

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Profil Lembaga

a. Sejarah Berdirinya AJB Bumiputera 1912

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi jiwa nasional milik bangsa Indonesia yang pertama dan tertua. Didirikan pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang Jawa Tengah atas prakarsa seorang guru sederhana bernama M. Ng. Dwidjosewojo seorang Sekretaris Persatuan Guru Hindia Belanda (PGHB) sekaligus Sekretariat Pengurus Besar Budi Utomo.¹

Gagasan pendirian perusahaan AJB Bumiputera 1912 terdorong oleh keprihatinan mendalam terhadap nasib para guru Bumiputera (pribumi) di mana saat itu statusnya jauh dibawah guru-guru Belanda. Sehingga kesejahteraan para guru pribumi sangat kurang terjamin apalagi di masa tua atau pensiun. Ia mencetuskan gagasannya pertama kali dalam kongres Budi Utomo tahun 1910. Kemudian baru terealisasi menjadi Badan Usaha sebagai salah satu keputusan kongres pertama PGHB di Magelang tanggal 12 Februari 1912. Dalam kepengurusannya M. Ng. Dwidjosewojo bertindak sebagai Presiden Komisaris dan dibantu oleh M. K. H. Soebroto

¹ Dokumen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar

sebagai Direktur dan M. Amidjojo sebagai bendahara. Ketiga orang inilah yang kemudian dikenal sebagai “tiga serangkai” pendiri Bumiputera, sekaligus sebagai batu perusaahaan asuransi nasional Indonesia.²

Tidak seperti perusahaan berbentuk Perseroan Terbatas (PT) yang kepemilikannya hanya oleh pemodal tertentu. Sejak awal pendirian Bumiputera sudah menganut sistem kepemilikan dan kepengurusan yang unik, yakni bentuk badan usaha “mutual” atau “usaha bersama”.

Perjalanan Bumiputera yang semula bernama *Onderlinge Levenszekering Maatschappij PGHB* (O.L.Mij.PGHB) kini mencapai 1 abad (tepatnya 108 tahun). Perjalanan panjang itu tentu saja tidak terlepas dari pasang surut suatu perusahaan. Memasuki millenium ketiga, Bumiputera mempunyai jaringan lebih dari 600 kantor yang tersebar diseluruh pelosok Indonesia. Dalam perkembangannya AJB Bumiputera 1912 memiliki beberapa anak usaha/yayasan antara lain:³

- 1) PT. Bumiputera Muda 1967 / Bumida 1967 (Asuransi Kerugian)
- 2) PT. Bank Bumiputera Indonesia (Perbankan)
- 3) PT. Wisma Bumiputera (Properti)
- 4) PT. Mardi Mulyo (Penerbit & Percetakan)
- 5) PT. Eurasia Wisata (Tour & Travel)

² Dokumen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar

³ *Ibid.*

- 6) PT. Informatic OASE (Teknologi Informasi)
- 7) PT. Bumiputera Wiyata Hospitality Management Centre
(Perhotelan: Bumi Wiyata Hotel-Depok dan Hyatt Regency-Surabaya)
- 8) PT. Bumiputera Mitrasatana (Jasa Kontruksi)
- 9) PT. Bumiputera Capital Indonesia (Sekuritas)
- 10) Yayasan Dharma Bumiputera (Pendidikan STEI Dharma Bumiputera)
- 11) Yayasan Bumiputera Sejahtera (Penegloa Kesejahteraan Karyawan)
- 12) Dana Pensiun Bumiputera (Pengelola Dana Pensiun Karyawan)

Semua pemegang polis adalah pemilik perusahaan yang mempercayakan wakil-wakil mereka di Badan Perwakilan Anggota (BPA) untuk mengawasi jalannya perusahaan. Dengan demikian Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 merupakan perusahaan asuransi jiwa yang bertaraf internasional dan juga merupakan perusahaan asuransi jiwa yang menyeluruh di tanah Indonesia.

b. Kondisi Geografis AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar beralamat di Jl. Jaksa Agung Suprpto 3 Kota Blitar, Jawa Timur 66133. AJB Bumiputera memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau tepatnya berada di depan Kantor Jaksa Agung Blitar utara jalan, dimana lokasi ini bertepatan dengan jalan provinsi.

Kota Blitar sebagai lokasi berdirinya AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar merupakan salah satu wilayah di Propinsi Jawa Timur dengan ketinggian 156 mdpl. Kota Blitar dengan luas 32,58 km² terletak pada koordinat 112° 14' - 112° 28' Bujur Timur dan 8° 2' - 8° 10' Lintang Selatan, memiliki suhu udara cukup sejuak rata-rata 24° C - 34° C karena Kota Blitar berada di kaki Gunung Kelud dan dengan jarak 160 Km arah tenggara dari Ibukota propinsi Surabaya.

Dilihat dari kedudukan dan letak geografisnya, Kota Blitar tidak memiliki sumber daya alam yang berarti, karena seluruh wilayahnya perkotaan, yang berupa pemukiman, perdagangan, layanan publik, sawah pertanian, kebun campuran dan pekarangan. Oleh karena itu, sebagai penggerak ekonomi Kota Blitar mengandalkan potensi diluar sumber daya alam, yaitu sumber daya manusia dan sumber daya buatan.⁴

2. Visi dan Misi AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar

Sebagai sebuah perusahaan AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar mempunyai visi dan misi sebagai berikut:⁵

