilitas perusahaan melalui pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah dalam hal tuntutan dari pihak pemegang polis atas kerugian finansial tidak terduga.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi merupakan bantuan yang dapat digunakan pembaca dalam memudahkan mengetahui urutan dari sistematika isi skripsi. Sistematika penulisan skripsi ini terdiri atas tiga bagian yaitu:

Pada bagian awal terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi dan abstrak.

Pada Bagian Utama merupakan penulisan dalam skripsi terdiri atas enam bab yaitu:

Bab I Pendahuluan, menguraikan latar belakang masalah mengenai implementasi prinsip *Good Corporate Governance* pada AJB Bumiputera 1912. Dengan latar belakang tersebut dilakukan identifikasi penelitian dan

perumusan masalah. Selanjutnya dibahas mengenai tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II Landasan Teori, pada bab ini diuraikan penjelasan beberapa teori mengenai *good corporate governance*, teori pelayanan, dan teori asuransi jiwa, penelitian terdahulu, dan kerangka koseptual.

Bab III Metode Penelitian, terdiri dari metode penelitian yang membahas rancangan penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian, terdiri dari paparan data/temuan penelitian mengenai: a) data implementasi *good corporate governance*; dan b) data hal-hal yang mempengaruhi pelayanan penyelesaian klaim. Paparan tersebut diperoleh dari observasi, wawancara dan deksripsi informasi lainnya.

Bab V Pembahasan, membahas mengenai pembahasan hasil dari penelitian tentang analisis implementasi *good corporate governance* dalam pelayanan penyelesaian klaim asuransi pada AJB Bumiputera 1912 KC Blitar.

Bab VI Penutup terdiri dari kesimpulan peneliti yang dilakukan berdasarkan analisis data dari temuan di lapangan dan adapun saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan.

Pada bagian akhir merupakan bagian akhir yang memuat daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup penulis.