# BAB IV

# HASIL PENELITIAN

## A. Paparan Data

### 1. Deskripsi Tempat Penelitian

AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar diresmikan pada tanggal 20 Mei 1983 yang berlokasi di Jalan Jaksa Agung Suprapto 3, Bendogerit, Sananwetan, Kota Blitar. Berada di pusat Kota Blitar, tepatnya utara jalan depan Kantor Kejaksaan Negeri Blitar. Letaknya yang strategis menjadikan mudah dijangkau dari segala arah manapun.

Kota Blitar merupakan salah satu daerah di wilayah Propinsi Jawa Timur yang secara geografis terletak diujung selatan Jawa Timur dengan ketinggian 156m dari permukaan air laut, pada koordinat (112°14'-112°28')Bujur Timur dan (8°2'-8°10')Lintang Selatan, kondisi udara sejuk rata-rata 24°C-34°C karena Kota Blitar berada di kaki Gunung Kelud dan dengan jarak 160km arah Tenggara dari Ibukota Propinsi Surabaya. Wilayah Kota Blitar dikelilingi oleh Kabupaten Blitar dengan batas:

a. Sebelah utara, berbatasan dengan Kecamatan Nglegok dan Kecamatan Garum Kabupaten Blitar.
b. Sebelah selatan, berbatasan dengan Kecamatan Sananwetan dan Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar.

c. Sebelah timur, berbatasan dengan Kecamatan Kanigoro dan Kecamatan Garum Kabupaten Blitar.
d. Sebelah barat, berbatasan dengan Kecamatan Sanankulon dan Kecamatan Nglegok Kabupaten Blitar.

**2. Sejarah Asuransi Jiwa Bumiputera 1912**

Asuransi Jiwa Bumiputera 1912 atau yang lebih dikenal sebagai AJB Bumiputera 1912 adalah persahaan asuransi jiwa nasional yang pertama dan tertua di Indonesia. Bumiputera didirikan pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang Jawa Tengah. Pada awalnya perusahaan ini bernama *Onderlinge Lavenzekering Maatschappij Persatoean Goeroe-Goeroe Hindia Belanda* (OLMij.PGHB) yang diprakasai oleh 3 orang guru yaitu Mas Ngabehi Dwidjosewojo, Mas Karto Hadi Karto Soebroto dan Mas Adimidjojo. Ketiga orang inilah yang kemudian dikenal sebagai "Tiga Serangkai" pendiri Bumiputera, sekaligus sebagai peletak batu pertama perusahaan asuransi nasional Indonesia.[89]

Tidak seperti Perusahaan Terbatas (PT) yag kepemilikannya hanya oleh pemodal tertentu. Sejakawal pendirian Bumiputera sudah menganut sistem kepemilikan dan penguasaan yang unik, yaitu 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.

[89]*Data Internal Bumiputera 1912*, 2020

Pada tahun 1921, kantor AJB Bumiputera pindah ke Yogyakarta dan tahun 1958 kantor AJB Bumiputera kembali pindah ke Jakarta. Pada tahun 1966 nama perusahaan berubah menjadi AJB Bumiputera. Dalam rangka modernisasi, AJB Bumiputera 1912 tidak hanya menciptakan berbagai jenis asuransi, tetapi juga memberikan kesempatan kepada para pemegang polis untuk membayar uang preminya dengan rupiah atau dengan dolar AS. Jenis asuransi diperluas lagi sehingga menjadi enam jenis yaitu Asuransi Dwiguna, Asuransi Dwiguna Hari Tua, Asuransi Seumur Hidup, Asuransi Pensiun, Asuransi Beasiswa, dan Asuransi Eka Waktu.[90] Menandai usia ke 100 tahun, maka pada tahun 2012 logo AJB Bumiputera berubah menjadi lebih modern dan futuristik, dengan tetap berdasarkan kepada nilai-nilai yang telah dibangun. Logo Bumiputera membentuk sebuah mahkota atau aksesori kepala tradisional yang melambangkan kedaulatan, martabat, dan kekuatan yang terdiri dari tiga figur manusia yang mewakili kesatuan dan kebersamaan seluruh rakyat Indonesia dari berbagai lapisan masyarakat.[91]

Dalam pendirian perusahaan asuransi berbentuk usaha bersama, modal dasar yang dipakai adalah premi asuransi yang dibayarkan oleh masing-masing anggota sesuai dengan produk asuransi yang dibelinya. Bidang usaha jasa perasuransian jiwa merupakan bidang usaha yang berupaya menanggulangi risiko kerugian finansial yang dihadapi oleh anggota masyarakat dan sekaligus sebagai lembaga penghimpun dana

---

[90] Tim Penyusun, *AJB Bumiputera 1912*, (Jakarta: Media Indonesia Publishing, 2012) , hal.46

[91] *Ibid..,*hal. 98

masyarakat, sehingga berpotensi sebagai sarana penunjang dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Sebagai badan usaha yang lahir dimasa pergerakan nasional yang bertujuan meningkatkan derajat ekonomi bangsa, maka Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 senantiasa terus berupaya meningkatkan usahanya secara sehat dan bertanggungjawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta norma-norma yang berlaku dalam industri asuransi.

**3. Visi dan Misi AJB Bumiputera 1912**

Setiap perusahaan memiliki visi dan misi agar tujuan dari berdirinya perusahaan dapat tercapai dengan baik.[92]

a. Visi

Menjadi perusahaan asuransi jiwa terpercaya dan terkemuka.

b. Misi

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

[92]*Data Internal AJB Bumiputera 1912*, 2020

**4. Budaya AJB Bumiputera 1912**

Setiap perusahaan pasti mempunyai budaya, yang biasa disebut dengan budaya perusahaaan. Budaya tersebut harus dijalankan oleh setiap karyawan dalam rangka pencapaian visi dan misi perusahaan. Demikian juga dengan AJB Bumiputera 1912, dalam menjalankan tugasnya harus bertindak sesuai dengan budaya yang telah ada. Budaya AJB Bumiputera 1912 adalah:[93]

a. **B**erorientasi pada kepuasan pelanggan.
b. **U**tamakan proses kerja yang benar.
c. **M**enjadi teladan dan panutan.
d. **I**kut menjaga tradisi kebersamaan didasari rasa memiliki perusahaan.
e. **P**rofitabilitas menjadi sasaran.
f. **U**let dalam melakukan pekerjaan.
g. **T**aat terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan peraturan perusahaan.
h. **E**fisien dan efektif dalam segala kegiatan.
i. **R**amah dan tulus iklas terhadap rekan kerja.
j. **A**manah dalam mengemban tugas perusahaan.

**5. Kode Etik AJB Bumiputera 1912**

*a. Idealisme*

AJB Bumiputera 1912 bukan berdiri semata-mata untuk mencari keuntungan, melainkan sebagai alat finansial yang lahir dari komitmen

[93]*Data Internal AJB Bumiputera 1912*, 2020

untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia melalui bisnis asuransi jiwa.

b. *Mutualisme*

Sebagai dasar manajemen perusahaan, nilai sosial mutualisme dimanifestasikan melalui kerjasama, kemitraan, dan sinergi antara pemegang polis dan sesama pemegang polis, antara perusahaan dan pemegang polis, antara karyawan dan sesama karyawan dalam perusahaan, dan antara karyawan dengan manajemen dalam perusahaan.

