

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan mengenai implementasi *good corporate governance* dalam penyelesaian klaim pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Prinsip *Transparansi* AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar dalam menyelesaikan klaim antara lain bentuk keterbukaan dari proses penyampaian informasi baik secara internal maupun eksternal, yakni dengan menyediakan berbagai informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses oleh berbagai pihak. Sedangkan dalam penyampaian informasi terhadap pemerintah, perusahaan telah memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan dan kewajiban pelaporan sesuai dengan peraturan dan keperluan tertentu saja.
2. Prinsip *Akuntabilitas* AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar dalam menyelesaikan klaim masih belum dilaksanakan dengan maksimal. Struktur organisasi dan pembagian *job description* sudah dijalankan, namun terdapat perangkapan tanggungjawab yang dibebankan oleh satu orang yang sama. Hal tersebut terjadi karena perusahaan menginginkan efisiensi dengan peringkasan karyawan. Sedangkan untuk pelaksanaan SOP (*Standard Operating Procedure*) sudah diberikan kepada karyawan dengan jelas, namun kenyataannya terkadang masih ditemukan berbagai

macam pelanggaran. Sistem *reward and punishment* sudah diterapkan di perusahaan, meskipun penerapan hukuman tidak terlalu ketat. Penerapan etika bisnis juga sudah dilaksanakan dengan adanya kode etik yang hanya disampaikan secara lisan.

3. Prinsip *Responsibilitas* AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar dalam menyelesaikan klaim antara lain perusahaan sudah menjalankan operasional perusahaan sesuai dengan peraturan pemerintah mengenai usaha perasuransian yang memberikan jasa dalam perlindungan risiko yang dikaitkan dengan hidup atau matinya seseorang yang dipertanggungjawabkan. Selain itu, perusahaan selalu mengutamakan kepuasan nasabah dalam bentuk memberikan produk dengan kualitas terbaik sehingga nasabah akan memperoleh produk sesuai dengan kesepakatan awal dan proteksi yang di dapat.
4. Prinsip *Independensi* AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar dalam menyelesaikan klaim antara lain pengambilan keputusan dalam perusahaan dilakukan secara independen tanpa campur tangan dari pihak manapun. Hal itu terlihat dari tidak adanya pengaruh dari pihak luar perusahaan. Selain itu, setiap divisi diberikan wewenang dalam mengambil keputusan, namun kewenangan itu bersifat terbatas. Kemandirian perusahaan dalam mengambil keputusan masih tergantung dari seberapa penting keputusan tersebut, sehingga tercipta pengendalian internal yang efektif.

5. Prinsip *Fairness* / Kesetaraan AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar dalam menyelesaikan klaim antara lain perusahaan telah memberikan kesempatan yang sama dalam penerimaan karyawan, berkarir, dan melaksanakan tugasnya secara profesional tanpa membedakan agama, suku, ras dan gender. Selain itu, perusahaan juga telah memberikan perlakuan yang wajar dan setara bagi seluruh karyawan, pemangku kepentingan dalam perusahaan, dan masyarakat termasuk dalam memberikan kesempatan untuk mengajukan masukan bagi perusahaan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini, adapun saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Bagi AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar
 - a. Diharapkan bagi Perusahaan AJB Bumiputera 1912, baik dari unit operasional, cabang dan juga pusat untuk mengetahui makna dari prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG), sehingga dalam menerapkan prinsip-prinsip tersebut manfaat dan tujuan yang ingin dicapai dapat terwujud secara sempurna.
 - b. Diharapkan AJB Bumiputera 1912 dalam memberikan informasi kepada calon tertanggung mengenai produk asuransi yang akan dipilih oleh calon tertanggung hendaknya memberikan informasi yang sejelas-jelasnya pada setiap produk asuransi yang akan dipilih

oleh calon tertanggung, sehingga sampai pada pelaksanaannya tidak terjadi hambatan-hambatan yang tidak diinginkan.

- c. Terhadap kasus-kasus klaim yang bermasalah, perlu diadakan evaluasi kasus-kasus seperti apakah yang paling sering ditemui. Dari sanalah bisa ditarik kesimpulan dimanakah letak kesalahan mengapa kasus-kasus seperti itu kerap dijumpai, apakah kesalahan terletak pada cara agen dalam memberikan penjelasan kepada pemegang polis, ketidakjelasan dalam pasal-pasal perjanjian, kurangnya pemahaman staff klaim dalam memberikan jawaban, atau memang karena kesengajaan yang dibuat tertanggung untuk melakukan kecurangan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan menambah objek penelitian yang dikaji, sehingga dapat membandingkan implementasi *good corporate governance* dan kinerja antara lembaga satu dengan yang lain.
- b. Perlu pula adanya penelitian mengenai tata kelola perusahaan yang digunakan perusahaan asuransi dalam mendukung proses penyelesaian klaim sehingga meningkatkan kepuasan pelayanan nasabah serta keefektifan dan efisiensi kerja.
- c. Diharapkan menambah narasumber dari pihak eksternal yang paham mengenai asuransi, sehingga dapat menganalisis penyelesaian klaim dengan akurat.