Visi AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar

Menjadi Perusahaan Asuransi Jiwa Terpercaya dan Terkemuka

Misi AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar

⁴ Dokumen Profil AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar

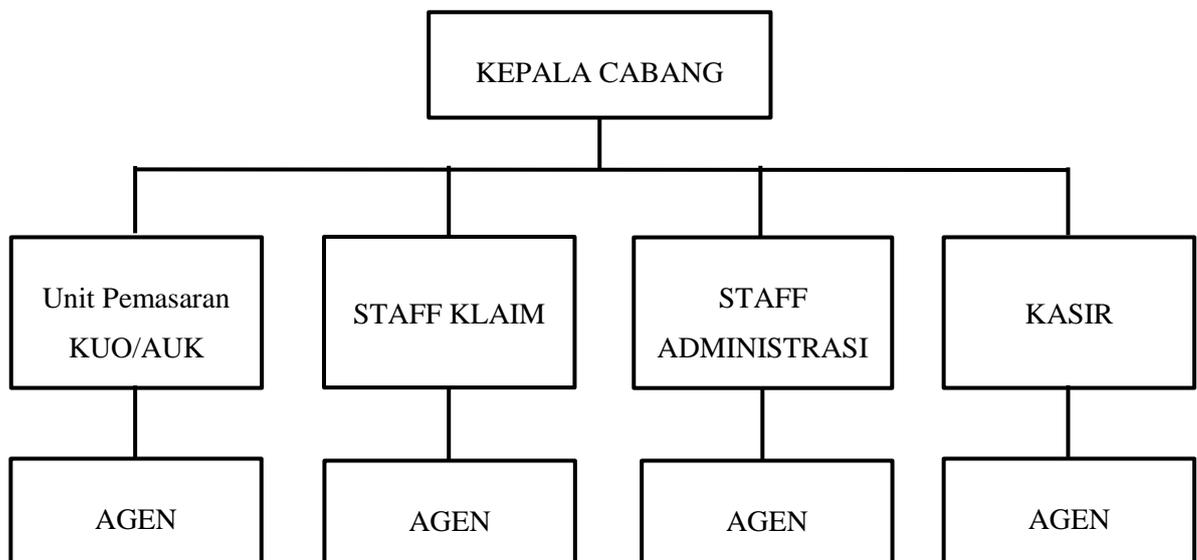
⁵ *Ibid.*

- a. Membangun AJB Bumiputera 1912 menjadi perusahaan asuransi jiwa yang kuat dan profesional melalui restrukturisasi dan transformasi.
- b. Menyediakan produk asuransi jiwa yang berdaya saing tinggi dan menguntungkan dengan pemasaran yang intensif agar menjadi pemimpin pasar di industri asuransi jiwa.
- c. Menjadi perusahaan asuransi jiwa yang bermanfaat dalam pembangunan ekonomi dan pendidikan.

3. Struktur Organisasi AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar

Struktur Organisasi AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar adalah sebagai berikut:

Gambar 3.1
Struktur Organisasi
AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar



Sumber : AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar

4. Fungsi dan Tugas Pokok Pengurus AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar

a. Kepala Cabang

Tugas dan tanggung jawab Kepala Cabang adalah sebagai berikut :⁶

- 1) Membangun dan mengembangkan organisasi pemasaran kantor cabang yang mampu mengaplikasikan taktik operasional dalam rangka mencapai sasaran yang telah ditetapkan.
- 2) Mengawasi pelaksanaan tugas pegawai dinas dalam dan dinas luar di kantor cabangnya.
- 3) Melakukan pengawasan terhadap Pelaksanaan Trilogi Operasional Asuransi di kantor cabangnya.
- 4) Menciptakan strategi pemasaran asuransi

b. Kepala Unit Operasional

Tugas dan tanggung jawab Kepala Unit Operasional adalah sebagai berikut :⁷

- 1) Mengelola dan mengawasi organisasi keagenan yang terdiri dari Agen
- 2) Melaksanakan, membina, dan mengawasi kegiatan operasional penjualan dan pelayanan kepada Pemegang Polis
- 3) Melaksanakan Prinsip Mengenal Nasabah (PMN)

⁶ Dokumen Profil AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar

⁷ *Ibid.*

c. Kepala Unit Administrasi dan Layanan

Tugas dan tanggung jawab Kepala Unit Administrasi dan Layanan adalah sebagai berikut :⁸

- 1) Melaksanakan kegiatan layanan, administrasi, dan keuangan kepada Pemegang Polis maupun agen.
- 2) Mengelola keuangan kantor cabang
- 3) Menerima dan membukukan setoran premi
- 4) Bertanggungjawab terhadap seluruh kegiatan administrasi di kantor cabang

d. Kasir

Tugas dan tanggung jawab Kasir adalah sebagai berikut :⁹

- 1) Menangani penerimaan dan pengeluaran
- 2) Menyusun laporan keuangan dan memberikan kepada kepala unit administrasi untuk di *check* dan *recheck*
- 3) Mengirimkan Lembaran Buku Kas ke Kantor Wilayah secara rutin

e. Pegawai Administrasi

Tugas dan tanggung jawab Pegawai Administrasi adalah sebagai berikut :¹⁰

⁸ Dokumen Profil AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar

⁹ *Ibid.*

¹⁰ *Ibid.*

- 1) Menangani fungsi administrasi produksi, pinjaman polis, klaim, Surat Permintaan Asuransi Pindah, Pemulihan Polis yang ada di kantor cabangnya.
- 2) Mendistribusikan kwitansi premi pertama atau kwitansi premi lanjutan kepada petugas pemasaran (agen penutup dan agen debit).

f. Agen

Tugas dan tanggung jawab Agen adalah sebagai berikut :¹¹

- 1) Melakukan pemasaran produk asuransi sesuai target yang diberikan perusahaan.
- 2) Melakukan penutupan asuransi sesuai target yang diberikan perusahaan oleh perusahaan
- 3) Memberikan pelayanan kepada para Pemegang Polis (penagih premi) khusus agen debit
- 4) Menjaga nama baik perusahaan dikalangan para pemegang polis
- 5) Melakukan proses seleksi langsung dilapangan secara fisik dan keuangan terhadap kondisi calon nasabah yang akan di prospek.

