

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. *Good Corporate Governance*

1. *Pengertian Good Corporate Governance*

Good Corporate Governance merupakan suatu istilah yang berasal dari bahasa Inggris, yaitu *good* yang berarti baik, *corporate* yang berarti perusahaan dan *governance* yang berarti pengaturan. Secara umum, istilah *good corporate governance* diartikan dalam bahasa Indonesia dengan tata kelola perusahaan yang baik.

Menurut pendapat Farrar, secara etimologis kata *governance* berasal dari bahasa Prancis kuno *gouvernance* yang berarti pengendalian (*control*) dan suatu keadaan yang berada dalam kondisi terkendali (*the state of being governed*).¹

Menurut *Cadbury Report*, *Good Corporate Governance* adalah prinsip yang mengarahkan dan mengendalikan perusahaan agar mencapai keseimbangan antara kekuatan serta kewenangan perusahaan dalam memberikan pertanggungjawabannya kepada para *stakeholders* khususnya, dan *stakeholders* pada umumnya.²

¹ Akhmad Syakhroza, *Corporate Governance: Sejarah dan Perkembangan, Teori, Model, dan Sistem Governance serta Aplikasinya pada Perusahaan BUMN*, (Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI, 2005), hal. 4

² Dhian Indah Hastanti, *Good Corporate Governance Pada Perusahaan Asuransi*, (Semarang: Semarang University Press, 2015), hal. 45

Sedangkan menurut Tjager et.al., GCG merupakan suatu sistem, proses, dan seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) terutama dalam arti sempit hubungan antara Pemegang Saham, Dewan Komisaris, dan Dewan Direksi demi tercapainya tujuan organisasi.³

Di dalam Surat Keputusan Menteri BUMN No.Kep-117/M-MBU/2002 tanggal 1 Agustus 2002 tentang Penerapan praktik *Good Corporate Governance* pada BUMN pasal ayat (1) (Kementerian DUMN 2004) : *Corporate Governance* adalah suatu proses dan struktur yang digunakan oleh organ BUMN untuk meningkatkan keberhasilan dan akuntabilitas perusahaan guna mewujudkan nilai pemegang saham dalam jangka panjang dengan tetap memperhatikan kepentingan *stakeholder* lainnya, berlandaskan Peraturan Perundang-Undangan dan Nilai-nilai etika.⁴

Organization for Economics Corporation and Development (OECD) merupakan organisasi internasional yang secara khusus membidangi kegiatan ekonomi, bisnis dan keuangan secara bersama-sama dan juga menyusun prinsip-prinsip umum yang ditujukan bagi kepentingan negara atau anggotanya.

OECD mendefinisikan *Good Corporate Governance* yaitu suatu perangkat dari hubungan suatu manajemen perseroan, pengurus, para

³ Ririn Handayani, *Good Corporate Governance Perbankan Syariah: Sebuah Akselerasi*, Dalam lomba karya tulis perbankan syaria'ah milad ke-4 BNI Syaria'ah, ed. Prospek bank syaria'ah pasca-fatwa MUI. Yogyakarta: Suara Muhammadiyah, hal. 185

⁴ Dhian Indah Hastanti, *Good Corporate Governance Pada Perusahaan Asuransi*, hal. 46

pemegang saham dan penunjang lainnya. Itu membentuk struktur keberhasilan suatu sistem *check and balance* di bawah kontrol dari suatu perseroan dengan mengurangi kesempatan dari kesalahan manajemen dan kesalahan pengguna dari aset perseroan sementara membuat sebuah struktur pendorong pimpinan untuk memaksimalkan nilai perseroan.⁵

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *good corporate governance* adalah suatu sistem pengelolaan perusahaan yang dirancang untuk meningkatkan kinerja perusahaan, melindungi kepentingan para pemegang saham, mengamankan aset perusahaan, dan melakukan pengawasan terhadap kinerja perusahaan.

2. Ruang Lingkup *Good Corporate Governance*

a. Unsur Internal

Dalam topik *good corporate governance*, struktur didalam perusahaan yang akan menjadi perhatian adalah struktur pada pemegang saham/RUPS, Dewan Komisaris dan Direksi sebagai organ-organ perusahaan, selain itu juga struktur pada komite komisaris, satuan pengawasan intern (SPI) dan sekretaris korporasi yang merupakan pendukung bagi perusahaan.⁶

Mengenai proses, dikaitkan dengan organisasi perusahaan merupakan rangkaian tindakan-tindakan yang diambil oleh organ-organ perusahaan dalam rangka menjalankan fungsinya masing-masing baik pada tingkat strategis maupun operasional dalam rangka

⁵ Viraguna Bagoes Oka, *GCG Pada Perbankan Dalam Prosiding: PT dan GCG*, (Jakarta: Pusat Pengkajian Hukum, 2006), hal. 74

⁶ Dhian Indah Hastatnti, *Good Corporate Governance Pada Perusahaan Asuransi*, hal. 51

menjamin tercapainya/terjaganya tujuan perusahaan, apakah itu kemakmuran pemegang saham dan dilayaninya kepentingan para *stakeholders*.

Terkait dengan konsep *good corporate governance* diharapkan tindakan-tindakan yang diambil sesuai dengan prinsip-prinsip *good corporate governance* dengan demikian untuk mencapai kondisi *good corporate governance* maka struktur dan proses di dalam perusahaan yang mesti ditata secara ideal adalah struktur dan proses-proses pada pemegang saham/RUPS, Dewan Komisaris dan Direksi sebagai organ utama.

b. Unsur Eksternal

Unsur eksternal adalah berbagai faktor yang berasal dari luar perusahaan yang sangat mempengaruhi keberhasilan penerapan *good corporate governance*. Di dalam lingkungan perusahaan harus menjalin dan menjaga keseimbangan hubungan dengan para *stakeholder*. Beberapa unsur eksternal perusahaan atau *stakeholder*, yaitu pelanggan, pemasok, dan masyarakat pada umumnya.⁷

3. Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance*

Secara umum terdapat lima prinsip dasar dari *good corporate governance* yaitu:⁸

- a) ***Transparency*** (keterbukaan informasi), yaitu informasi harus diungkapkan secara tepat waktu dan akurat. Informasi yang

⁷ Dhian Indah Hastatnti, *Good Corporate Governance Pada Perusahaan Asuransi*, hal. 52

⁸ Dedi Kusmayadi, dkk. *Good Corporate Governance*. (Tasikmalaya: LPPM Universitas Siliwangi, 2015), hal. 33

diungkapkan antara lain keadaan keuangan, kinerja keuangan, kepemilikan dan pengelolaan perusahaan. Audit yang dilakukan atas informasi dilakukan secara independen. Keterbukaan dilakukan agar pemegang saham dan orang lain mengetahui keadaan perusahaan sehingga nilai pemegang saham dapat ditingkatkan.