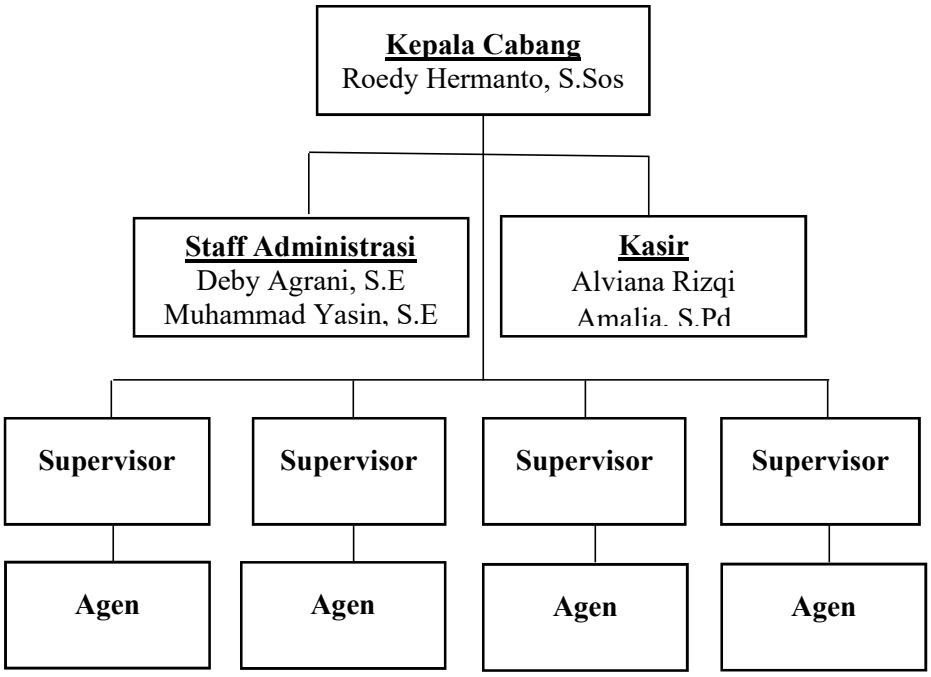
c. *Profesionalisme*

Keunggulan dan kompetensi sumber daya manusia, yang dikembangkan melalui pendidikan dan pelatihan dari waktu ke waktu, menjadikan perusahaan memiliki sumber daya manusia yang dapat mempertahankan kelangsungan hidup, pengembangan organisasi dan pertumbuhan bisnis.[94]

[94]*Data Internal AJB Bumiputera 1912*, 2020

## 6. Struktur Organisasi AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar

**Gambar 4.1**
**Struktur Organisasi AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar**




Sumber: AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar, 2020

Tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian dalam gambar struktur organisasi diatas sebagai berikut:

a. Kepala Cabang

Kepala Cabang adalah seorang yang tugas dan tanggung jawabnya diberikan amanah oleh perusahaan untuk memimpin sebuah organisasi Kantor Cabang. Kepala Cabang bertanggung jawab kepada Kepala Wilayah dan membawahi Supervisor, Kasir, serta Staff Administrasi Pelayanan. Tugas seorang Kepala Cabang yaitu:

1. Menyusun program kerja dan anggaran kantor operasional.

2. Melaksanakan dan mengawasi sistem, prosedur, dan mekanisme kerja di kantor operasional.
3. Memenuhi kebutuhan pengembangan dan pemberdayaan sumber daya manusia.
4. Memberikan pelayanan prima pada pemegang polis, supervisor, dan agen.
5. Memberikan otorisasi atau *voucher* pengeluaran kas dan cek.
6. Melaksanakan kegiatan trilogi operasional. Trilogi yang dimaksud adalah:
   a. Memberikan kegiatan operasional produksi
      1. Identifikasi pasar.
      2. Pembentukan mitra bisnis agen.
      3. Memantau pelaksanaan kunjungan wawancara.
      4. Memantau dan melaksanakan ricek produksi.
      5. Memantau dan membantu pelaksanaan pembayaran premi.
   b. Melaksanakan kegiatan konservasi
      1. Memantau pelaksanaan pembayaran premi lanjutan.
      2. Memantau pelaksanaan pinjaman polis.
      3. Mengkoordinasikan dan melaksanakan penanganan pembayaran premi tertunda.
      4. Menangani pemulihan polis.
      5. Membina hubungan baik dengan pemegang polis, agen, dan masyarakat.

c. Pelaksanaan kegiatan penghimpunan dana

1. Melakukan pengawasan atas pengendalian penebusan polis.
2. Mengawasi prosedur kegiatan penerimaan premi.
3. Mengatur pengendalian biaya.
4. Mengawasi prosedur pelaksanaan transaksi kas dan setoran ke kantor pusat.

b. Staff Administrasi

Staff Administrasi adalah seorang staff yang tugas dan tanggung jawabnya diberikan amanah oleh perusahaan untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi. Tugas seorang Staff Administrasi yaitu:

1. *Entry* SPAJ (Surat Permintaan Asuransi Jiwa).
2. Membuat laporan klaim.
3. Pinjaman polis (dicatat dalam buku pinjaman polis).
4. Perubahan dan pemulihan polis (dicatat dalam buku repuli).
5. Melayani keluhan dan konfirmasi kepada pemegang polis.
6. Membuat barang-barang inventaris milik perusahaan kedalam buku dan membuat laporan setiap akhir tahun.
7. Administrasi keagenan (Buku Induk Keagenan).
8. Membuat data mutasi keagenan.

c. Kasir

Kasir adalah seorang yang tugas dan tanggung jawabnya diberikan oleh perusahaan untuk berperan dan bertanggung jawab

dalam melaksanakan tertib administrasi dan laporan keuangan. Fungsi bagian kasir yaitu sebagai penerima pembayaran premi asuransi dan mengecek dengan faktur penerimaan kas yang diterima dari pemegang polis. Tugas seorang kasir yaitu:

1. Menerima transaksi keuangan dari KUA dan membayar *voucher* (penerimaan dan pengeluaran).
2. *Entry* data transaksi keuangan kedalam LBK.
3. Membuat rekonsiliasi bank.
4. Membuat data alat pembayaran KU, 10/25.
5. Memilah-milah *voucher* berikut bukti transaksi kantor cabang.
6. Mencatat keadaan buku cek keluar atau masuk.
7. Meng-*entry*/mencatat utang piutang (kebuku tambahan MT SUP).
8. Mencatat pengobatan pegawai (pribadi atau keluarga) buku tambahan.

d. Supervisor

Supervisor mempunyai kewajiban pokok melakukan pengawasan, pengendalian, dan pembinaan terhadap agen dibawah koordinasinya. Tugas seorang Supervisor yaitu:

1. Sebagai rekruter.
2. *Trainer* (pelatih) dan pembinaan.
3. Analisator prospek/pasar.
4. Mengawasi pelaksanaan mekanisme kerja agen penjualan.