5. Budaya AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar

Dalam menjalankan tugasnya setiap karyawan AJB Bumiputera 1912 harus bertindak sesuai dengan budaya yang telah ada di AJB Bumiputera 1912. Budaya AJB Bumiputera 1912 tersebut adalah:¹²

¹¹ Dokumen Profil AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar

Berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Utamakan proses kerja yang benar.

Menjadi teladan dan panutan.

Ikut menjaga tradisi kebersamaan didasari rasa memiliki perusahaan.

Profitabilitas menjadi sasaran.

Ulet dalam melakukan pekerjaan.

Taat terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan peraturan perusahaan.

Efisiensi dan efektif dalam segala kegiatan.

Ramah dan tulus ikhlas terhadap rekan kerja.

Amanah dalam mengembangkan tugas perusahaan.

6. Produk-Produk Asuransi AJB Bumiputera 1912

Perusahaan AJB Bumiputera 1912 mempunyai program-program asuransi jiwa yang dipasarkan, yang telah disesuaikan dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI No. 1250/KMK/031/1998 tanggal 20 desember 1988, program-program tersebut adalah sebagai berikut :¹³

a) Mitra Prima

Program asuransi Mitra Prima AJB Bumiputera 1912 dengan mata uang dolar ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan yang paling mendasar dari program asuransi : perlindungan selama program berlangsung, tabungan ketika program berakhir, dan warisan untuk orang yang dicintai jika kematian mengakhiri program lebih awal.

¹² Dokumen Profil AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar

¹³ *Ibid.*

b) Eka Waktu Ideal

Eka Waktu Ideal AJB Bumiputera 1912 adalah produk asuransi dalam mata uang rupiah yang dirancang untuk membantu keluarga Indonesia dengan memberikan layanan tabungan untuk masa pensiun serta melindungi kesejahteraan keuangan keluarga jika tertanggung meninggal dunia lebih awal.

c) Mitra Beasiswa

Mitra Beasiswa disediakan dalam mata uang rupiah dan merupakan program Mitra Beasiswa yang menjamin pembiayaan pendidikan anak sepenuhnya, mulai dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi, terlepas dari perubahan keadaan keuangan.

d) Mitra Permata

Mitra Permata dirancang untuk menyediakan manfaat perlindungan tabungan dengan nilai investasi yang tinggi. Walaupun Mitra Permata adalah sebuah program berasuransi, produk ini dirancang untuk menawarkan fleksibilitas yang tidak terbatas, serta dapat menentukan pembayaran premi, jumlah uang pertanggungan, dan nilai penarikan tabungan.

e) Mitra Melati

Mitra Melati AJB Bumiputera 1912 merupakan program asuransi dalam rupiah yang menawarkan manfaat dalam bentuk perlindungan dan tabungan serta menjamin pendapatan investasi biasa. Dirancang khusus untuk yang membutuhkan asuransi dengan

program manfaat tetap. Mitra Melati menawarkan perpaduan antara kebutuhan perlindungan dan tabungan/investasi.

f) Mitra Cerdas

Mitra Cerdas AJB Bumiputera 1912 merupakan program asuransi dalam mata uang rupiah yang menyediakan biaya pendidikan yang terkait dengan investasi. Sehingga, dana yang dirancang untuk biaya pendidikan akan meningkat sejalan dengan hasil investasi.

g) Mitra Sehat

Menderita sakit dan dirawat di rumah sakit merupakan masalah yang berat. Kecemasan atas pembayaran biaya pengobatan dan keadaan keluarga saat tidak bekerja akan membuat segalanya menjadi jauh lebih baik. Untuk perlindungan terhadap dampak penyakit dan perawatan rumah sakit, Mitra Sehat AJB bumiputera 1912 mempersiapkan dana untuk membiayai perawatan serta memberikan hasil investasi terbaik dari premi yang dibayar untuk menanggung biaya hidup keluarga di masa depan.

h) Mitra Abadi

Mitra Abadi AJB Bumiputera 1912 merupakan program asuransi dalam mata uang dolar yang dirancang untuk memberikan perlindungan seumur hidup, memastikan bahwa orang yang dicintai tetap dapat merasakan perlindungan keuangan setelah meninggal dunia.

i) Mitra Poesaka

Mitra Poesaka AJB Bumiputera 1912 merupakan program asuransi dalam mata uang dolar yang menawarkan perlindungan asuransi dan tabungan yang terkait dengan program investasi, dengan fleksibilitas yang unik yang memungkinkan untuk merubah pembayaran premi, menarik tabungan, dan meningkatkan nilai pertanggungan.

B. Temuan Penelitian

Temuan hasil penelitian ini disajikan berdasarkan rumusan masalah yang sudah ada. Adapun temuan penelitian sebagai berikut :

1. Implementasi Pelaksanaan Transparansi Dalam Penyelesaian Klaim pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar

Berdasarkan prinsip *Transparency* (Keterbukaan Informasi), penyediaan informasi yang memadai dan mudah diakses oleh pemangku kepentingan AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar seperti yang dijelaskan oleh Bapak Roedy selaku kepala cabang :

“Masalah keterbukaan informasi itu kita hanya terbuka secara umumnya saja mbak, seperti produk-produk asuransi di bumiputera, lalu prosedur bagaimana cara mengajukan klaim, cara pembayaran premi, serta layanan konsultasi apabila nasabah belum paham seputar asuransi di bumiputera. Kalau seperti laporan keuangan dan data pemegang polis itu hanya pihak internal kita saja yang bisa menggunakannya”.¹⁴

¹⁴ Wawancara, Bapak Roedy Hermanto, S. Sos selaku Kepala Cabang, pada 28 Juli 2020

Sedangkan penjelasan menurut Ibu Amalia selaku Kasir sebagai berikut :