Untuk menjaga obyektivitas dalam menjalankan bisnis, perusahaan harus menyediakan informasi yang materiil dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh pemangku kepentingan. Perusahaan harus mengambil inisiatif untuk mengungkapkan tidak hanya masalah yang disyaratkan oleh peraturan perundang-undangan, tetapi juga hal yang penting untuk pengambilan keputusan oleh pemegang saham, kreditur dan pemangku kepentingan lainnya.

Contoh dari penerapan prinsip transparansi adalah sebagai berikut:

- 1) Pemegang saham berhak memperoleh informasi keuangan perusahaan yang relevan secara berkala dan teratur.
- 2) Proses pengumpulan dan pelaporan informasi operasional perusahaan telah dilakukan oleh unit organisasi dan karyawan secara terbuka dan obyektif, dengan tetap menjaga kerahasiaan nasabah/pelanggan.
- 3) Informasi tentang prosedur dan kebijakan di unit kerja maupun unit organisasi telah dipublikasikan secara tertulis dan dapat

diakses oleh semua pihak di dalam dan oleh unit-unit terkait di luar perusahaan.

- 4) Eksternal auditor, komite audit, internal auditor memiliki akses atas informasi dengan syarat kerahasiaan tetap dijaga.
- b) **Accountability** (akuntabilitas), yaitu prinsip yang memuat kewenangan-kewenangan yang harus dimiliki oleh dewan komisaris dan direksi beserta kewajiban-kewajibannya kepada pemegang saham dan *stakeholders* lainnya. Dewan direksi bertanggung jawab atas keberhasilan pengelolaan perusahaan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pemegang saham. Komisaris bertanggung jawab atas keberhasilan pengawasan dan wajib memberikan nasehat kepada direksi atas pengelolaan perusahaan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Pemegang saham bertanggung jawab atas keberhasilan pembinaan dalam rangka pengelolaan perusahaan.

Perusahaan harus dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya secara transparan dan wajar. Untuk itu perusahaan harus dikelola secara benar, terukur dan sesuai dengan kepentingan perusahaan dengan tetap memperhitungkan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lain. Akuntabilitas merupakan prasyarat yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang berkesinambungan.

Beberapa hal yang dapat dilakukan agar prinsip akuntabilitas dapat diterapkan yaitu sebagai berikut:

- 1) Perusahaan harus menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing organ perusahaan dan semua karyawan secara jelas dan selaras dengan visi, misi, sasaran usaha dan strategi perusahaan.
 - 2) Perusahaan harus memiliki ukuran kinerja untuk semua jajaran perusahaan yang konsisten dengan nilai-nilai perusahaan, sasaran utama dan strategi perusahaan, serta memiliki sistem penghargaan dan sanksi (*reward and punishment system*).
 - 3) Pimpinan, manajer, karyawan perusahaan telah mengetahui dan memahami peran, tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.
 - 4) Uraian tugas di setiap unit usaha telah diterapkan dengan benar dan sesuai dengan visi, misi dan tujuan perusahaan.
 - 5) Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, setiap organ perusahaan dan semua karyawan harus berpegang pada etika bisnis dan pedoman perilaku (*code of conduct*) yang telah disepakati.
- c. **Responsibility** (pertanggungjawaban), yaitu dimana perusahaan maupun pimpinan dan manajer perusahaan dituntut melakukan kegiatannya secara bertanggung jawab. Sebagai pengelola perusahaan hendaknya dihindari segala biaya transaksi yang berpotensi merugikan pihak ketiga maupun pihak lain di luar ketentuan yang telah disepakati, seperti tersirat pada undang-undang, regulasi, kontrak maupun pedoman operasional bisnis perusahaan.

Perusahaan harus mematuhi peraturan perundang-undangan serta melaksanakan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan sehingga dapat terpelihara kesinambungan usaha dalam jangka panjang dan mendapat sebagai good corporate citizen.

Contoh dari penerapan prinsip *responsibility* adalah sebagai berikut:

- 1) Organ perusahaan harus berpegang pada prinsip kehati-hatian dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, anggaran dasar dan peraturan perusahaan (*by-laws*).
 - 2) Pimpinan, manajer dan karyawan perusahaan telah mengetahui dan memahami seluruh peraturan perusahaan yang berlaku.
 - 3) Pimpinan, manajer dan karyawan perusahaan telah menerapkan sistem tata nilai dan budaya perusahaan yang dianut perusahaan.
 - 4) Proses dalam pengambilan keputusan di perusahaan senantiasa mengacu dan mentaati sistem dan prosedur yang telah dibangun.
 - 5) Manajer dan karyawan perusahaan telah bekerja sesuai dengan standar operasional, prosedur maupun ketentuan yang berlaku di perusahaan.
- d. ***Independency*** (kemandirian), yaitu para pengelola perusahaan dituntut agar dapat bertindak secara mandiri sesuai peran dan fungsi yang dimilikinya tanpa ada tekanan-tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan sistem operasional perusahaan harus tetap

memberikan pengakuan terhadap hak-hak *stakeholders* yang ditentukan dalam undang-undang maupun peraturan perusahaan.

Untuk melancarkan pelaksanaan asas GCG, perusahaan harus dikelola secara independen sehingga masing-masing organ perusahaan tidak saling mendominasi dan tidak dapat diintervensi oleh pihak lain.

Contoh dari penerapan prinsip *independensi* adalah sebagai berikut:

- 1) Masing-masing organ perusahaan harus menghindari terjadinya dominasi oleh pihak manapun, tidak terpengaruh oleh kepentingan tertentu, bebas dari benturan kepentingan dan dari segala pengaruh atau tekanan, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara obyektif.
- 2) Masing-masing organ perusahaan harus melaksanakan fungsi dan tugasnya sesuai dengan anggaran dasar dan peraturan perundang-undangan, tidak saling mendominasi dan atau melempar tanggung jawab antara satu dengan yang lain sehingga terwujud sistem pengendalian internal yang efektif.
- 3) Keputusan pimpinan perusahaan hendaknya lepas dari kepentingan berbagai pihak yang merugikan perusahaan.
- 4) Proses pengambilan keputusan di perusahaan telah dilakukan secara obyektif untuk kepentingan perusahaan.

