

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Melihat pada perkembangan zaman dan kemajuan teknologi yang terus berkembang, serta semakin meningkatnya hal-hal tak terduga yang akan terjadi menyebabkan sadarnya masyarakat Indonesia akan kebutuhan asuransi. Tak terelakkan kehadiran industri perasuransian sangat dibutuhkan dan dapat berkembang sangat pesat diantara banyaknya persaingan yang terjadi diantara perusahaan-perusahaan asuransi.

Hal tersebut terjadi karena sebagian besar masyarakat dan perusahaan memiliki kecenderungan umum untuk mengalihkan atau menghindari risiko kerugian terutama risiko keuangan. Dengan perkembangan informasi dan literasi keuangan yang sering digaungkan oleh Otoritas Jasa Keuangan melalui perusahaan-perusahaan asuransi, saat ini masyarakat Indonesia mulai sadar akan pentingnya perlindungan asuransi.

“Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) optimis bahwa industri asuransi jiwa masih menjanjikan dan memiliki potensi besar. Peluang pasar industri asuransi nasional saat ini masih terbilang cukup besar. Hingga Triwulan III-2020, penetrasi asuransi jiwa masih tercatat rendah, yaitu sekitar 6,3% jika dibandingkan antara jumlah tertanggung perorangan dengan jumlah penduduk Indonesia” (Rezkiana Nisaputra, Infobanknews.com, 2020).

Produk asuransi merupakan suatu kebutuhan dalam era perkembangan ekonomi saat ini. Produk asuransi dapat ditutup melalui perusahaan asuransi yang terdaftar pada regulator atau otoritas terkait yang menaungi perusahaan asuransi. Penggolongan asuransi dapat dilakukan dengan melihat aspek jenis usahanya. Menurut Undang-undang Republik Indonesia No.40 tahun 2014 tentang Perasuransian, ruang lingkup usaha perasuransian meliputi Asuransi Umum, Asuransi jiwa, dan Reasuransi.

Melihat peluang berkembangnya industri asuransi jiwa, PT Asuransi Jiwa XYZ juga ikut membuat Produk asuransi yang cukup bersaing dan menjual, walaupun hampir semua perusahaan asuransi menjual produk dasar yang sama, tetapi yang membedakannya adalah cara mengemas dan metode pemasarannya. Produk- produk tersebut antara lain yaitu Asuransi Jiwa Berjangka (*Term Life Insurance*) Asuransi jiwa berjangka atau *term life insurance* ini fungsinya untuk memberi proteksi kepada tertanggung dalam jangka waktu tertentu saja, Asuransi Jiwa Seumur Hidup (*Whole Life Insurance*), Asuransi Jiwa Dwiguna (*Endowment Insurance*), dan Asuransi Jiwa *Unit Link*.

Persaingan diantara perusahaan-perusahaan asuransi jiwa mau tidak mau memberikan banyak pilihan kepada calon nasabah. Perusahaan Asuransi Jiwa harus mempunyai karakteristik yang unik dalam sisi produk dan pelayanan konsumen yang optimal. Karakteristik perusahaan yang dapat mempengaruhi pilihan metode distribusi suatu perusahaan asuransi jiwa. Faktor-faktor karakteristiknya termasuk sumber daya perusahaan, tujuan dan sasaran bisnisnya,

pengalaman dengan berbagai jalur pemasaran dan hubungan yang sedang terbentuk dengan berbagai partisipasi jalur pemasaran.

Saat ini, sektor perasuransian menunjukkan perkembangan pesat. Jumlah Perusahaan Perasuransian yang beroperasi hingga 2019 adalah sebanyak 138 perusahaan yang terdiri dari:

Tabel. 1 Jumlah Perusahaan Asuransi Di Indonesia

No.	Keterangan	Tahun 2019 (perusahaan)
1	Asuransi Jiwa	53
2	Asuransi Umum	74
3	Reasuransi	6
4	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	2
5	Penyelenggara Asuransi Wajib	3
6	Jumlah (1 s/d 5)	138

Sumber :

Otoritas Jasa Keuangan, IKNB/Data dan Statistik/Direktori/Direktori Asuransi, Direktori Asuransi Triwulan IV 2019, 7 Januari 2020, <https://www.ojk.go.id>. (diakses tanggal 26 April 2020).

Dengan pertumbuhan industri asuransi jiwa di Indonesia yang cukup pesat, maka perlu diimbangi dengan pengelolaan risiko yang memadai, efektif, dan terukur.

Untuk itu Otoritas Jasa Keuangan (OJK) selaku regulator telah menerbitkan regulasi mengenai penerapan manajemen risiko. Peraturan yang terbaru adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 44/POJK.05/2020 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Lembaga Jasa Keuangan NonBank yang diundangkan pada tanggal 2 September 2020.

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 44/POJK.05/2020 Pasal 3 ayat (2), Penerapan Manajemen Risiko paling sedikit mencakup:

1. Pengawasan aktif Direksi, Dewan Komisaris, dan Dewan Pengawas Syariah;
2. Kecukupan kebijakan dan prosedur Manajemen Risiko serta penetapan limit Risiko;
3. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pengendalian, dan pemantauan Risiko, serta sistem informasi Manajemen Risiko; dan
4. Sistem pengendalian internal menyeluruh.