5. *Problem solver*, mengalami permasalahan dan penjualan agen.
6. Mengawasi cara kerja agen.
7. Bertanggung jawab atas target produk dan target *income* dalam unit.

e. Agen

Agen adalah petugas yang mengelola portofolio polis pada suatu wilayah debit dengan kewajiban pokok melakukan kegiatan pengutipan premi dan pelayanan terhadap pemegang polis dalam wilayah debit dibawah pengawasan dan koordinasi Supervisor. Tugas dan tanggung jawab dari seorang Agen yaitu:

1. Fungsi dalam organisasi dengan menciptakan kepuasan pelanggan pasar melalui produk dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan, serta tercapainnya sasaran operasional produksi.
2. Tugas pokoknya adalah melakukan perencanaan dan pengaturan kerja, melakukan penutupan atau penjualan asuransi jiwa, melakukan pelayanan kepada pemegang polis, melakukan penagihan premi di wilayah, dan melakukan pengamatan perkembangan di pasar.
3. Pembagian waktu kerja 20% waktu kerja agen di kantor dan 80% waktu kerja agen di lapangan (luar kantor).
4. Larangan, antara lain merangkap kerja pada perusahaan asuransi jiwa lain, menagih premi tanpa menggunakan kuitansi,

menyalahgunakan uang premi dan wewenang yang diberikan untuk kepentingan umum.

**7. Produk AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar**

Bumiputera merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan menjual produk berupa jasa asuransi dengan polis sebagai bukti keikutsertaaan sebagai peserta asuransi. Setiap produk memiliki manfaat dan ketentuan yang berbeda sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah. Adapun beberapa produk yang ditawarkan oleh AJB Bumiputra Kantor Cabang Blitar, adalah:[95]

a. Mitra Beasiswa Berencana

Mitra Beasiswa merupakan program mitra beasiswa yang menjamin pembiayaan pendidikan anak sepenuhnya, mulai dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi, terlepas dari perubahan keadaan keuangan. Jangka waktu asuransi pada Mitra Beasiswa Berencana yaitu 2-17 tahun. Premi dibayar dibayar dalam mata uang Rupiah dan dapat dibayar sekaligus, tahunan, semester, atau tiap tiga bulan. Manfaat dari Mitra Beasiswa meliputi:

1. Dana Kelangsungan Belajar (DKB) yang dibayarkan secara bertahap, sesuai dengan tingkat usia anak, baik Tertanggung hidup atau meninggal dunia.

[95]*Data Internal AJB Bumiputera 1912*, 2020

2. Dana beasiswa anak, dibayarkan pada saat periode asuransi berakhir, baik Tertanggung masih hidup atau meninggal dunia.
3. Santunan meninggal dunia sebesar 100% dari pertanggungan.
4. Bebas premi bagi polis jika Tertanggung meninggal dunia.
5. Pengembalian simpanan premi bagi polis saat Tertanggung meninggal dunia jika premi dibayarkan secara penuh setelah jumlah premi diperhitungkan.
6. Hak untuk mendapat *Reversionary* Bonus, jika Tertanggung meninggal dunia, penebusan polis, atau habis kontrak.

b. Mitra Proteksi Mandiri

Mitra Proteksi Mandiri diperuntukkan untuk merencanakan kesejahteraan masa pensiun. Mitra Proteksi Mandiri adalah program asuransi mikro dari Bumiputera yang berprofesi sebagai petani, nelayan, peternak, atau pekerja lainnya. Meskipun berpenghasilan terbatas, tetap bisa menikmati masa pensiun dengan tenang layaknya seorang pegawai. Jangka waktu asuransi pada Mitra Proteksi Mandiri yaitu 10-50 tahun. Manfaat dari Mitra Proteksi Mandiri meliputi:

1. Jika Tertanggung hidup hingga akhir masa asuransi, maka pemegang polis akan menerima nilai tunai pada saat habis kontrak.
2. Apabila Tertanggung meninggal dunia dalam masa asuransi, maka ahli waris sebagai pihak yang ditunjuk akan menerima santunan meninggal sebesar uang pertanggungan yang meningkat pada saat

meninggal, nilai tunai pada saat meninggal dan selanjutnya asuransi berakhir.

3. Jika pemegang polis mengundurkan diri, maka ia akan menerima nilai tunai pada saat mengundurkan diri dan selanjutnya asuransi berakhir.

## B. Temuan Penelitian

### 1. Penerapan Penerimaan Premi pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar

Penerimaan premi asuransi di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar yang dilakukan oleh bagian kasir memiliki wewenang dalam pengelolaan keuangan perusahaan. Sumber pendapatan perusahaan dapat diperoleh dari kegiatan penerimaan premi yang diterima perusahaan. Pengelolaan keuangan perusahaan yang lancar sangat diperlukan karena akan menunjukkan prestasi pada perusahaan yang baik. Penerimaan premi asuransi di AJB Bumiputera 1912 memakai tiga sistem aplikasi yaitu Migrasi/ Konven, BIL, dan *Gash*. Hal ini dijelaskan oleh Ibu Lia sebagai berikut:[96]

> "Sistem aplikasi yang digunakan di AJB Bumiputera 1912 ada tiga yaitu Migrasi/ Konven, BIL, dan *Gash.*Sistem Aplikasi produk Migrasi/ Konven dipakai sejak berdirinya Bumiputera sampai dengan tahun 2006. Untuk sistem aplikasi produk BIL dipakai pada tahun 2007 sampai

[96]Wawancara dengan Ibu Lia selaku bagian Kasir pada tanggal 11 November 2020.

sekarang. Sedangkan sistem aplikasi produk *Gash* dipakai pada tahun 2017 sampai dengan 2018."

Sistem merupakan program yang disediakan untuk membantu meningkatkan efektivitas perusahaan di AJB Bumiputera 1912. Dengan adanya sistem yang dimiliki, perusahaan dapat menghandle dan data yang masuk ke sistem dapat tersusun secara sistematis agar tidak terjadi kekacauan. Berikut ini sistem aplikasi yang dipakai di AJB Bumiputera:

**Gambar 4.2**
**Sistem Produk Migrasi/Konven**

Sumber: AJB Bumiputera 1912 KC Blitar, 2020

Sistem produk Migrasi/ Konven merupakan sistem yang dipakai sejak berdirinya AJB Bumiputera 1912 sampai dengan tahun 2006. Sistem ini dapat difungsikan salah satunya untuk mengecek polis nasabah serta mencetak dokumen.

**Gambar 4.3**
**Sistem Produk BIL**

Sumber: AJB Bumiputera 1912 KC Blitar, 2020

Sistem produk BIL merupakan sistem yang dipakai oleh perusahaan AJB Bumiputera 1912 dari tahun 2007 sampai dengan sekarang.Sitem ini dapat difungsikan salah satunya dalam proses pemulihan polis serta cek premi.

**Gambar 4.4**
**Sistem Produk*Gash***

Sumber: AJB Bumiputera 1912 KC Blitar, 2020

Sistem produk *Gash* merupakan sistem yang dipakai pada tahun 2017 sampai tahun 2018. Selama tahun 2017-2018 ada yang ikut BIL dan ada yang ikut *Gash*.

Kemudian peneliti bertanya mengenai sistem dan prosedur penerimaan premi asuransi pada AJB Bumiputera 1912 yang saat ini dialihkan menggunakan *Virtual Account* (VA). Hal ini dijelaskan oleh Ibu Lia sebagai berikut:[97]

> "Penerimaan premi sekarang memakai sistem *Virtual Account,*dan untuk pembayaran premi dilakukan oleh pemegang polis sendiri. Jadi di kantor cabang sudah tidak lagi menerima pembayaran premi secara tunai tetapi melalui *Virtual Account*, bisa lewat Bank BNI, BRI,Bank Jatim, selain bank lewat ATM, *Mobail Banking* juga bisa. Setiap polis memiliki VA sendiri-sendiri. Sesuai dengan prosedur pemegang polis datang ke bank/ATM dengan menuliskan nomor VA, nominal premi dan disetorkan nanti otomatis

[97]Wawancara dengan Ibu Lia selaku bagian Kasir pada tanggal 15 Oktober 2020.