- e. ***Fairness*** (kewajaran), yaitu seluruh pemangku kepentingan harus memiliki kesempatan untuk mendapatkan perlakuan yang adil dari perusahaan. Pemberlakuan prinsip ini di perusahaan akan melarang praktek-praktek tercela yang dilakukan oleh orang dalam yang merugikan pihak lain. Setiap anggota direksi harus melakukan keterbukaan jika menemukan transaksi-transaksi yang mengandung benturan kepentingan.

Dalam melaksanakan kegiatannya, perusahaan harus senantiasa memperhatikan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya berdasarkan asas kesetaraan dan kewajaran.

Contoh dari penerapan prinsip *fairness* adalah sebagai berikut:

- 1) Perusahaan harus memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada pemangku kepentingan sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang diberikan kepada perusahaan.
- 2) Pengelola dan karyawan perusahaan akan memperhatikan kepentingan seluruh *stakeholder* secara wajar menurut ketentuan yang berlaku umum.
- 3) Perlakuan adil kepada seluruh pihak pemegang kepentingan (nasabah, pelanggan, pemilik) dalam memberikan pelayanan dan informasi.

- 4) Perlakuan, pengembangan teamwork, hubungan kerja dan pembinaan pada para karyawan akan dilakukan dengan memperhatikan hak dan kewajibannya secara adil dan wajar.

4. Tujuan *Good Corporate Governance*

Good Corporate Governance memiliki arti sangat penting dalam menjalankan organisasi bisnis. Menurut Sutojo dan Aldridge, *Good Corporate Governance* mempunyai lima macam tujuan utama. Kelima tujuan tersebut adalah sebagai berikut:⁹

- a) Melindungi hak dan kepentingan pemegang saham.
- b) Melindungi hak dan kepentingan para anggota stakeholder non pemegang saham.
- c) Meningkatkan nilai perusahaan dan para pemegang saham.
- d) Meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja Dewan Pengurus atau *Board of Directors* dan manajemen perusahaan.
- e) Meningkatkan mutu hubungan *Boar of Directors* dengan manajemen senior perusahaan.

5. Manfaat Penerapan *Good Corporate Governance*

Penerapan *good corporate governance* tidak hanya melindungi kepentingan para investor saja tetapi juga akan mendatangkan banyak manfaat dan keuntungan bagi perusahaan terkait dan juga pihak-pihak lain yang mempunyai hubungan langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan.

⁹ Siswanto & John. E Aldridge, *Good Corporate Governance*, (Jakarta: PT. Damar Mulia Pustaka, 2005), hal. 5-6

Berbagai manfaat dan keuntungan yang diperoleh dengan penerapan *good corporate governance* antara lain:¹⁰

- a) Dengan penerapan *good corporate governance* perusahaan dapat meminimalkan *agency cost*, yaitu biaya yang timbul sebagai akibat dari pendelegasian kewenangan kepada manajemen, termasuk biaya penggunaan sumber daya perusahaan oleh manajemen untuk kepentingan pribadi maupun dalam rangka pengawasan terhadap perilaku manajemen itu sendiri.
- b) Perusahaan dapat meminimalkan *cost of capital*, yaitu biaya modal yang harus ditanggung bila perusahaan mengajukan pinjaman kepada kreditur. Hal ini sebagai dampak dari pengelolaan perusahaan secara baik dan sehat yang pada gilirannya menciptakan suatu referensi positif bagi para kreditur.
- c) Dengan *good corporate governance* proses pengambilan keputusan akan berlangsung secara lebih baik sehingga akan menghasilkan keputusan yang optimal, dapat meningkatkan efisiensi serta terciptanya budaya kerja yang lebih sehat. Ketiga hal ini jelas akan sangat berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan, sehingga kinerja perusahaan akan mengalami peningkatan.
- d) *Good corporate governance* akan memungkinkan dihindarinya atau sekurang-kurangnya dapat diminimalkannya tindakan penyalahgunaan wewenang oleh pihak direksi dalam pengelolaan

¹⁰ Jojok Dwiridotjahjono, *Penerapan Good Corporate Governance: Manfaat dan Tantangan Serta Kesempatan Bagi Perusahaan Publik di Indonesia*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 5, No. 2,

- perusahaan. Hal tersebut akan menekan kemungkinan kerugian bagi perusahaan maupun pihak berkepentingan lainnya sebagai akibat tindakan tersebut.
- e) Nilai perusahaan di mata investor akan meningkat sebagai akibat dari meningkatnya kepercayaan mereka kepada pengelolaan perusahaan tempat mereka berinvestasi. Peningkatan kepercayaan investor kepada perusahaan akan dapat memudahkan perusahaan akan mengakses tambahan dana yang diperlukan untuk berbagai keperluan perusahaan, terutama untuk tujuan ekspansi.
 - f) Bagi para pemegang saham, dengan peningkatan kinerja sebagaimana disebut pada poin a, dengan sendirinya juga akan menaikkan nilai saham mereka dan juga nilai dividen yang akan mereka terima. Bagi negara, hal ini juga akan menaikkan jumlah pajak yang akan dibayarkan oleh perusahaan yang berarti akan terjadi peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak.
 - g) Dalam praktik *good corporate governance* karyawan ditempatkan sebagai salah satu *stakeholder* harus dikelola dengan baik oleh perusahaan, maka motivasi dan kepuasan kerja karyawan diperkirakan akan meningkat. Peningkatan ini dalam tahapan selanjutnya akan dapat meningkatkan produktivitas dan rasa memiliki (*sense of belonging*) terhadap perusahaan.
 - h) Penerapan *good corporate governance* yang konsisten akan meningkatkan kualitas laporan keuangan perusahaan. Manajemen

akan cenderung untuk tidak melakukan rekayasa terhadap laporan keuangan, karena adanya kewajiban untuk mematuhi berbagai aturan dan prinsip akuntansi yang berlaku dan penyajian informasi secara transparan.