“Untuk keterbukaan informasi sendiri, perusahaan itu menerapkan sistemnya seperti di bank mbak. Jadi apabila nasabah ada yang meminta data yang mengenai laporan keuangan perusahaan atau data pemegang polis itu tidak bisa, karena itu sifatnya rahasia. Yang boleh mengetahui dan bisa menggunakannya ya hanya pihak internal perusahaan seperti kepala cabang, bagian akuntansi/keuangan, dan manajer”.¹⁵

Kemudian penjelasan menurut Ibu Deby selaku Staff Klaim sebagai berikut :

“Kalau mengenai keterbukaan informasi, kita terbukanya dalam hal penjelasan asuransi pada umumnya saja mbak. Seperti prosedur pengajuan klaim, kemudian pembayaran premi dan penjelasan produk-produk asuransi apa saja yang ditawarkan di bumiputera. Lalu apabila nasabah hendak membeli sebuah produk asuransi itu juga bisa konsultasi dulu mbak, dan kami juga dibantu oleh agen-agen di bumiputera untuk mencari nasabah”.¹⁶

Sedangkan penjelasan menurut Bapak Yasin selaku staff administrasi sebagai berikut :

“Mengenai transparansi anggap saja masih 50 : 50. Karena belum semua nasabah itu paham tentang asuransi secara umum, dan untuk penjabarannya dari agen sendiri kepada pemegang polis itu tidak semuanya dijelaskan, tetapi hanya poin-poin pentingnya saja. Kalau ada pertanyaan dari pemegang polis, barulah agen menjelaskan”.¹⁷

Penjelasan transparansi juga dijelaskan oleh Ibu Marmiatun selaku nasabah AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar sebagai berikut :

“Kalau masalah keterbukaan informasi dari perusahaan itu sudah cukup baik mbak menurut saya. Pada saat saya ingin mengajukan klaim itu saya dibantu oleh agen bumiputera untuk langsung datang ke kantor cabang untuk mengisi formulir surat pengajuan klaim dan

¹⁵ Wawancara, Ibu Alvina Rizqi Amalia selaku Kasir, pada 31 Juli 2020

¹⁶ Wawancara, Ibu Deby Agrani, S.E selaku Staff Klaim, pada 12 Agustus 2020

¹⁷ Wawancara, Bapak Moh. Yasin selaku Staff Administrasi, pada 12 Agustus 2020

melengkapi persyaratan-persyaratan yang diperlukan agar memperoleh uang santunan”.¹⁸

Dari penjelasan diatas, bahwa transparansi yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar cukup baik dan sesuai dengan teori transparansi yang ada di *Good Corporate Governance*, yaitu dengan memberikan keterbukaan mengenai perusahaan melalui layanan web AJB Bumiputera 1912. Akan tetapi keterbukaan yang dilakukan AJB Bumiputera 1912 masih belum maksimal, karena penjabaran mengenai asuransi yang diberikan oleh agen kepada pemegang polis tidak semuanya dijelaskan, tetapi poin-poin pentingnya saja.

2. Implementasi Pelaksanaan Akuntabilitas Dalam Penyelesaian Klaim pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar

Berdasarkan prinsip akuntabilitas, kejelasan fungsi dalam organisasi dan cara mempertanggungjawabkan kinerja harus dikelola secara benar, terukur dan sesuai kepentingan perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar seperti yang dijelaskan oleh Bapak Roedy selaku Kepala Cabang :

“Untuk akuntabilitas, sudah pasti para divisi melaksanakan sesuai tugas dan fungsinya masing-masing. Staff administrasi tugasnya ya menangani bagian administrasi seperti pemulihan polis, pinjaman polis maupun klaim. Bagian kasir juga begitu, ada tugasnya sendiri, seperti menangani penerimaan dan pengeluaran, membuat laporan keuangan. Lalu staff klaim juga menjalankan tugasnya seperti menangani pengajuan klaim dari nasabah, mengurus berkas klaim masuk, ya pokoknya yang berhubungan dengan penyelesaian klaim mbak. Lalu ada juga agen yang tugasnya melakukan pemasaran produk asuransi, melakukan penutupan asuransi dan memberi

¹⁸ Wawancara, Ibu Marmiatur selaku Nasabah AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar, pada 18 Agustus 2020

pelayanan kepada para pemegang polis (penagih premi). Jadi setiap divisi itu sudah ada tugasnya sendiri-sendiri, tidak bisa dirangkap”.¹⁹

Sedangkan penjelasan menurut Bapak Yasin selaku staff administrasi sebagai berikut :

“Ya mbak, jadi disini itu para divisi sudah melaksanakan tugasnya sesuai tupoksi nya masing-masing. Tidak ada yang namanya merangkap tugas. Selain itu kita juga mematuhi peraturan yang sudah diterbitkan oleh KNKG (Komite Nasional Kebijakan Governance) di dalam pedoman *good corporate governance* dimana perusahaan harus menetapkan tugas dan tanggungjawab yang jelas dari masing-masing organ dan seluruh jajaran perusahaan dan seluruh karyawan yang selaras dengan visi, misi, nilai-nilai perusahaan, sasaran usaha dan strategi perusahaan”.²⁰

Pencairan polis dalam klaim DKB memiliki beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh para pemegang polis. Salah satunya pemegang polis harus mendatangi ke kantor cabang terlebih dahulu dengan membawa berkas-berkas yang sudah ditentukan oleh AJB Bumiputera 1912 yaitu :²¹

1. Foto Copy Polis. Polis asli merupakan buku yang dimiliki oleh para pemegang polis yang didalamnya berisi identitas pemegang polis, informasi premi yang harus dibayarkan serta perjanjian-perjanjian yang telah disepakati oleh pihak tertanggung dan pihak penanggung disertai tanda tangan dan materai. (Lampiran ...)
2. Blanko Klaim 01, digunakan untuk semua pengajuan jenis klaim, berisi secara detail dalam hal pengajuan klaim seperti uang pertanggungan, jenis asuransi, *checklist* persyaratan pengajuan klaim, tanda tangan sesuai KTP dari pengaju klaim dan lain