> sudah masuk sistem di Bumiputera 1912. Untuk informasi tentang polis dan saldo/nilai tunai bisa datang ke Kantor Cabang Bumiputera terdekat. Sekarang tidak diperbolehkan membayar secara tunai. Peraturan ini dimulai dari surat SK yang turun pada bulan Februari 2020 tetapi untuk pelasanaannya dilaukan pada bulan Maret 2020."

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa sistem dan prosedur penerimaan premi di AJB Bumiputera 1912 dialihkan dengan menggunakan *Virtual Account.Virtual Account* (VA) adalah nomor elektronik yang digunakan perusahaan untuk menggantikan nomor rekening yang selama ini nasabah membayar melalui rekening atas nama kantor cabang, guna mempermudah transaksi. Untuk mempermudah pembayaran transaksi pembayaran premi asuransi, *Virtual Account* perusahaan menggunakan kode *virtual* yang dilengkapi dengan nomor polis masing-masing pemegang polis. Pembayaran transaksi melalui *Virtual Account* dianggap lebih cepat serta aman. Pembayaran tagihan juga menjadi lebih mudah untuk setiap transaksi, karena pelanggan akan mendapatkan satu nomor ID VA yang akan diberikan oleh kantor pusat melalui SMS. Nasabah hanya diminta untuk memperbaharui nomor *handphone* yang aktif agar bisa mendapatkan nomor VA dari kantor pusat dengan cara melaporkan ke kantor cabang atau melalui petugas Bumiputera agar disesuaikan di sistem. Adapun prosedur pembayaran premi melalui *Virtual Account,* sebagai berikut:

a. Peserta sudah terdaftar dan memiliki nomor *Virtual Account* pada polisnya.

b. Pembayaran melalui ATM BNI atau lainnya yang terdekat

1. Pilih menu lainnya.
2. Pilih transfer.
3. Pilih transfer ke bank lain.
4. Masukkan kode Bank BNI (009) dan ditambah 16 digit nomor VA(7194+12 digit nomor polis).
5. Masukkan nominal transfer sesuai tagihan atau kewajiban. Nominal yang berbeda tidak dapat diproses.
6. Konfirmasi rincian akan tampil di layar, cek dan tekan benar untuk melanjutkan.
7. Transaksi selesai.
8. Simpan slip transaksi via ATM bersama tersebut sebagai bukti pembayaran premi.

Kemudian Ibu Lia juga mengungkapkan hal sebagai berikut:[98]

> "Pihak yang terlibat dalam aktivitas penerimaan premi adalah agen, kasir tetapi untuk sekarang adalah kantor pusat. Sedangkan pihak yang terkait dengan pembayaran premi asuransi ini melibatkan pemegang polis dan pihak bank. Pemegang polis sudah mandiri sendiri, agen sudah tidak wajib untuk menagih hanya mengingatkan saja, dari pusat ada pemberitahuan notifikasi untuk pemegang polis. Jadi pemegang polis dapat notifikasi dari kantor pusat dan menerima notifikasi bahwa sudah waktunya, nanti pemegang polis sendiri yang transfer dan masuk ke sistem Bumiputera. Jadi agen sudah tidak seperti dulu dan juga untuk pengawasan tidak bisa, agen tidak 100% bisa mengawasi. Kalau pihak bank hanya sebatas untuk menyalurkan saja."

[98]Wawancara dengan Ibu Lia selaku bagian Kasir pada tanggal 15 Oktober 2020.

Kemudian timbul pertanyaan mengenai ada tidaknya notifikasi yang diterima oleh kantor cabang jika ada premi yang masuk dari nasabahnya, Ibu Lia mengatakan sebagai berikut:[99]

> "Untuk notifikasi, langsung ke pemegang polis melalui nomor *handphone* yang sudah didaftarkan di kantor cabang. Untuk kantor cabang tidak ada notifikasi, namun untuk cek jika ditanyakan sudah masuk atau belum bisa masuk. Tugas kasir hanya mengecek saja, kasir tidak mengecek preminya tetapi hanya mengetahui hari ini ada premi berapa gitu aja. Untuk siapa-siapanya kita tidak tahu, yang tahu kantor pusat yang *record* langsung."

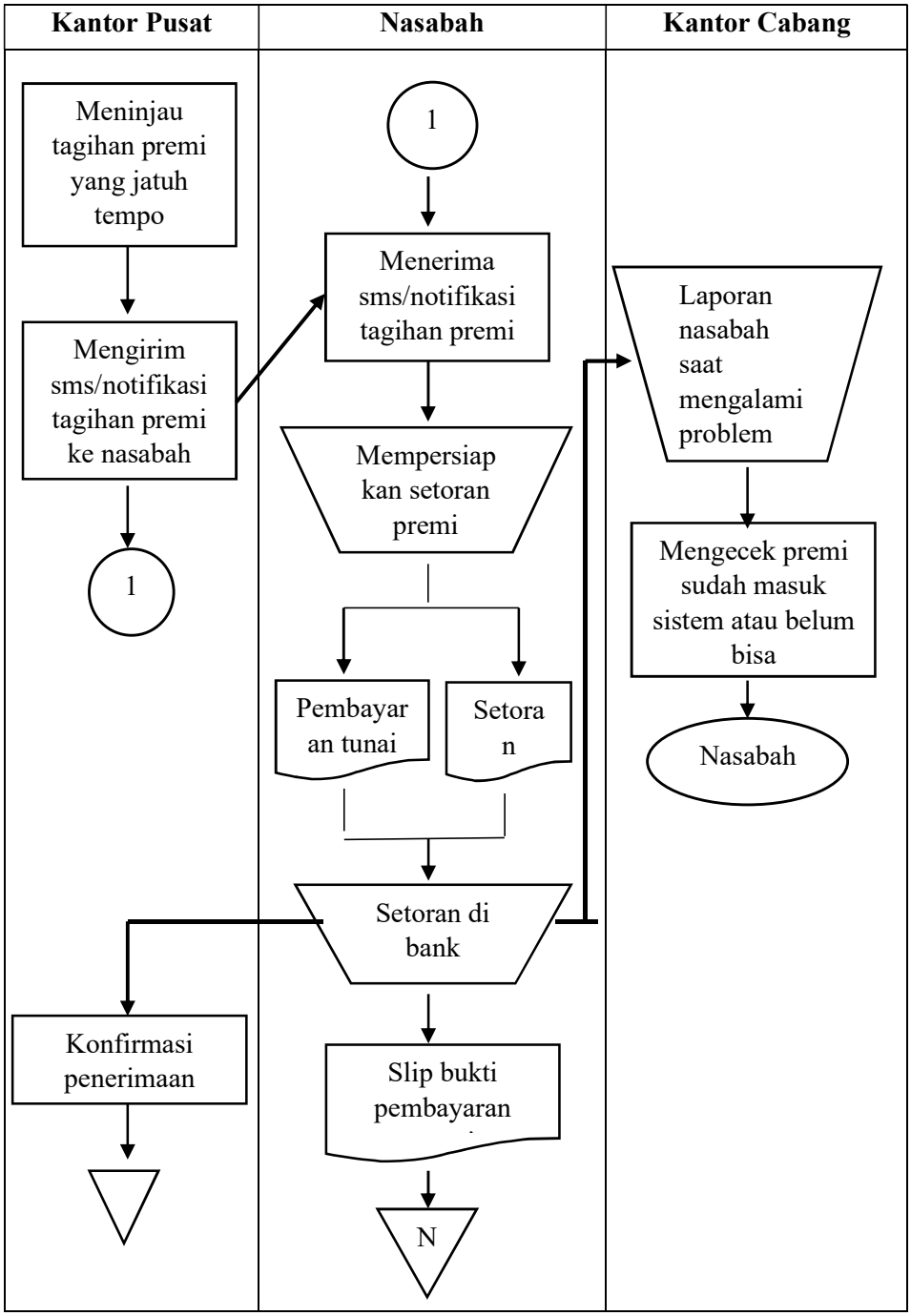
Pernyataan diatas menjelaskan bahwa Kantor Pusat AJB Bumiputera 1912 memiliki keterkaitan langsung terhadap penerimaan premi yang telah diterima dari nasabah dengan melalui *Virtual Account*. Sedangkan Kantor Cabang AJB Bumiputera 1912 sudah tidak terlibat lagi dengan penerimaan premi secara tunai dari nasabah yang akan menyetor premi, melainkan kantor cabang hanya bisa melakukan cek dan mengetahui ada premi yang masuk berapa dari nasabah.Hal ini sesuai peraturan baru yang telah dikeluarkan oleh pihak AJB Bumiputera 1912.