B. Klaim

1. Pengertian Klaim

Klaim dalam bahasa Inggris berasal dari kata *claims* yang berarti tuntutan, tagihan atau hak.¹¹ Klaim berarti permohonan atau tuntutan seorang pemegang polis terhadap perusahaan asuransi untuk pembayaran santunan sesuai dengan pasal-pasal dari sebuah polis.

Dalam PSAK No. 28 menjelaskan bahwa klaim adalah ganti rugi yang dibayarkan atau yang menjadi kewajiban kepada tertanggung dengan telah terjadinya kerugian. Klaim merupakan pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk mendapatkan haknya berupa pertanggungan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat dan disepakati, setelah tertanggung melaksanakan kewajibannya kepada penanggung yaitu berupa penyelesaian pembayaran premi.¹²

Klaim adalah tuntutan dari pihak tertanggung sehubungan dengan adanya kontrak perjanjian antara asuransi dengan pihak tertanggung yang

¹¹ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia*, (Jakarta: Citra Aditya Bakti, 1999), hal. 36

¹² Khoirul Anwar, *Asuransi Syariah Halal&Maslahat*, (Solo: Tiga Serangkai, 2007), hal. 166

masing-masing pihak mengikatkan diri untuk menjamin pembayaran premi asuransi telah dilakukan oleh pihak tertanggung, ketika terjadi musibah yang di derita oleh pihak tertanggung. Klaim merupakan sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan perjanjian. Klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian pertanggung jawaban untuk mendapatkan manfaat atas suatu kerugian. Semua usaha yang diberikan untuk menjamin hak-hak tersebut dihormati sepenuhnya sebagaimana yang seharusnya.¹³

Klaim yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan untuk validitasnya dan kemudian dibayarkan kepada pihak tertanggung setelah disetujui. Klaim merupakan kegiatan operasional perusahaan asuransi yang harus diselesaikan antara pihak asuransi dengan pemegang polis.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa klaim merupakan sejumlah biaya yang dikeluarkan pihak perusahaan atas dasar pertanggung jawaban terhadap pihak tertanggung atau peserta yang telah melakukan perjanjian yang sudah disepakati sebelumnya.

2. Sebab Timbulnya Klaim

Adapun yang menyebabkan timbulnya klaim adalah:¹⁴

- a) Tertanggung meninggal dunia

¹³ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and general): Konsep dan Sistem Operasional*, cet.1, (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), hal. 259

¹⁴ Dokumen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar

- b) Pemegang polis menghentikan pembayaran preminya dan memutuskan perjanjian asuransi pada saat polisnya sudah memenuhi nilai tunai.
- c) Perjanjian asuransi sudah berakhir sesuai dengan jangka waktu yang tercantum dalam polis dan kewajiban pemegang polis telah terpenuhi atau polis dalam keadaan *lapse* (kehilangan) tetapi telah mempunyai nilai tunai (habis kontrak bebas premi).
- d) Tertanggung mendapat kecelakaan
- e) Tertanggung karena suatu penyakit perlu diopname atau rawat jalan.

3. Prosedur Pembayaran Klaim Asuransi

Prosedur pembayaran klaim asuransi bagi pemegang polis di AJB Bumiputera 1912 secara lengkap adalah sebagai berikut:¹⁵

a) Masa Aktif Polis Asuransi.

Pemegang polis melakukan *check* terhadap polis asuransi yang dimilikinya. Pada polis asuransi tercantum tanggal jatuh tempo pembayaran polis asuransi. Polis asuransi yang dimilikinya apakah masih berada pada pertanggungan atau terdapat pengecualian tertentu.

b) Pemberitahuan Kerugian.

Pemegang polis segera melaporkan peristiwa yang merugikan atau risiko atas dirinya kepada Kantor Cabang AJB Bumiputera 1912 karena pengajuan klaim asuransi memiliki masa kadaluwarsa.

¹⁵ Dokumen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar

Laporan dapat dilakukan dengan cara datang langsung ke Kantor Cabang terdekat.

c) Laporan Kerugian

Pemegang polis mengisi *form* surat pengajuan klaim yang telah disediakan oleh perusahaan AJB Bumiputera 1912. Selain itu pemegang polis juga harus memenuhi persyaratan untuk mengumpulkan berkas pengajuan klaim sesuai yang ditetapkan oleh Peraturan Direksi AJB Bumiputera 1912.

d) Dokumen Pendukung Klaim Asuransi

Pemegang polis menyerahkan berkas pengajuan berkas klaim dan dokumen pendukung klaim asuransi kepada Kantor Cabang AJB Bumiputera 1912 terdekat. Contoh dokumen pendukung klaim asuransi adalah foto-foto peristiwa yang merugikan dan surat keterangan dari pihak yang berwenang.

e) Melakukan Survei

Pihak penanggung yakni perusahaan asuransi juga melakukan survei ke tempat kejadian untuk mengetahui secara langsung hal-hal yang berkaitan dengan terjadinya peristiwa yang merugikan. Survei dilakukan pada objek yang mengalami kejadian kerugian untuk dapat mengetahui lebih lanjut mengenai hal-hal sebagai berikut:

- (1) Objek yang mengalami kejadian kerugian tersebut sesuai dengan objek yang dipertanggungkan pada polis.

- (2) Sebab dan penyebab terjadinya kejadian yang merugikan/kerusakan.
- (3) Taksiran besarnya jumlah kerugian/kerusakan.
- (4) Taksiran nilai sisa barang, apabila masih ada.

f) Penelitian Polis Asuransi

Pihak Divisi Klaim Kantor Canag AJB Bumiputera 1912 melakukan penelitian tentang keabsahan polis asuransi setelah menerima pemberitahuan tentang terjadinya risiko yang mengakibatkan kerugian pemegang polis. Hal-hal yang menjadi keabsahan polis asuransi meliputi apakah pihak tertanggung telah membayar premi asuransi, apakah risiko yang mengakibatkan kerugian terjadi pada masa pertanggungan, dan apakah pihak penanggung berkepentingan atas objek yang terkena risiko.

g) Penelitian Klaim Asuransi oleh Divisi Klaim Kantor Cabang

Apabila polis asuransi dinyatakan telah memenuhi keabsahan dan kebenaran perhitungan klaim serta berkas telah dinyatakan lengkap oleh Divisi Klaim Kantor Cabang AJB Bumiputera 1912. Setelah diperiksa maka berkas tersebut harus dikirimkan ke Departemen Klaim di Kantor Wilayah.