¹⁹ Wawancara, Bapak Roedy Hermanto, S. Sos selaku Kepala Cabang, pada 28 Juli 2020

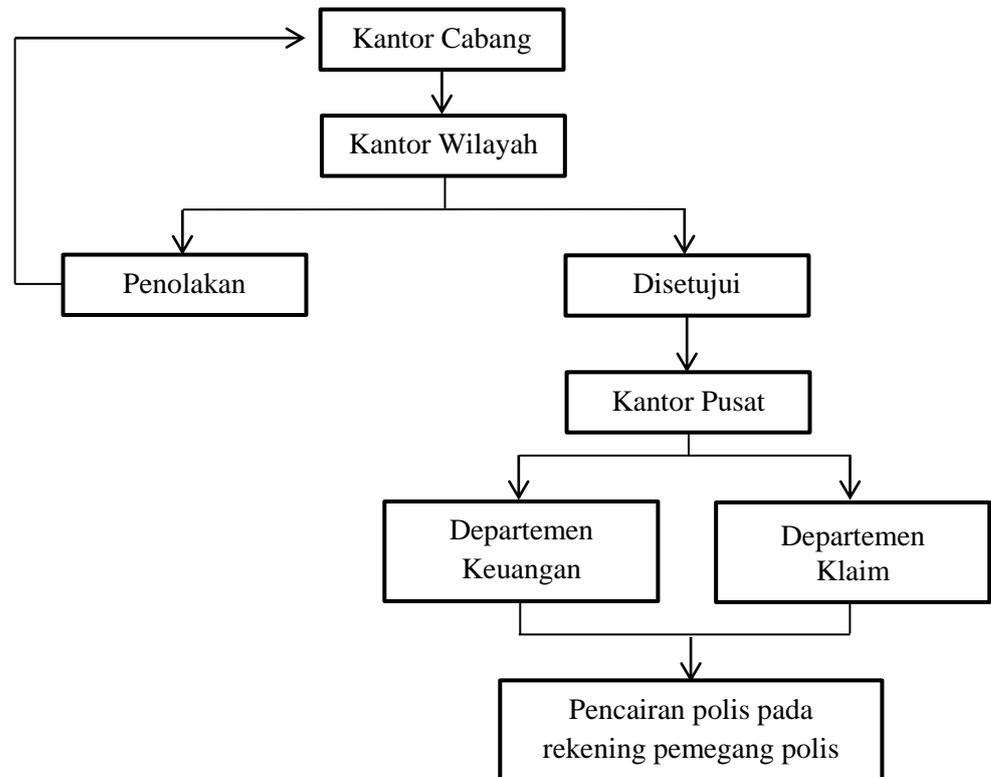
²⁰ Wawancara, Ibu Bapak Moh. Yasin selaku Staff Administrasi, pada 12 Agustus 2020

²¹ Dokumen Profil AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar

sebagainya. Sebagai form pengajuan klaim dalam memudahkan dari pihak kantor cabang dan kantor wilayah dalam proses pengajuan klaim. (Lampiran ...)

3. Foto Copy KTP, digunakan sebagai tanda identitas dari pemegang polis untuk kecocokan dari polis asli dengan KTP terutama dari nama, tempat tanggal lahir serta tanda tangan semuanya harus ada kecocokan dengan polis asli. Apabila KTP pemegang polis hilang maka harus disertai Surat Keterangan dari RT setempat bahwa pemegang polis merupakan penduduk asli atau warga dari RT tersebut.
4. Foto Copy buku tabungan, dari pihak pemegang polis membuktikan bahwa nomor rekening yang ada di polis asli sesuai dengan rekening pengaju. Karena nantinya pencairan akan langsung dikirim ke rekening yang sesuai di polis asli.
5. Foto Copy kwitansi pembayaran premi terakhir, menandakan pemegang polis sudah melaksanakan kewajibannya dalam pembayaran premi sampai dengan waktu yang ditentukan, sehingga pihak tertanggung mempunyai hak untuk mencairkan polisnya sesuai dengan perjanjian. Apabila kwitansi pembayar premi terakhir hilang maka harus mengisi form surat pernyataan hilangnya kwitansi pembayaran premi terakhir yang disediakan pada kantor cabang beserta tanda tangan tertanggung disertai materai 6000. (Lampiran ...)

Adapun prosedur dalam pengajuan klaim yang ditentukan oleh AJB Bumiputera 1912 yaitu :



Gambar 5.1 Prosedur Pengajuan Klaim di AJB Bumiputera 1912

Sumber : Data yang diolah (2020)

Penjelasan lanjut mengenai Gambar 5.1 tentang Prosedur pengajuan klaim di AJB Bumiputera 1912 yaitu :

1. Kantor Cabang

Pemegang polis lapor atau mengajukan klaim dengan membawa semua ketentuan persyaratan dalam pengajuan klaim. Pengajuan klaim di kantor cabang harus sesuai atau mendekati waktu pencairan polis. Kantor cabang akan memberikan form blanko 01 untuk memudahkan mendapatkan informasi dari persyaratan yang dibawa

oleh pemegang polis. Setelah semua dokumen sesuai dengan persyaratan, karyawan yang ada di Kantor Cabang membuat surat antaran rangkap dua yang satu untuk arsip pribadi dan yang satunya untuk dikirim ke Kantor Wilayah beserta *checklist* dokumen.

2. Kantor Wilayah

Setelah dokumen yang berisi persyaratan serta pengajuan klaim yang dikirim oleh kantor cabang dan diantar oleh ekspedisi diterima oleh Kantor Wilayah. Bagian klaim akan mengagendakan klaim yang masuk di buku agenda masuk dengan menuliskan tanggal masuk, nomor antaran klaim, kode kantor cabang, jenis klaim, nama pemegang polis dan jumlah dokumen yang disertakan. Setelah diagendakan, beberapa jenis klaim diklasifikasi yang nantinya akan diverifikasi sesuai dengan bagian jenis klaim.