Proses penerimaan premi dapat digambarkan dalam *flowchart* berikut:

[99]Wawancara dengan Ibu Lia selaku bagian Kasir pada tanggal 15 Oktober 2020.

**Gambar 4.5**

***Flowchart* Penerimaan Premi**




Sumber: data diolah dari hasil wawancara, 2020

Dari *flowchart* diatas, sistem yang digunakan kantor cabang dalam mengecek premi asuransi tersebut menggunakan sistem BIL, yang dimana pembayaran premi melalui *Virtual Account* ke Bank. Setelah mengetahui proses penerimaan premi, kemudian peneliti bertanya mengenai tugas lain dari bagian kasir selain melakukan cek terkait premi, Ibu Lia mengatakan bahwa:[100]

> "Selain melakukan cek tersebut kasir juga melakukan cetak laporan transaksi harian, yaitumencetak PP07 (Bukti Penerimaan Setoran Premi dan Pengeluaran Inkaso) dan PP14 (Lembaran Buku Harian Setoran Premi)."

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa kasir tidak hanya melakukan pengecekkan, tetapi juga membuat laporan transaksi harian yaitu mengenai PP07 (Bukti Penerimaan Setoran Premi dan Pengeluaran Inkaso) dan PP14 (Lembaran Buku Harian Setoran Premi).

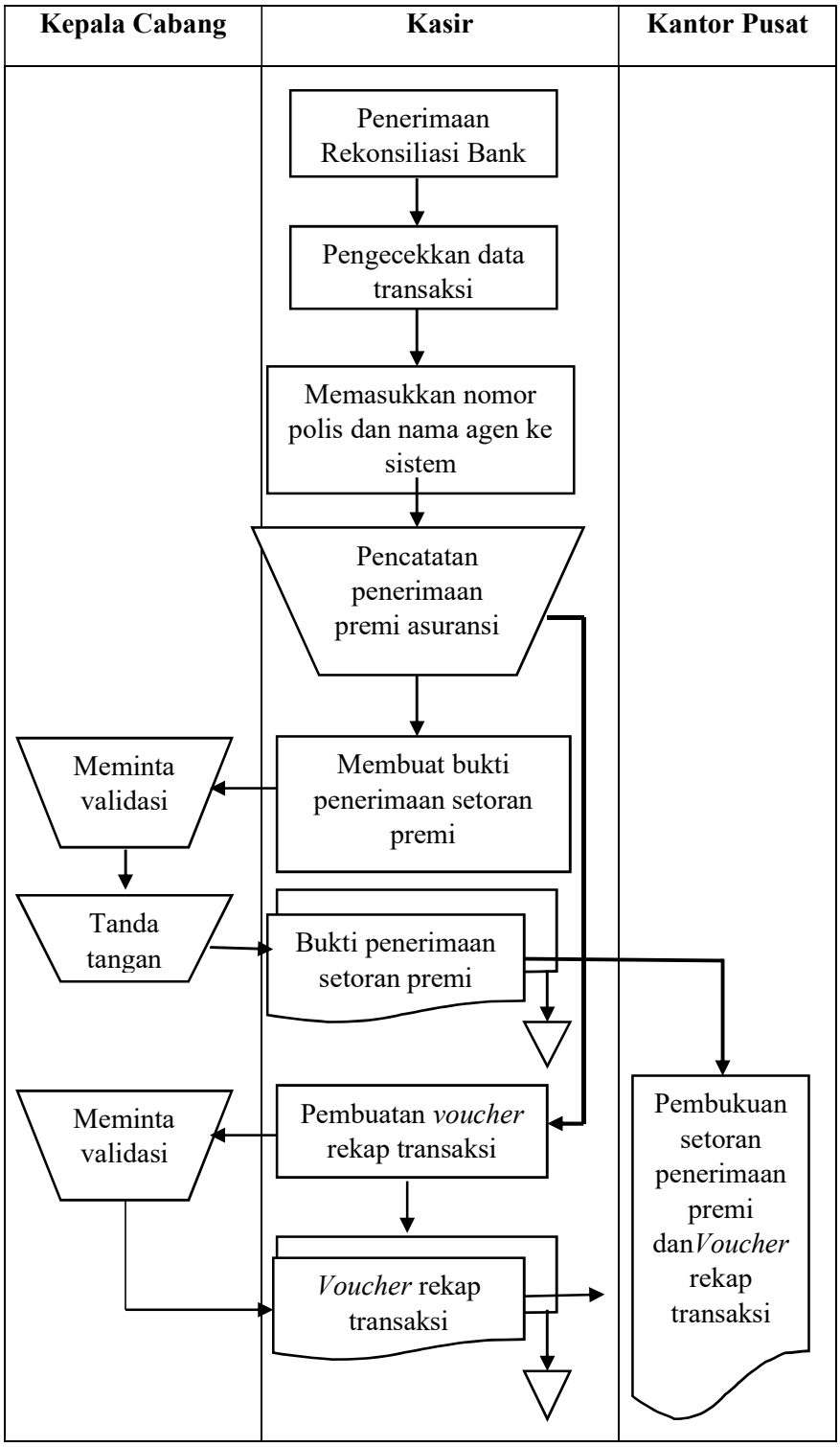
Proses ini diawali saat pemegang polis yang setelah melakukan pembayaran di bank. Bank akan mengirimkan bukti penerimaan setoran premi asuransi oleh pemegang polis berupa rekonsiliasi bank pada waktu yang telah ditentukan ke kasir perusahaan. Kasir sebagai pihak administrasi keuangan perusahaan akan melakukan proses pembukuan premi asuransi dan dilaporkan ke kantor pusat.

Prosedur pembukuan setoran premi asuransi yang dilakukan oleh pihak kasir yaitu sebagai berikut:

[100]Wawancara dengan Ibu Lia selaku bagian Kasir pada tanggal 03 November 2020.