h) Penelitian Klaim Asuransi oleh Departemen Klaim Kantor Wilayah

Departemen Klaim di Kantor Wilayah melakukan pemeriksaan ulang kelengkapan berkas pengajuan klaim sebelum dikirimkan pada

Kantor Pusat di Jakarta. Apabila terdapat berkas yang tidak lengkap atau keabsahan yang tidak sesuai maka harus dibuatkan surat antaran untuk dikembalikan pada kantor Cabang agar berkas dapat dilengkapi dan dibenarkan. Namun jika berkas pengajuan klaim dinyatakan lengkap dan sah, maka akan di-*input* ke dalam database untuk segera dikirimkan ke Kantor Pusat di Jakarta.

i) Penyampaian Keputusan Keabsahan Klaim Asuransi

Pengelolaan klaim asuransi yang dilakukan oleh Pihak Departemen Klaim Kantor Pusat AJB Bumiputera 1912 mengambil keputusan tentang keabsahan klaim asuransi.

Apabila klaim asuransi telah dinyatakan sah oleh Kantor Pusat, maka perusahaan akan memberitahukan kepada pihak tertanggung tentang jumlah ganti rugi yang akan dibayarkan. Namun apabila klaim asuransi dinyatakan tidak sah, perusahaan asuransi wajib memberitahukan kepada pihak tertanggung bahwa klaim asuransi yang diajukannya ditolak disertai dengan alasannya.

j) Pembayaran Klaim Asuransi

Pembayaran klaim asuransi dilakukan oleh Bagian Keuangan di Kantor Pusat setelah terjadi kesepakatan dan dilakukan paling lambat sesuai dengan tenggang waktu yang ditetapkan. Pemegang polis mendapatkan langsung klaim asuransinya ke *Account Bank* yang didaftarkan ke Bumiputera, layanan ini disebut sebagai *direct to client*.

C. Asuransi Jiwa

1. Pengertian Asuransi Jiwa

Asuransi jiwa adalah asuransi yang bertujuan menanggung orang terhadap kerugian finansial tak terduga yang disebabkan karena meninggalnya terlalu cepat atau hidupnya terlalu lama. Dalam asuransi jiwa yang dipertanggungjawabkan ialah yang disebabkan oleh kematian (*death*). Kematian tersebut mengakibatkan hilangnya pendapatan seseorang atau suatu keluarga tertentu. Risiko yang mungkin timbul pada asuransi jiwa terutama terletak pada unsur waktu (*time*), oleh karena itu, sulit untuk mengetahui kapan seseorang meninggal dunia.¹⁶

Bagi setiap orang, kematian pasti akan terjadi. Yang tidak pasti adalah waktu kematian itu. Berdasarkan teori statistik, bagi segolongan besar penanggung dapat memperkirakan jumlah “kematian harapan” dalam golongan tersebut. Penanggung memang tidak dapat memperkirakan siapa yang akan meninggal. Tetapi penanggung dapat memperkirakan berapa banyak (presentase) orang dalam grup umur itu yang akan meninggal dalam suatu waktu tertentu.

2. Fungsi Asuransi Jiwa

Fungsi Asuransi Jiwa diantaranya adalah sebagai berikut:¹⁷

- a) Tujuan pertanggungan jiwa adalah mengadakan jaminan bagi masyarakat, yaitu mengambil alih semua beban risiko dari tiap-tiap individu. Untuk mengambil alih risiko dari masyarakat, perusahaan

¹⁶ Abbas Salim, *Asuransi & Manajemen Risiko*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007), hlm. 25

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 39

asuransi memungut suatu pembayaran yang relatif rendah atau yang disebut sebagai pembayaran premi.

- b) Perusahaan asuransi mempunyai tugas lain dilihat dari sudut pembangunan (*economic development*), yaitu sebagai suatu lembaga yang mengumpulkan dana (*funds/premium*) dan dana tersebut dapat diinvestasikan dalam lapangan pembangunan ekonomi seperti industri-industri, perkebunan, dan lain-lain.
- c) Dari sudut *employment* (pekerjaan), perusahaan asuransi memberi bantuan kepada publik, yaitu memberi kesempatan bekerja pada buruh-buruh/pegawai-pegawai untuk memperoleh *income* guna kelangsungan hidup mereka sehari-hari.

3. Polis Asuransi Jiwa

Polis asuransi jiwa yang mempunyai sifat tabungan, mempunyai fungsi utama selain tersedianya sejumlah uang pada saat tertanggung meninggal dalam masa pertanggungan, juga menyediakan sejumlah uang bagi tertanggung bila mencapai usia tertentu atau pada masa selesai kontrak, yang dapat digunakan sebagai modal keluarga di hari tua.¹⁸

Mengenai polis pertanggungan jiwa khusus diatur dalam Pasal 304 KUHD, yang menyebutkan beberapa hal yang menjadi isi polis, yaitu:¹⁹

- a) Hari ditutupnya pertanggungan;
- b) Nama tertanggung;

¹⁸ R. Ali Rido, *Hukum Dagang Tentang Aspek-Aspek Dalam Asuransi Udara, Asuransi Jiwa dan Perkembangan Perseroan Terbatas*, (Bandung: Remadja Karya, 1986), hal. 177

¹⁹ Dokumen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar

- c) Nama orang yang jiwanya yang dipertanggungkan;
- d) Saat mulai berlaku dan berakhirnya bagi penanggung;
- e) Jumlah uang untuk mana diadakan pertanggunggan;
- f) Premi pertanggunggan tersebut.