1) Penolakan

Ketika verifikasi yang dilakukan oleh bagian klaim tentang pengajuan dokumen pemegang polis dan persyaratan dokumen yang diajukan tidak sesuai dengan yang ditentukan oleh pihak AJB Bumiputera 1912. Persyaratan yang sering tidak sesuai pada dokumen seperti adanya tanda tangan pemegang polis di blanko klaim yang tidak sama dengan foto copy KTP, tanggal foto kwitansi premi yang tidak sesuai dengan tanggal yang ditentukan, dan dokumen-dokumen yang belum disertakan oleh pemegang polis. Maka, pihak Kantor Wilayah membuatkan dua

surat pengantaran yang satu dijadikan arsip dan satunya lagi dikirim kembali ke kantor cabang dengan mengisi dahulu agenda keluar untuk dikirim oleh ekspedisi ke kantor cabang agar dipenuhi sesuai dengan persyaratan. Namun, jika dokumen yang kurang atau tidak sesuai tidak banyak maka bagian klaim di Kantor Wilayah menelepon pihak Kantor Cabang untuk segera mengirim dokumen yang kurang atau memperbaiki dokumen yang salah.

Berkas dokumen yang dikirim oleh Kantor Wilayah melalui ekspedisi setelah mendapat konfirmasi sebelumnya melalui telepon akan diterima oleh kantor cabang. Setelah itu, pihak Kantor Cabang akan menghubungi pemegang polis yang bersangkutan agar melengkapi berkas atau syarat yang sudah ditentukan agar pencairan polis tidak memakan waktu lama.

2) Disetujui

3. Departemen Klaim

Setelah semua dokumen terverifikasi oleh bagian klaim dari Kantor Wilayah dan sesuai dengan persyaratan, bagian klaim dari kantor wilayah akan meng *input* data sesuai dokumen yang dilampirkan oleh pengaju klaim pada aplikasi bumiputera *inline* yang selanjutnya di *submit* dan hanya bisa diakses oleh Bagian Klaim di Kantor Wilayah dan Departemen Klaim yang ada di Kantor Pusat. Sehingga informasi tentang pengaju klaim langsung dapat diterima oleh

Departemen Klaim yang ada di Kantor Pusat Jakarta tanpa harus mengirim dokumen asli pemegang polis, karena untuk keaslian dokumen sebelumnya sudah terverifikasi oleh bagian klaim kantor wilayah.

4. Departemen Keuangan

Setelah Departemen Klaim menerima proses *submit* dari Kantor Wilayah, Departemen Keuangan akan melanjutkan proses pencairan polis yang nantinya akan berhubungan dengan bank yang dimiliki oleh pemegang polis yang nominalnya akan langsung dikirim melalui nomor rekening sesuai dari pihak Departemen Klaim dari Kantor Wilayah mengenai dokumen sebagai persyaratan pengajuan pencairan klaim sebelumnya.

5. Pencairan Polis pada rekening pemegang polis

Pencairan polis akan terkirim nominalnya ke nomor rekening pemegang polis terhitung 3 atau 4 hari kerja. Jika bank yang dimiliki oleh pemegang polis bekerja sama dengan AJB Bumiputera 1912 seperti Bank mandiri dan BNI. Bank lain yang tidak bekerja sama dengan AJB Bumiputera 1912 maka pencairannya menjadi 7 hari kerja terhitung dari pengajuan klaim ke kantor wilayah.

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa pada prinsip akuntabilitas AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar sudah cukup baik dan sesuai dengan teori *Good Corporate Governance*, yaitu dengan melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing.

3. Implementasi Pelaksanaan Responsibilitas Dalam Penyelesaian Klaim pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar

Berdasarkan prinsip responsibilitas, perusahaan harus mematuhi peraturan perundang-undangan serta melaksanakan tanggung jawab terhadap pemegang polis seperti yang dijelaskan Bapak Roedy selaku kepala cabang :

“Jadi gini mbak, perusahaan itu mempunyai tanggung jawab berupa komitmen kepada pemegang polis, yaitu dengan cara memenuhi kewajiban dan hak pembayaran klaim nasabah. Karena klaim merupakan hak nasabah yang harus dibayarkan. Namun, untuk pencairan klaim saat ini kita antri berdasarkan nomor panggil atau antrian. Apabila nasabah belum membayar premi tetapi menuntut hak klaim nya terlebih dahulu sudah jelas tidak bisa diproses pembayaran klaim nya. Karena premi merupakan kewajiban nasabah yang harus dibayarkan terlebih dahulu, baru lah nasabah bisa menuntut hak nya”.²²

Sedangkan penjelasan menurut Ibu Deby selaku staff klaim sebagai berikut :

“Untuk responsibilitas sendiri, dalam penyelesaian klaim seperti pengajuan klaim maupun pembayaran premi itu ya seperti yang sudah dijelaskan pak rudi kemarin mbak. Jadi jika nasabah ingin mengajukan klaim itu harus melaksanakan kewajibannya terlebih dahulu, yakni membayar premi. Jika sudah membayar premi barulah nasabah bisa mengajukan klaim nya”.²³

Pendapat lain juga dijelaskan oleh Bapak Yasin selaku staff administrasi sebagai berikut :

“Kalau terkait responsibilitas dalam hal penyelesaian klaim ya seperti yang sudah dijelaskan pak rudi dan bu deby mbak. Jadi nasabah itu sebelum mengajukan klaim harus mengisi formulir terlebih dahulu dan membawa persyaratan-persyaratan yang sudah ditentukan. Setelah semua nya sudah terpenuhi barulah nasabah