1. Menerima data transfer pemegang polis (Rekonsiliasi Bank) dari bank.
2. Mengecek rekening koran, apakah nomor polis dan jumlah premi sudah sesuai.
3. Memasukan di sistem nomor polis dan mengelompokkan sesuai nama agen.
4. Mencatat penerimaan premi asuransi ke dalam lembar buku harian setoran premi asuransi.
5. Membuat bukti penerimaan setoran premi asuransi yang terdiri dari dua lembar. Kemudian dimintakan validasi kepada kepala cabang. Lembar asli dikirim ke kantor pusat dan lembar *copy* disimpan sebagai arsip perusahaan. Lembaran tersebut yaitu PP14 dan PP07.
6. Membuat penyerahan *voucher* rekap transaksi berdasarkan bukti penerimaan setoran premi asuransi sebanyak dua lembar. Kemudian dimintakan validasi kepada kepala cabang. Lembar asli dikirim ke kantor pusat dan lembar *copy* disimpan sebagai arsip perusahaan.

**Gambar 4.6**
***Flowchart* Prosedur Pembukuan Setoran Premi Asuransi**




Sumber: data diolah dari hasil wawancara, 2020

Dari *flowchart* diatas, menggambarkan tentang pembukuan setoran premi asuransi AJB Bumiputera 1912 dan sistem yang digunakan dalam pembukuan ini yaitu migrasi. Serta berkas pembukuan setoran premi tersebut setiap bulannya dikirimkan ke kantor pusat.

Kemudian peneliti bertanya mengenai permasalahan yang dialami pada saat proses penerimaan premi. Ibu Lia mengatakan bahwa:[101]

> "Kendala dalam penerimaan premi yaitu jika ada yang membayar premi terlambat sampai dengan lebih dari 3 bulan kalender jatuh tempo maka harus ada blanko pemulihan polis yang menyatakan bahwa pemegang polis sehat 100%."

**Gambar 4.7**
**Surat Permintaan Pemulihan Polis**

Sumber: AJB Bumiputera 1912 KC Blitar, 2020

Dari pernyataan diatas bahwa kendala didalam penerimaan premi adalah jika terjadi keterlambatan didalam pembayaran premi

[101]Wawancara dengan Ibu Lia selaku bagian Kasir pada tanggal 15 Oktober 2020.

lebih dari 3 bulan kalender jatuh tempo maka nasabah harus mengisi blanko pemulihan polis yang menyatakan bahwa pemegang polis sehat. Pemulihan polis sendiri merupakan reaktivasi polis yang telah melewati ketentuan waktu yang telah ditetapkan dengan menyelesaikan semua tunggakan premi dan denda.

**2. Efektivitas Penerimaan Premi pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar**

Efektivitas diartikan sebagai ukuran berhasil tidaknya suatu perusahaan mencapai tujuannya. Analisis yang digunakan untuk menilai efektivitas adalah pencapaian target (*Achievement Rate*).[102] Pengukuran *Achievement Rate* (AR) menggunakan rumus:

$$\textbf{Efektivitas} = \frac{\textbf{Realisasi Penerimaan Premi}}{\textbf{Target Penerimaan Premi}} \textbf{ x 100\%}$$

Efektivitas digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam merealisasikan penerimaan premi yang telah direncanakan oleh perusahaan dibandingkan dengan target yang ditetapkan. Semakin tinggi rasio efektivitas menggambarkan kemampuan AJB Bumiputera 1912 semakin baik dalam melakukan

[102]Roslia Ardiani, et.all, *Analisis Audit Operasional dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi, Efektivitas, dan Ekonomisasi Bagian Produksi Studi Pada PT Semen Gresik*, ..., hal.4

pengelolaan premi. Berikut adalah data penerimaan premi AJB Bumiputera 1912 tahun 2017-2019, sebagai berikut:

**Tabel 4.1**
**Data Penerimaan Premi Asuransi AJB Bumiputera 1912 Tahun 2017-2019**

| Tahun | Target Penerimaan Premi | Realisasi Penerimaan Premi |
|---|---|---|
| 2017 | Rp 15.500.000.000 | Rp 15.903.926.649 |
| 2018 | Rp 14.255.000.000 | Rp 12.062.312.277 |
| 2019 | Rp 10.990.000.000 | Rp 7.864.335.515 |

Sumber: AJB Bumiputera 1912 KC Blitar, 2020

Berikut ini perhitungan tingkat efektivitas penerimaan premi AJB Bumiputera 1912 tahun 2017-2019, sebagai berikut:

$$2017 = \frac{15.903.926.649}{15.500.000.000} \times 100\% = 102,60\%$$

$$2018 = \frac{12.062.312.277}{14.255.000.000} \times 100\% = 84,61\%$$

$$2019 = \frac{7.864.335.515}{10.990.000.000} \times 100\% = 71,55\%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut bahwa penerimaan premi asuransi di AJB Bumiputera 1912 mengalami *degradasi* atau penurunan penerimaan premi pada tahun 2017 sampai dengan 2019. Penurunan penerimaan premi tersebut dilihat dari target penerimaan premi, dimana pada tahun 2017 target premi sebesar Rp15.500.000.000 sedangkan realisasi sebesar Rp15.903.926.649

dan persentase dari target dan realisasi penerimaan premi tahun 2017 sebesar 102,60% dan pada tahun 2018 target premi sebesar Rp14.255.000.000 sedangkan realisasi sebesar Rp12.062.312.277 dan persentase dari target dan realisasi penerimaan premi tahun 2018 sebesar 84,61%, serta untuk tahun 2019 target premi sebesar Rp10.990.000.000 sedangkan realisasi sebesar Rp7.864.335.515 dan persentase dari target dan realisasi penerimaan premi tahun 2019 sebesar sebesar 71,55%. Sehingga dapat dikatakan bahwa selama tahun 2017-2019 terjadi *degradasi* atau penurunan penerimaan premi asuransi. Penurunan yang signifikan terjadi pada tahun 2019, yaitu menurun sebesar Rp3.265.000.000 dari target premi asuransi tahun sebelumnya dan presentase turun sebesar 13,06%.

**3. Peranan Audit Operasional Terhadap Efektivitas Penerimaan Premi pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar**

Peranan dari audit operasional pada suatu perusahaan bertujuan untuk memberikan perbaikan atas aktivitas yang telah dijalankan oleh sebuah perusahaan agar semakin berkembang dan terjaga serta dapat meningkatkan efektivitas. Pelaksanaan audit operasional sesuai dengan standar auditing yang telah dibakukan

dalam audit internal AJB Bumiputera 1912, sebagaimana Bapak Roedy mengatakan bahwa:[103]

> "Auditor operasional dalam menjalankan penugasan selalu berpedoman kepada standar auditing yang dibakukan dalam audit internal AJB Bumiputera 1912."

Berdasarkan penyampaian tersebut bahwa auditor operasional AJB Bumiputera 1912 telah berpedoman kepada standar auditing didalam menjalankan tugasnya. Standar audit menjadi bagian terpenting untuk mengetahui kondisi sebuah perusahaan dan merupakan sebuah aturan yang ditetapkan agar bisa dijadikan sebagai pedoman khusus untuk menilai dan melakukan evaluasi. Evaluasi tersebut merupakan evaluasi mengenai laporan keuangan terkait penerimaan premi asuransi pada perusahaan AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar. Kemudian peneliti bertanya mengenai kapan diadakannya audit operasional, Bapak Roedy mengatakan bahwa:[104]

> "Tidak pasti, terkadang bisa dua tahun juga. Karena kantor pengendali internal yang membawahi Jawa Timur, Bali, NTT itu datangnya tidak pasti."