4. Produk-Produk Asuransi Jiwa

Produk asuransi jiwa dikenal dengan asuransi jiwa berjangka, asuransi jiwa seumur hidup, dan asuransi jiwa dwiguna. Namun demikian, setiap perusahaan asuransi menasarkan produknya dengan nama yang berbeda dalam rangka menimbulkan citra tersendiri bagi calon nasabah, bahwa produknya lain dari produk perusahaan lain, atau produknya lebih unggul. Berikut adalah nama-nama produk dari AJB Bumiputera 1912, antara lain:²⁰

- a) Asuransi Jiwa Perorangan
 - (1) Mitra Prima,
 - (2) Ekawaktu Ideal
 - (3) Mitra Beasiswa
 - (4) Mitra Permata
 - (5) Mitra Melati
 - (6) Mitra Cerdas
 - (7) Mitra Sehat
 - (8) Mitra Abadi
 - (9) Mitra Poesaka

²⁰ Dokumen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar

- (10) Mitra Guru
 - (11) Mitra Dana
 - (12) Mitra BP-Link
 - (13) Mitra Warisan Plus
 - (14) Mitra Proteksi Mandiri
- b) Asuransi Jiwa Kumpulan
- (1) Asuransi Kredit
 - 1. Asuransi Jiwa Ekawaktu Perlindungan Kredit Kumpulan
 - 2. Asuransi Jiwa Kredit Cicilan Bulanan Kumpulan
 - 3. Asuransi Jiwa Kredit Cicilan Bulanan Annuitas Kumpulan
 - (2) Asuransi Ekawaktu
 - (3) Asuransi Kecelakaan
 - (4) Mitra Medicare
 - (5) Program Kesejahteraan Karyawan
 - (6) Asuransi Idaman

5. Berakhirnya Perjanjian Asuransi Jiwa

- a) Karena terjadi peristiwa tidak pasti.

Dalam asuransi jiwa, satu-satunya peristiwa tidak pasti yang menjadi beban penanggung adalah meninggalnya tertanggung. Sejak penanggung melunasi pembayaran uang santunan, sejak itu pula asuransi jiwa berakhir. Dengan kata lain, asuransi jiwa berakhir sejak terjadi peristiwa yang diikuti dengan pelunasan klaim.

- b) Karena jangka waktu berakhir.

Dalam asuransi jiwa, tidak selalu peristiwa yang menjadi beban penanggung tersebut terjadi bahkan sampai berakhirnya jangka waktu asuransi. Apabila jangka waktu asuransi jiwa tersebut habis tanpa terjadi peristiwa, maka beban risiko penanggung berakhir. Tetapi dalam perjanjian ditentukan bahwa penanggung akan mengembalikan sejumlah uang kepada tertanggung apabila sampai jangka waktu asuransi habis tidak terjadi peristiwa.

c) Karena asuransi gugur.

Menurut ketentuan Pasal 306 KUHD, *“apabila orang yang diasuransikan jiwanya pada saat diadakan asuransi ternyata sudah meninggal, maka asuransinya gugur, meskipun tertanggung tidak mengetahui kematian tersebut kecuali jika diperjanjikan lain.”*

Menurut ketentuan Pasal 307 KUHD, *“apabila orang yang mengasuransikan jiwanya bunuh diri, atau dijatuhi hukuman mati, maka asuransi itu gugur.”* Dari kalimat terakhir bagian Pasal 306 KUHD “kecuali jika diperjanjikan lain” memberi peluang kepada pihak-pihak untuk melakukan penyimpangan, misalnya asuransi yang diadakan tersebut tetap dinyatakan sah asalkan tertanggung betul-betul tidak mengetahui meninggalnya tertanggung. Sedangkan pada Pasal 307 KUHD, menurut Purwosutjipto, penyimpangan dari ketentuan ini masih mungkin, sebab kebanyakan asuransi jiwa ditutup dengan sebuah klausul yang membolehkan penanggung melakukan prestasinya dalam hal ada peristiwa bunuh diri dari badan

tertanggung asalkan peristiwa itu terjadi sesudah lampau waktu dua tahun sejak diadakan asuransi. Penyimpangan ini akan menjadikan asuransi jiwa lebih supel lagi.²¹

D. Kajian Penelitian Terdahulu

1. Ekky, dkk.²² Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui implementasi *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT Telkom Banyuwangi. Peneliti menggunakan metode kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis deskriptif.

Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa PT Telkom dalam implementasi *Good Corporate Governance* mengelompokkannya berdasarkan lima penguatan prinsip *Good Corporate Governance* antara lain *Transparency, Independence, Accountability, Responsibility, dan Fairness*. Dengan adanya implementasi *Good Corporate Governance* maka Telkom melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanannya demi kepuasan para pelanggan dengan cara pemberlakuan SLG (*Service Level Guarantee*), pengelolaan dan pengembangan kompetensi SDM, pengembangan pendistribusian pelayanan dari produk, penyediaan dan pengembangan sarana dan prasarana, dan tata kelola TI

²¹ Emmy Pangaribuan Simanjuntak, *Hukum Pertanggungjawaban Pokok-Pokok Pertanggungjawaban Kerugian, Kebakaran dan Jiwa*, (Yogyakarta: Seksi Hukum Dagang Fakultas Hukum UGM, 1990), hal. 125

²² Ekky Dwi Ferlinda, dkk. *Implementasi Good Corporate Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada PT. Telkom Banyuwangi)*, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No.4, t.t

yang sudah dilaksanakan dengan sangat baik dan tepat. Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel *good corporate governance*. Namun, yang menjadi perbedaannya yaitu peneliti Ekky menggunakan variabel kualitas pelayanan publik sebagai variabel dependen.

2. Almira,²³ penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *Good Corporate Governance* dan kualitas pelayanan pada PT PLN Wilayah Aceh dan faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat implementasi *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT PLN Wilayah Aceh. Peneliti menggunakan metode penelitian campuran.

Dari hasil penelitian, secara simultan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT PLN wilayah Aceh, dan secara parsial hanya variabel transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban dan kewajaran yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT PLN Wilayah Aceh, sedangkan variabel kemandirian secara parsial tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT PLN Wilayah Aceh. Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel *good corporate governance*. Namun, yang menjadi perbedaannya yaitu peneliti Almira menggunakan metode penelitian campuran yaitu penggabungan antara metode kualitatif dengan metode kuantitatif.

²³ Almira Keumala Ulfah, *Implementasi Good Corporate Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT PLN Wilayah Aceh*, Jurnal Magister Akuntansi, Vol. 3, No. 3, 2014

3. Imam, dkk.²⁴ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan prinsip-prinsip *GCG* pada PT. Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo) dan faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dan kendala dalam pelaksanaan prinsip-prinsip *GCG*. Peneliti menggunakan metode kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis deskriptif.