²² Wawancara, Bapak Roedy Hermanto, S. Sos selaku Kepala Cabang, pada 28 Juli 2020

²³ Wawancara, Ibu Deby Agrani, S.E selaku Staff Klaim, pada 12 Agustus 2020

diharuskan menunggu beberapa waktu untuk pencairan klaim nya. Tapi yang menjadi masalah disini, terkadang para nasabah lalai dalam memenuhi persyaratan yang sudah ditentukan. Contohnya adanya beberapa berkas yang kurang lengkap seperti tanda tangan Blanko Klaim 01 yang tidak sesuai dengan KTP, selain itu KTP nya yang kadang juga sudah tidak berlaku, ataupun tanggal kwitansi premi tidak sesuai dengan pembayaran premi terakhir, bahkan ada juga yang polis nya hilang sehingga menghambat proses penyelesaian klaim”.²⁴

Selanjutnya juga terdapat penjelasan dari Ibu Kunderini selaku nasabah AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar sebagai berikut :

“Mengenai responsibilitas di AJB Bumiputera 1912 menurut saya ya sudah cukup baik mbak. Ya dalam hal penyelesaian klaim nya itu. Tetapi yang menjadi masalah itu pencairan klaim nya yang terlalu lama mbak, katanya paling tidak seminggu sudah cair. Tapi kenyatannya sudah 4 bulan ini klaim saya belum dibayarkan juga. Saya juga menghampiri perusahaan untuk menanyakan hal tersebut, dan jawaban dari pihak perusahaan diharap untuk bersabar karena klaim sudah diajukan ke pusat tetapi untuk pembayarannya itu dengan sistem antrian”.²⁵

Pendapat lain mengenai responsibilitas juga dijelaskan oleh Ibu Istiana selaku nasabah AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar sebagai berikut :

“Dulu sebelumnya pada saat pengajuan klaim di kantor cabang asuransi yang bersangkutan sudah diinformasikan mengenai persyaratan pengajuannya itu apa saja begitu mbak. Setelah berkas-berkas yang saya ajukan sudah lengkap semua, perusahaan bilangannya itu klaim akan cair sesuai waktu yang diinginkan sesuai dengan perjanjian. Tapi sampai saat ini klaim saya juga belum cair, dari pihak kantor cabang itu bilangannya masih ngantri, katanya dari kantor pusat masih berusaha menjual aset nya untuk membayar klaim para nasabah yang sudah lama mengajukan terlebih dahulu gitu mbak”.²⁶

²⁴ Wawancara, Bapak Moh. Yasin selaku Staff Administrasi, pada 12 Agustus 2020

²⁵ Wawancara, Ibu Kunderini selaku Nasabah AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar, pada 18 Agustus 2020

²⁶ Wawancara, Ibu Istiana selaku Nasabah AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar, pada 18 Agustus 2020

Dari penjelasan di atas, bahwa pertanggungjawaban/responsibilitas yang dilakukan AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar sudah baik dan sesuai dengan teori *Good Corporate Governance*, yaitu memenuhi komitmennya kepada pemegang polis dengan cara membayarkan hak nya yakni berupa pencairan klaim. Akan tetapi pertanggungjawaban yang dilakukan AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar masih belum maksimal, karena lamanya pencairan klaim yang diberikan oleh perusahaan kepada pemegang polis.

4. Implementasi Pelaksanaan Independensi Dalam Penyelesaian Klaim pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar

Berdasarkan prinsip independensi, perusahaan beserta jajarannya tidak boleh saling mendominasi dan tidak dapat diintervensi oleh pihak manapun, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Roedy selaku Kepala Cabang :

“Jadi prinsip kemandirian itu sendiri sudah diterapkan sejak dahulu mbak, dari sejak berdirinya AJB Bumiputera 1912. Karena kami selalu mengutamakan kepentingan perusahaan diatas kepentingan sendiri dan kepuasan pelanggan menjadi orientasi perusahaan. Selain itu, perusahaan tidak pernah melibatkan pihak luar yang tidak sesuai dengan prinsip kerja Bumiputera”.²⁷

Pendapat lain juga dijelaskan oleh OJK dalam CNBC Indonesia sebagai berikut :

Jakarta, CNBC Indonesia – Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tengah menyiapkan aturan baru khusus bagi AJB Bumiputera 1912. Beleid yang tengah disiapkan adalah aturan turunan dari Peraturan

²⁷ Wawancara, Bapak Roedy Hermanto, S. Sos selaku Kepala Cabang, pada 28 Juli 2020

Pemerintah (PP) No. 87 Tahun 2019 tentang Perusahaan Asuransi Berbentuk Usaha Bersama.

“Dalam rangka penyusunan Peraturan OJK (POJK) tentang Penyelenggaraan Perusahaan Asuransi Berbentuk Badan Hukum Usaha Bersama, maka kami bermaksud untuk meminta tanggapan atas rancangan peraturan tersebut kepada asosiasi terkait RPOJK tersebut”.

OJK akan menentukan tata kelola perusahaan yang baik untuk seluruh tingkatan atau jenjang di perusahaan. Disebutkan dalam RPOJK, ada lima prinsip tata kelola yakni keterbukaan, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian, serta kesetaraan dan kewajaran.

OJK juga meminta Bumiputera untuk membentuk sejumlah komite, yakni komite investasi, pengembangan produk asuransi, audit dan pemantau risiko yang akan membantu diteksi untuk melaksanakan kebijakan dan mengawasi pelaksanaan kebijakan di bidang terkait.

Dalam RPOJK tersebut memuat sejumlah aturan teknis terkait dengan AJB Bumiputera yang belum dijabarkan dalam PP No. 87 Tahun 2019. Aturan tersebut mulai dari Anggaran Dasar (AD), pemilihan Rapat Umum Anggota (RUA), hak dan kewajiban anggota, porsi pembagian untung dan rugi, perubahan bentuk badan hukum, ketentuan investasi, dan pembubaran usaha bersama.