Berdasarkan penyampaian tersebut bahwa auditor AJB Bumiputera 1912 melakukan pemeriksaan pada perusahaan biasanya berubah waktu atau tidak pasti. Hal ini dikarenakan

---

[103]Wawancara dengan Bapak Roedy selaku bagian Kepala Cabang pada tanggal 15 Oktober 2020.

[104]Wawancara dengan Bapak Roedy selaku bagian Kepala Cabang pada tanggal 11 November 2020.

kantor pengendali internal yang membawahi Propinsi Jawa Timur, Bali, NTT itu datangnya tidak pasti.

Auditor internal sebagai pelaksana audit operasional AJB Bumiputera 1912 membantu perusahaan dalam usaha mencapai efektivitas kegiatan operasional, selain itu kegiatan ini dilakukan untuk mendeteksi sedini mungkin berbagai kemungkinan penyimpangan atau kelemahan yang mungkin ditemukan. Adapun tahap-tahap dari audit operasional adalah sebagai berikut:

a. Pengenalan

Sebelum memulai suatu audit operasional, auditor AJB Bumiputera 1912 terlebih dahulu mengenali kegiatan-kegiatan atau fungsi yang sedang diaudit. Disamping itu juga auditor memahami dengan jelas tujuan penugasan serta laporan yang akan diterbitkan. Kegiatan audit operasional di AJB Bumiputera 1912 mencakup beberapa aktivitas/kegiatan diantarannya organisasi, penerimaan premi, laporan keuangan, aspek layanan. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Bapak Roedy sebagai berikut:[105]

> "Kegiatan-kegiatan yang perlu dilakukan audit diantaranya terkait organisasi, penerimaan premi, laporan keuangan, aspek layanan termasuk didalamnya klaim."

Kemudian Bapak Roedy juga mengatakan sebelum melakukan audit, perlu dilakukan pengecekkan terlebih dahulu

[105]Wawancara dengan Bapak Roedy selaku bagian Kepala Cabang pada tanggal 15 Oktober 2020.

terkait data laporan keuangan AJB Bumiputera 1912 yang dikirimkan ke departemen pengendalian intern, hal ini seperti yang dikatakan beliau sebagai berikut:[106]

> "Sebelum melakukan audit, auditor telah menarik data dari laporan keuangan yang dikirimkan ke departemen pengendalian intern dan dari aplikasi yang ada."

b. Survei Pendahuluan

Kegiatan operasional AJB Bumiputera 1912 diawasi oleh departemen pengendali internal yang merupakan pengawas internal perusahaan yang bertugas melakukan evaluasi efektivitas secara obyektif dan memberikan konsultasi atas pelaksanaan kegiatan usahannya. Pihak pengawas memiliki tugas untuk memastikan suatu kantor cabang melakukan sistem, proses administrasi atau kegiatan operasional telah berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Bapak Sujarno sebagai berikut:[107]

> "Tujuan dari pengawasan adalah untuk melihat suatu kantor cabang sudah melakukan sistem atau proses administrasi sesuai dengan SOP yang berlaku, bukan mencari yang salah tetapi membenarkan yang tidak benar, menyempurnakan yang kurang sempurna, kemudian yang sudah baik dipertahankan. Semua menuju untuk hasil output yang sesuai SOP."

Pihak pengawas bertugas dan bertanggung jawab untuk membantu dalam melakukan pengawasan dengan cara

---

[106]Wawancara dengan Bapak Roedy selaku bagian Kepala Cabang pada tanggal 15 Oktober 2020.

[107]Wawancara dengan Bapak Sujarno selaku bagian pengawasan pada tanggal 11 November 2020.

menjabarkan secara operasional baik perencanaan, pelaksanaan maupun pemantauan hasil audit serta menjamin adannya pengelolaan yang sehat dan memadai, sehingga dalam menjalankan tugasnya, pihak pengawas berwenang mengakses semua fungsi sesuai penugasan audit tanpa dibatasi oleh pihak manapun. Hal ini juga mengakibatkan auditor operasional dapat memberikan pendapat dengan bebas tanpa pengaruh aatau tekanan dari pihak manapun.

Selanjutnya peneliti bertanya apakah audit operasional memiliki komitmen untuk selalu mengembangkan kompetensinya sebagai auditor, Bapak Sujarno mengatakan:[108]

> "Jelas, auditor mengikuti pelatihan seperti *workshop* untuk meningkatkan kompetensinya dalam melakukan audit di Kantor Cabang AJB Bumiputera 1912 serta untuk program pelatihan tersebut diberikan oleh Kantor Pusat AJB Bumiputera 1912, dan untuk pelaksanaan audit dilakukan berjumlah kurang dari 10 orang atau tidak pasti."

Berdasarkan penyampaian dari Bapak Sujarno, auditor memiliki latar belakang pendidikan formal, telah berpengalaman, dan telah mengikuti program-program pelatihan yang diadakan oleh perusahaan AJB Bumiputera 1912. Adapun program-program pelatihan diperlukan guna untuk mengembangkan kompetensi sebagai auditor di dalam melakukan audit di Kantor Cabang Bumiputera 1912. Dan

[108]Wawancara dengan Bapak Sujarno selaku bagian pengawasan pada tanggal 11 November 2020.

dalam melaksanakan audit tersebut anggota yang mengaudit berjumlah kurang dari 10 orang atau tidak pasti.

c. Pengembangan Program

Pada awalnya auditor operasional menyusun program pekerjaan, berdasarkan tujuan audit yang merinci pengujian dan analisis yang harus dilaksanakan atas bidang-bidang yang dianggap penting dari hasil survei pendahuluan. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bapak Roedy terkait audit di bidang penerimaan premi, sebagai berikut:[109]

> "Auditor menyusun program audit sebelum pelaksanaan audit. Program audit disusun untuk kepentingan auditor. Dalam bidang penerimaan premi misalkan anggarannya berapa, tercapai berapa, kurangnya berapa, dan kenapa. Hal ini dapat dilihat dari laporan keuangan LBK itu, itu sudah betul atau belum, dalam pembukuannya itu ada kesalahan atau tidak."

d. Pelaksanaan Audit

Auditor melaksanakan prosedur audit yang telah ditentukan dalam program audit untuk mengumpulkan bukti-bukti, melakukan analisis, menarik kesimpulan, dan mengembangkan rekomendasi dalam bidang penerimaan premi asuransi. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bapak Roedy bahwa:[110]

> "Kegiatan-kegiatan auditor operasional pada penerimaan premi diantarannya mengetahui anggaran penerimaan

[109]Wawancara dengan Bapak Roedy selaku bagian Kepala Cabang pada tanggal 15 Oktober 2020.

[110]Wawancara dengan Bapak Roedy selaku bagian Kepala Cabang pada tanggal 15 Oktober 2020.

premi, mengetahui langkah-langkah yang dilakukan, serta melakukan evaluasi dengan melakukan perbandingan anggaran dan realisasi."