Dari hasil penelitian, pelaksanaan prinsip-prinsip *GCG* pada Pt. Jasindo telah diterapkan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan dilaksanakannya setiap prinsip dari *GCG* di PT. Jasindo, diantaranya Prinsip *transparency* diterapkan dengan adanya website yang dapat diakses dan dilihat secara langsung oleh masyarakat umum, Prinsip *accountability* ditunjukkan dengan adanya satuan pengawas internal (dewan pengawas) yang kompeten, .

Pelaksanaan prinsip *responsibility* ditunjukkan dengan adanya Program *Customer Social responsibility*, pelaksanaan prinsip *independency* ditunjukkan dengan telah dibuatnya Surat Edaran resmi untuk mengatur kebijakan, sistem, dan prosedur penyelesaian mengenai benturan kepentingan yang mengikat seluruh jajaran perusahaan PT. Jasindo dan prinsip *fairness* PT. Jasindo memberikan kesempatan yang sama dalam penerimaan karyawan, berkarir dan melaksanakan tugasnya secara profesional tanpa membedakan suku, agama, gender, dan kondisi fisik. Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel *good*

²⁴ Imam Suwandi, dkk. *Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Pada PT. Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo)*, Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, Vol. 2, No. 1, 2018

corporate governance. Namun, yang menjadi perbedaannya yaitu peneliti Imam menggunakan teknik purposive sampling dengan cara menetapkan sampel yang dianggap mempunyai informasi kunci pada penelitiannya.

4. Novita, dkk.²⁵ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *Good Corporate Governance* di PT. TELKOM MALANG. Peneliti menggunakan metode kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis deskriptif.

Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa Telkom Malang telah melaksanakan GCG dalam tata kelola perusahaannya namun masih belum maksimal. Hal tersebut terlihat dari tiga prinsip yakni transparansi, akuntabilitas dan responbilitas yang telah dijalankan sepenuhnya oleh Telkom Malang, sedangkan prinsip independensi dan kewajaran belum diterapkan sepenuhnya dalam tata kelola perusahaan Telkom Malang. Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel *good corporate governance*. Namun, yang menjadi perbedaannya yaitu peneliti Novita menggunakan analisis data model interaktif yang terdiri dari tiga komponen analisis yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

5. Myrza, dkk.²⁶ Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk. dalam mengimplementasikan prinsip-

²⁵ Novita Wulansari, dkk. *Penerapan Good Corporate Governance di PT. TELKOM MALANG*, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 2, No. 4, t.t

²⁶ Myrza Pahlevi, dkk. *Penerapan Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Pada BUMN Berorientasi Global (Studi Kasus pada PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk. Dalam Mengelola Thang Long Cement Joint Stock Comapny)*, Jurnal Adminsitration Bisnis (JAB), Vol. 37, No. 1, 2016

prinsip GCG di *Thang Long Cement Joint Stock Company (TLCC)* dan mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam upaya menerapkan dan mengelola prinsip GCG pada TLCC. Peneliti menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data interaktif.

Dari hasil penelitian menunjukkan, strategi yang diterapkan oleh PT. Semen Indonesia agar pemahaman dan pelaksanaan prinsip GCG pada TLCC bisa terlaksana dengan baik, penerapan asas-asas dari prinsip GCG pada TLCC belum berjalan dengan efektif karena belum terlaksananya semua instruksi dari PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk, pemahaman segenap karyawan dan staf TLCC relatif meningkat setelah terjadi akuisisi dan peneglolaan oleh PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.

Hambatan yang ditemui PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk. dalam penerapan prinsip GCG di TLCC berupa rendahnya pengetahuan dan pemahaman tentang prinsip GCG dari karyawan TLCC yang disebabkan oleh kondisi negara Vietnam yang belum memiliki aturan resmi untuk menerapkan prinsip GCG. Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel *good corporate governance*. Namun, yang menjadi perbedaannya yaitu peneliti Myrza menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

6. Zahrowati dan Idris,²⁷ penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan prinsip *Good Corporate Governance* dalam pengelolaan perusahaan daerah di Kota Kendari dan menemukan suatu formulasi yang berkaitan dengan strategi penerapan prinsip *Good Corporate Governance*. Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan metode penulisan normatif empiris.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi penerapan prinsip *Good Corporate Governance* dalam pengelolaan perusahaan daerah di Kota Kendari yaitu perlunya pemahaman bersama antara Pemerintah Daerah dan BUMD tentang pentingnya penerapan prinsip *Good Corporate Governance*, dan perlunya peraturan daerah secara khusus mengatur tentang pengaturan penerapan *Good Corporate Governance* pada BUMD di Lingkungan Pemerintah Kota Kendari. Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel *good corporate governance*. Namun, yang menjadi perbedaannya yaitu peneliti Zahrowati menggunakan pendekatan normatif empiris, dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan.

7. Yanti,²⁸ penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan kebijakan *Good Corporate Governance* pada jasa perbankan sehubungan potensi terjadinya monopoli.

²⁷ Zahrowati & Idris Saputra, *Strategi Penerapan Prinsip Good Corporate Governance dalam Pengelolaan Perusahaan Daerah di Kota Kendari*, Halu Oleo Lawa Review, Vol. 4, No. 1, 2020

²⁸ Yanti Sugiyanti Sendy Rmania, *Implementasi Good Corporate Governance Perbankan Untuk Mencegah Praktik Monopoli Terhadap Perusahaan Asuransi*, HERMENEUTIKA, Vol. 1, No. 1, 2015

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Good Corporate Governance* pada Bank BRI SKK Bandung sudah diterapkan berdasarkan prinsip GCG yang diantaranya yaitu keadilan, transparan, kemandirian, akuntabilitas dan bertanggungjawab. Namun, dalam tatanan implementasi masih ditemukan adanya kelemahan yaitu pada pelayanan pemberian kebebasan bagi nasabah dan perjanjian kerjasama dengan perusahaan asuransi. Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel *good corporate governance*. Namun, yang menjadi perbedaannya yaitu peneliti Yanti menggunakan variabel GCG Perbankan terhadap perusahaan asuransi.

8. Thomas.²⁹ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Good Corporate Governance* dan penerapannya di Indonesia. Peneliti menggunakan metode kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis deskriptif.

Dari berbagai hasil penelitian lembaga independen menunjukkan bahwa pelaksanaan *Good Corporate Governance* di Indonesia masih sangat rendah, hal ini disebabkan bahwa perusahaan-perusahaan di Indonesia belum sepenuhnya memiliki *Corporate Culture* sebagai inti dari *Corporate Governance*. Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel *good corporate governance*. Namun, yang menjadi perbedaannya yaitu peneliti Thomas melakukan penelitian terhadap beberapa perusahaan di Indonesia selama hampir 1 tahun.