Dari sisi investasi, RPOJK juga mengatur kewajiban Bumiputera untuk melaksanakan tata kelola investasi. Terdapat 15 poin minimal yang harus dimiliki Bumiputera dalam kebijakan dan strategi investasi. Kebijakan dan strategi investasi paling sedikit memuat, profil kekayaan dan kewajiban Usaha Bersama, kesesuaian antara durasi kekayaan dan durasi kewajiban Usaha Bersama, tujuan investasi, dan sasaran tingkat hasil investasi yang diharapkan, termasuk tolak ukur hasil investasi (yield's benchmark) yang digunakan.

Usaha Bersama dapat melakukan alih daya pengelolaan investasinya kepada pihak lain. Salah satu syaratnya yakni pihak lain tersebut memiliki wakil manajer investasi yang berpengalaman mengelola dana paling sedikit Rp 500 miliar pada saat penunjukan sebagai pengelola investasi Usaha Bersama.²⁸

²⁸ Tahir Saleh, *AJB Bumiputera Dekati Tenggat, OJK Siapkan regulasi Baru*, CNBC Indonesia diakses melalui <https://www.cnbcindonesia.com/market/20200914101102-17-186549/ajb-bumiputera-dekati-tenggat-ojk-siapkan-regulasi-baru> pada tanggal 30 Oktober 2020, pukul 21.41 WIB

Berdasarkan penjelasan diatas, bahwa AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar sudah menerapkan dengan baik dan sesuai prinsip *Good Corporate Governance*, bahwa suatu lembaga atau perusahaan harus mampu mandiri, tidak ada campur tangan dari pihak luar yang tidak sesuai dengan kinerja AJB Bumiputera 1912.

5. Implementasi Pelaksanaan Kesetaraan Dalam Penyelesaian Klaim pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar

Berdasarkan prinsip *fairness/* kesetaraan, dalam melaksanakan kegiatannya perusahaan harus memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada pemangku kepentingan sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang diberikan perusahaan, lainnya seperti yang dijelaskan oleh Bapak Roedy selaku Kepala Cabang :

“Jadi mengenai penerapan prinsip kesetaraan sendiri, perusahaan sudah berupaya untuk berlaku yang seadil-adilnya. Seperti memberikan pelayanan kepada nasabah secara adil sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang diberikan perusahaan. Selain itu, perusahaan juga berupaya memberikan kesempatan kepada seluruh pemangku kepentingan untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan perusahaan”.²⁹

Hal ini juga diperjelas oleh Dirman Pardosi selaku Direktur Utama Bumiputera melalui Bisnis.com sebagai berikut :

Bisnis.com, JAKARTA – Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera mengingatkan para karyawan bahwa saat ini merupakan kondisi tersulit yang dihadapi perusahaan.

Dalam surat bernomor 194/Dir/Int/III/2020 yang salinannya diperoleh *Bisnis*, Direktur Utama Bumiputera Dirman Pradosi

²⁹ Wawancara, Bapak Roedy Hermanto, S. Sos selaku Kepala Cabang, pada 28 Juli 2020

menyebutkan bahwa direksi memahami banyaknya keluhan yang diterima oleh segenap jajaran Bumiputera tentang pelayanan klaim yang saat ini tertunda.

Tertundanya klaim, ulas Dirman dikarenakan tekanan likuiditas yang demikian sulit. Untuk itu direksi perlu memberi petunjuk kepada karyawan dan mitra kerja dalam melakukan penanganan klaim.

“Perusahaan tetap punya komitmen untuk memenuhi kewajiban kepada seluruh pemegang polis sebagaimana tertuang dalam rencana penyehatan keuangan perusahaan yang saat ini sedang diproses untuk mendapatkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK),” ulas surat itu.

Disebutkan bahwa dalam rencana penyehatan, seluruh pembayaran klaim akan dilakukan dengan sistem antrean yang tidak dapat diintervensi oleh siapapun mengingat bahwa dalam membuat sistem tersebut berpedoman pada prinsip kesetaraan dan keadilan.

“Bahwa kondisi likuiditas perusahaan yang berada pada titik terendah bukan disebabkan oleh manajemen, karyawan, dan mitra kerja yang ada saat ini sehingga kita tidak perlu merasa takut dalam menjalankan tugas mengingat bahwa tugas utama kita saat ini adalah untuk menyehatkan perusahaan,” jelasnya.³⁰

Berdasarkan penjelasan diatas, bahwa pada prinsip kesetaraan (*fairness*) yang dilakukan AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar sudah cukup baik dan sudah sesuai dengan prinsip *Good Corporate Governance*. Dalam hal ini AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar sudah memperlakukan kesetaraan kepada semua pihak baik karyawan, pemangku kepentingan dan pemegang polis.

³⁰ Anggara Fernando, *Kondisi Terkini AJB Bumiputera, Begini Surat Direksi Kepada Karyawan*, diakses melalui <http://finansial.bisnis.com/read/20200322/215/1216498/kondisi-terkini-ajb-bumiputera-begini-surat-direksi-kepada-karyawan> pada tanggal 30 Oktober 2020, pukul 14.43 WIB

Berdasarkan hasil wawancara tersebut kendala dalam menerapkan GCG dalam penyelesaian klaim pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar sebagai berikut :

1. Kurangnya penjelasan informasi yang lebih spesifik mengenai asuransi yang diberikan agen kepada pemegang polis.
2. Terjadinya *Waiting List* karena banyaknya pemegang polis yang mengajukan klaim kepada AJB bumiputera 1912.
3. Ketidaksesuaian / kurangnya persyaratan yang sudah ditentukan AJB Bumiputera 1912.
4. Hilangnya polis asuransi jiwa atau kwitansi bukti pembayaran premi.