Hasil pengujian terhadap efektivitas penerimaan premi AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar yang diukur menggunakan *Achievement Rate* pada tahun 2017-2019 dapat dilihat pada tabel 4.1, sebagai berikut:

**Tabel 4.2**
**Perhitungan Efektivitas Penerimaan Premi Asuransi**

| Tahun | Realisasi Penerimaan Premi Asuransi (Rp) | Target Penerimaan Premi (Rp) | Efektivitas penerimaan premi (*Achievement Rate*) |
|---|---|---|---|
| **2017** | 15.903.926.649 | 15.500.000.000 | 102,60% |
| **2018** | 12.062.312.277 | 14.255.000.000 | 84,61% |
| **2019** | 7.864.335.515 | 10.990.500.000 | 71,55% |

Sumber: AJB Bumiputera 1912 KC Blitar, 2020

Pemaparan kriteria, sebab, dan akibat dari analisis terhadap efektivitas penerimaan premi asuransi, sebagai berikut:

1. Kriteria

   Bagian penerimaan premi dinilai efektif, jika hasil yang dicapai memenuhi target yang ditetapkan sebelumnya. Hasil perhitungan *Achievement Rate* (AR) digunakan sebagai tolok ukur efektivitas bagian penerimaan premi, jika hasil perhitungan AR sama dengan atau lebih dari 100% maka aktivitas penerimaan premi yang dilaksanakan oleh perusahaan telah efektif.

2. Sebab

   Pada tahun 2017 penerimaan premi asuransi dinilai sudah efektif karena persentase mencapai 100%. Untuk tahun 2018 dan 2019 penerimaan premi dinilai belum efektif karena persentase AR kurang dari 100% yaitu masing-masing 84,61% dan 71,55%. Hal ini terjadi karena realisasi penerimaan premi pada tahun tersebut lebih rendah dari target penerimaan premi asuransi.

3. Akibat

   Realisasi penerimaan premi pada tahun 2018 dan 2019 yang lebih rendah dari target penerimaan premi, menyebabkan kinerja keuangan asuransi serta perusahaan AJB Bumiputera 1912 pada tahun tersebut juga menurun.

e. Pelaporan

   Tahap ini merupakan tahap akhir dari pelaksanaan audit operasional dan ditunjukkan kepada perusahaan. Auditor akan melaporkan hasil auditnya berupa simpulan dan rekomendasi. Rekomendasi yang diajukan oleh auditor sebagai tindakan korektif untuk ditindaklanjuti. Pelaporan hasil audit didokumentasikan dalam lembar *exit permit* (lembaran hasil

audit). Seperti yang disampaikan oleh Bapak Roedy sebagai berikut:[111]

> "Hasil audit didokumentasikan dalam *exit permit*. Dalam exit permit disajikan temuan-temuan selama audit."

Peneliti kemudian bertanya mengenai hasil audit dan rekomendasi dari auditor operasional terkait penerimaan premi, Ibu Lia mengungkapkan sebagai berikut:[112]

> "Hasil audit ini karena tahun 2019 baru jadi kasir baru jadi masih banyak hal yang masih belajar. Dan untuk rekomendasi dari pihak audit terkait penerimaan premi yaitu: (a) Setiap pembukuan penerimaan premi agar dibuku dengan jelas pemegang polisnya. (b) Titipan premi lanjutan pemegang polis agar dapat segera ditindak lanjut supaya tidak menimbulkan permasalahan baru di kemudian hari yang berdampak pada kerugian perusahaan."

Hasil audit dan rekomendasi dari pihak auditor terkait penerimaan premi ada dua poin. Sebab diberikannya rekomendasi poin pertama yaitu karena saat ada data yang terkadang ketika nasabah transfer dibank dengan setoran polisnya, dengan tidak ditulis nomor polisnya otomatis pihak kantor cabang tidak tahu ini milik siapa,untuk melacak juga sulit jadi hanya didata saja. Maka dari itu auditor operasional memberikan rekomendasi bahwa setiap pembukuan penerimaan premi agar dibuku dengan jelas nama pemegang polisnya, nomer polis, dan nominalnya. Untuk sebab diberikannya poin

---

[111]Wawancara dengan Bapak Roedy selaku bagian Kepala Cabang pada tanggal 15 Oktober 2020.

[112]Wawancara dengan Ibu Lia selaku bagian Kasir pada tanggal 15 Oktober 2020.

yang kedua yaitu karena pada poin pertama hanya didata saja, maka dari itu diharapkan harus segera ditindak lanjuti polis milik siapa dan segera mencari tahu, setelah diketahui baru diproses dimasukkan, biar tidak menimbulkan permasalahan baru.[113]

Kemudian peneliti bertanya mengenai tindak lanjut terkait laporan audit operasional, Bapak Roedy mengungkapkan bahwa:[114]

> "Tindak lanjut auditor operasional melaporkan hasil audit ke direksi. Tindak lanjut hasil audit dengan memberikan penjelasan yang berdasarkan dari *exit permit* yang dapat berupa bantahan hasil audit dan menerima hasil audit."

Dari penjelasan diatas, bahwa tindak lanjut dari hasil audit operasional dilaporkan kepada direksi AJB Bumiputera 1912. Hasil dari tindak lanjut tersebut yaitu memberikan penjelasan yang berdasarkan *exit permit* dari hasil pemeriksaan audit yang dapat berupa bantahan atau menerima hasil audit.

---

[113]Wawancara dengan Ibu Lia selaku bagian Kasir pada tanggal 15 Oktober 2020.

[114]Wawancara dengan Bapak Roedy selaku bagian Kepala Cabang pada tanggal 15 Oktober 2020.

**Tabel 4.3**
**Triangulasi Penelitian**

| Indikator | Sumber | Analisis |
|---|---|---|
| Penerimaan Premi Asuransi | Kasir (Ibu Alviana Rizqi) | Berdasarkan hasil wawancara serta dokumen yang diperoleh peneliti bahwa penerapan penerimaan premi pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar dalam operasionalnya menggunakan beberapa sistem diantarannya Migrasi/Konven, BIL, dan *Gash.* Pihak yang terkait dengan pembayaran premi asuransi ini melibatkan pemegang polis dan pihak bank. Didalam pembayaran premi yang dilakukan oleh pemegang polis saat ini dialihkan dengan menggunakan sistem *Virtual Account* dan tidak lagi diperbolehkan membayar premi asuransi secara tunai di Kantor Cabang, hal ini sesuai dengan peraturan baru yang diterapkan oleh AJB Bumiputera 1912. Pihak kasir juga melakukan pelaporan atau pembukuan setiap bulan. Salah satu kendala didalam penerimaan premi adalah jika terjadi keterlambatan didalam pembayaran premi lebih dari 3 bulan kalender jatuh tempo maka nasabah harus mengisi blanko pemulihan polis yang menyatakan bahwa pemegang polis sehat. |
| Pengawasan | Pengawas (Bapak Sujarno) | Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti peroleh bahwa pihak pengawas AJB Bumiputera 1912 selalu memastikan bahwa suatu kantor cabang melakukan sistem, proses administrasi atau kegiatan operasional telah berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku dan menjamin adanya pengelolaan yang sehat dan memadai. |
| Audit Operasional | Pimpinan AJB Bumiputera 1912 KC Blitar (Bapak Roedy Hermanto) | Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti peroleh bahwa pelaksanaan audit operasional sudah berdasarkan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan sesuai dengan program yang disusun. Auditor mengkomunikasikan hasil audit dengan segera kepada pihak-pihak yang berkepentingan yang meminta audit yaitu dalam lembar *exit permit*. Selain itu auditor juga meminta pihak auditee untuk segera memperbaiki temuan yang dilaporkan dengan batas waktu perbaikan. Auditor juga mengawasi kemajuan tindak lanjut terhadap temuan audit yang dilakukan oleh perusahaan terhadap objek yang diaudit dan memastikan bahwa tindakan tersebut telah dilaksanakan secara efektif. |

Sumber: data diolah dari hasil wawancara, 2020