²⁹ Thomas S. Kaihatu, *Good Corporate Governance dan Penerapannya di Indonesia*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 8, No. 1, 2006

9. Jojok.³⁰ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *Good Corporate Governance*, manfaat, hambatan, tantangan dan peluang bagi perusahaan Indonesia. Peneliti menggunakan metode kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis kualitatif deskriptif.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh dari penerapan *good corporate governance* masih belum sesuai dan merupakan suatu indikasi bahwa model *good corporate governance* masih perlu diadakan penyesuaian-penyesuaian berdasarkan kondisi lokal dan karakteristik perusahaan di Indonesia. Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel *good corporate governance*. Namun, yang menjadi perbedaannya yaitu peneliti Jojok melakukan penelitian di perusahaan publik.

10. Billy dan Ronny.³¹ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good corporate governance* di perusahaan jasa properti. Peneliti menggunakan metode kualitatif. Teknik dalam pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah teknik triangulasi.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dari penerapan prinsip-prinsip *good corporate governance* masih terdapat sebagian dari prinsip *good corporate governance* yang belum dilaksanakan dengan baik, yaitu prinsip *accountability* dan *responsibility*. Diharapkan perusahaan bisa melaksanakan kedua prinsip *Good Corporate Governance* tersebut dengan baik, agar kinerja

³⁰ Jojok Dwiridotjahjono, *Penerapan Good Corporate Governance : Manfaat dan Tantangan Serta Kesempatan Bagi Perusahaan Publik di Indonesia*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 5, No. 2, 2009

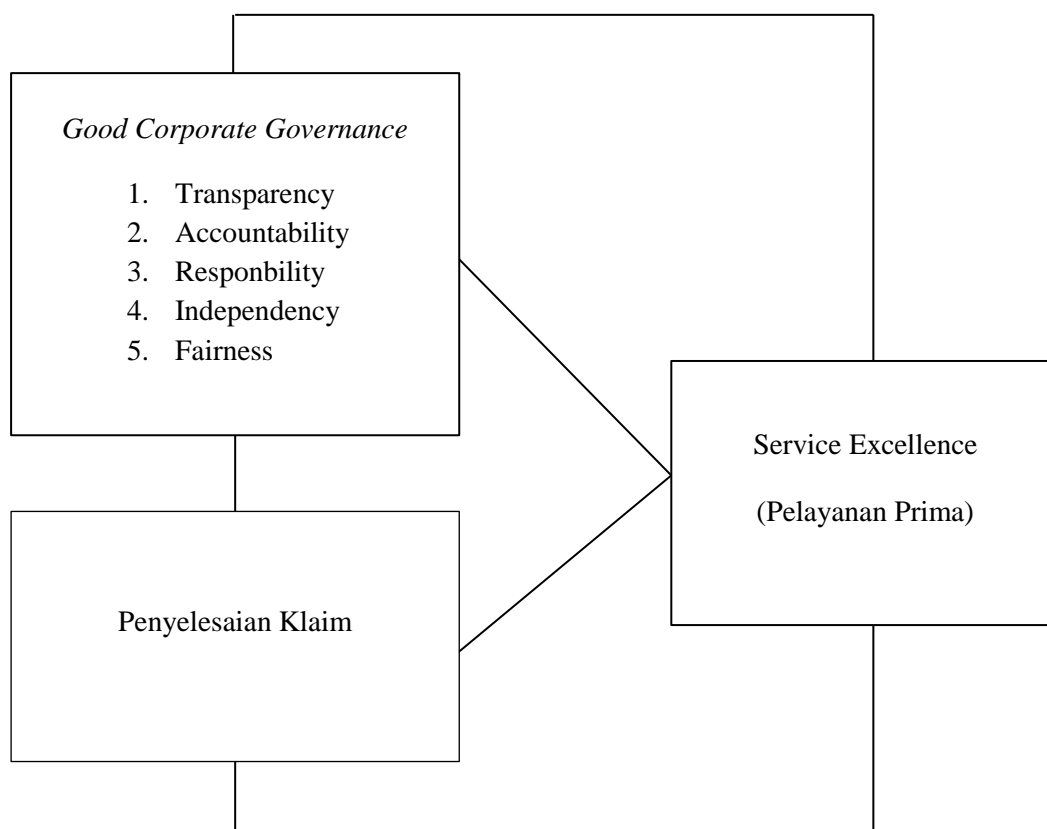
³¹ Billy Christian & Ronny H. Mustamu, *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance: Studi Deskriptif Pada Perusahaan Keluarga Jasa Properti*, Jurnal AGORA, Vol. 1, No. 3, 2013

perusahaan dapat berjalan maksimal. Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel *good corporate governance*. Namun, yang menjadi perbedaannya yaitu peneliti Billy melakukan penelitian pada perusahaan keluarga di bidang jasa properti.

Dari beberapa kajian penelitian terdahulu yang telah diuraikan diatas, terdapat penelitian yang sudah dilakukan ke beberapa perusahaan asuransi maupun perusahaan lainnya. Banyak penelitian yang telah dilakukan mengenai implementasi *Good Corporate Governance* pada suatu perusahaan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada subjek penelitian yang dikomparasikan. Dan persamaan penelitian ini dengan sebelumnya yaitu mengenai pembahasan tentang implementasi *Good Corporate Governance* pada perusahaan, maka dari itu penulis mencoba menggali informasi yang lebih mendalam tentang “Implementasi *Good Corporate Governance* Dalam Pelayanan Penyelesaian Klaim Pada AJB Bumiputera 1912 KC Blitar”. Dengan menggunakan data dan informasi yang ada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif berdasarkan data-data yang tersedia.

E. Kerangka konseptual

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu mengenai hubungan antara variabel dependen (Implementasi *Good Corporate Governance* di AJB Bumiputera 1912 KC Blitar) dengan variabel independen (penyelesaian klaim) maka dapat digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut:



Penelitian ini berfokus pada implemetasi *Good Corporate Governance* berdasarkan prinsip-prinsip GCG (*Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, Faireness*), dimana peneliti melakukan penelitian dari tahap pengajuan klaim sampai dengan tahap penyelesaian klaim.