Mengacu pada regulasi tersebut, maka setiap perusahaan asuransi wajib untuk melaksanakan penerapan manajemen risiko. Setiap perusahaan sudah pasti menginginkan keuntungan yang besar dari bisnisnya, dan terkadang tidak memperhatikan aspek kehati-hatian dalam penerimaan bisnis baru. Didalam asuransi jiwa, ada bagian yang bekerja untuk melakukan seleksi risiko yaitu bagian *underwriting*. Proses *underwriting* perlu dikembangkan demi meningkatkan kinerja perusahaan, karena hasil *underwriting* yang baik dapat memberikan kontribusi besar dalam pengelolaan risiko. *Underwriting* akan di anggap baik jika setiap risiko dievaluasi secara akurat diklasifikasikan secara layak dan disetujui atau ditolak untuk sejumlah premi tertentu karena analisis yang tepat.

Underwriting adalah salah satu fungsi utama yang membentuk sekumpulan kegiatan yang dikenal sebagai *new business*. *New business* adalah istilah umum yang digunakan untuk menjelaskan mengenai penutupan baru yang diterima perusahaan asuransi jiwa dengan memeriksa kelengkapan dokumen serta

administrasinya. Para karyawan *back office* perusahaan asuransi biasa menyebut *new business* ini sebagai surat permintaan asuransi yang masuk ke perusahaan Asuransi, untuk dinilai risikonya dan kelayakan untuk diterbitkan polis.

Underwriter bertanggung jawab atas penilaian risiko (*risk assessment*) yaitu proses penentuan tingkat risiko yang ditunjukkan oleh setiap orang atau kumpulan calon tertanggung menurut kisaran kriteria yang telah ditetapkan pada saat produk asuransi dirancang dan ditetapkan preminya oleh perusahaan. Para *underwriter* melakukan penilaian atas calon tertanggung baik individu maupun kumpulan serta mengevaluasi tingkat risiko sesuai dengan kondisi kesehatan pemohon asuransi perorangan atau karakteristik dari kumpulan tersebut. Dalam menilai tingkat risiko seorang calon tertanggung, seorang *underwriter* mempertimbangkan faktor *antiselection*, yang menghasilkan tingkat risiko yang lebih tinggi. *Antiselection* adalah kecenderungan dimana calon tertanggung yang menduga atau mengetahui bahwa ia memiliki kemungkinan yang lebih tinggi untuk mengalami risiko.

Seseorang calon nasabah yang akan mengikuti program yang ditawarkan perusahaan asuransi jiwa, akan diminta mengisi Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ) oleh petugas *marketing*. Lalu SPAJ akan diperiksa oleh petugas-petugas dari perusahaan asuransi mengenai dokumen kelengkapan pertanggungan, keabsahan data, data kesehatan, keadaan keuangan dari calon tertanggung dan berbagai hal yang berkaitan dengan kepentingan calon tertanggung terhadap perusahaan asuransi jiwa yang dipilihnya. *Underwriter* mempunyai peran untuk melakukan penilaian dan penyeleksian terhadap calon tertanggung sebelum dinyatakan diterima atau ditolak permintaannya. Perusahaan asuransi jiwa

yang baik akan mampu melakukan proses penyeleksian ini dengan cepat, tepat dan akurat melalui sistem *underwriting* yang tentunya sudah dimodernisasi.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengulas lebih dalam lagi, dengan mengangkat judul penelitian: “Penerapan Manajemen Risiko Terhadap Proses *Underwriting* (Studi kasus pada PT Asuransi Jiwa XYZ).”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan judul penelitian “Penerapan Manajemen Risiko Dan Kebijakan Internal Terhadap Proses *Underwriting* (Akseptasi Pengajuan Asuransi) Studi kasus pada PT Asuransi Jiwa XYZ”, maka pokok permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Apakah proses akseptasi permohonan asuransi telah dijalankan sesuai dengan Penerapan Manajemen Risiko Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 44/POJK.05/2020?
2. Bagaimana Peran *Underwriting* dalam proses Penerapan Manajemen Risiko?
3. Bagaimanakah Kebijakan Internal PT Asuransi Jiwa XYZ dalam melakukan Penerapan Manajemen Risiko?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Penerapan Manajemen Risiko sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 44/POJK.05/2020 dalam proses akseptasi permohonan asuransi.

2. Untuk mengetahui peran *Underwriting* dalam proses penerapan manajemen risiko.
3. Untuk mengetahui Kebijakan Internal PT Asuransi Jiwa XYZ dalam melakukan penerapan manajemen risiko.

1.3.2 Kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi, masukan, dan pertimbangan bagi PT Asuransi Jiwa XYZ untuk meningkatkan penerapan manajemen risiko yang baik pada khususnya dan Perusahaan Asuransi Jiwa lainnya di Indonesia pada umumnya.

2. Bagi Akademisi

Dapat dijadikan informasi tambahan bagi pihak lain untuk menambah pengetahuan terkait penerapan manajemen risiko di industri asuransi jiwa, sehingga dapat dijadikan literatur untuk penelitian lebih lanjut bagi yang berminat.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pandangan mengenai penerapan manajemen risiko pada proses *underwriting* di Perusahaan Asuransi Jiwa.

4. Bagi Masyarakat

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai risiko apa saja yang dikelola oleh Perusahaan Asuransi Jiwa dalam hal pertimbangan membeli produk asuransi jiwa.

