

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Tidak ada seorangpun yang dapat meramalkan apa yang akan terjadi di masa depan secara sempurna, salah satunya risiko masa depan. Risiko merupakan suatu kemungkinan kerugian yang terjadi yang semula tidak diharapkan untuk terjadi, karena terjadinya suatu peristiwa atau kejadian diluar kuasa manusia ataupun karena kesalahan/kelalaian manusia itu sendiri. Risiko yang terjadi diluar kuasa manusia contohnya tsunami, tanah longsor dan gempa bumi. Sedangkan risiko yang terjadi karena kesalahan/kelalaian manusia seperti kebakaran, kecelakaan, kerusakan, kehilangan ataupun risiko lainnya.

Oleh karena itu manajemen risiko sangat penting dan wajib dilakukan guna memperoleh perlindungan apabila terjadinya suatu risiko yang tidak di inginkan. Maka dibutuhkan rencana yang mantap dan terarah. Sehingga risiko tersebut harus ditangani dan diatasi dengan cara pengendalian risiko ataupun pembiayaan risiko. Karena adanya suatu risiko yang bisa terjadi yang tidak bisa diperkirakan terjadinya, maka timbulnya upaya untuk menghindari dan mengalihkan risiko kepada pihak lain yang bersedia menanggungnya. Hal ini bisa dilakukan dengan ikut serta dalam asuransi atau membeli produk asuransi, yang dimaksudkan untuk memberikan perlindungan akan rasa aman, yaitu dengan mengadakan perjanjian pengalihan risiko dengan perusahaan asuransi.

Dalam Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) pasal 246 disebutkan bahwa "tujuan asuransi adalah untuk mencegah setidaknya-tidaknya mengurangi risiko kerugian yang mungkin timbul karena hilang, rusak, atau musnahnya barang-barang yang dipertanggungkan dari suatu kejadian yang tidak pasti". Selanjutnya dijelaskan pula bahwa asuransi adalah suatu perjanjian dalam hal penanggung membebaskan premi dan mengikat diri suatu terhadap tertanggung untuk membebaskannya dari kerugian. Dengan demikian, asuransi merupakan hubungan hukum antara dua pihak yang saling terikat dalam suatu perjanjian yang mengakibatkan hak dan kewajiban antara "tertanggung" (*insured/assured*), yaitu pihak yang mempercayakan (mengasuransikan) miliknya terhadap suatu risiko yang mungkin terjadi, dan "penanggung" (*insurer/ under writer's*), yaitu pihak yang menerima pertanggungangan. Pihak ini lazim disebut "perusahaan asuransi" (Thomas Suyatno et al., 1999, hal. 88).

PT Asuransi Jasa Indonesia adalah salah satu perusahaan asuransi terbaik di Indonesia yang 100% dimiliki oleh pemerintah atau BUMN (Badan Usaha Milik Negara). PT Asuransi Jasa Indonesia bermula dari tahun 1845 yang merupakan penggabungan antara perusahaan asuransi Belanda dan Inggris. Perusahaan tersebut adalah NV Assurantie Maatschappij de Nederlander dan perusahaan asuransi asal Inggris yang berlokasi di Jakarta, Bloom Vanden. Pada saat Indonesia merdeka turunlah mandat yang menyatakan pemindahan kekuasaan dan kepemilikan kerajaan Belanda kepada kekuasaan Pemerintah Indonesia. Sehingga perusahaan asing kemudian dijadikan perusahaan nasional. Salah satunya perusahaan NV Assurantie Maatschappij de Nederlander atau yang sekarang

dikenal sebagai PT Asuransi Jasa Indonesia. Karena sejarah yang panjang itulah PT Asuransi Jasa Indonesia pada saat ini terus berkembang dan banyak dipercayakan oleh masyarakat.

Perjalanan dan pengalaman panjang yang sudah lama dilalui oleh PT Asuransi Jasa Indonesia ini menjadikan perusahaan menjadi kuat dan bisa mengatasi masalah yang sedang dihadapi, contohnya pada saat pandemi tahun 2020-2022 PT Asuransi Jasa Indonesia sempat mengalami kerugian akan tetapi dengan kegigihan dan kemampuan yang dimiliki oleh para tenaga kerjanya PT Asuransi Jasa Indonesia berhasil dalam menyehatkan keuangannya kembali dengan mengembalikan rasio kesehatan berdasarkan Risk Based Capital (RBC) menjadi positif yaitu, 137,21% dari sebelumnya -84,85%. Karena ketetapan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menetapkan RBC minimal perusahaan asuransi adalah 120%.

Tantangan terbesar yang dihadapi oleh industri asuransi bersumber pada dua hal utama yaitu permodalan dan sumber daya manusia/tenaga kerja. Salah satu tenaga kerja yang sangat penting didalam industri asuransi adalah seorang *Underwriter*. Seorang *Underwriter* memiliki tugas untuk melakukan proses penaksiran kerugian yang akan terjadi, kemudian menetapkan apakah akan menerima atau menolak calon peserta. *Underwriter* sangat diperlukan oleh perusahaan asuransi karena memiliki peran penting dalam menentukan calon peserta asuransi.

Kinerja *Underwriter* merupakan akumulasi dari hasil yang dicapai oleh *Underwriter* dan perusahaan, kinerja yang baik merupakan kinerja yang mampu

dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan. Kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan, sasaran, visi, dan misi organisasi untuk melaksanakan rencana kegiatan atau kebijakan yang dituangkan dalam rencana strategis. Contohnya memiliki kinerja yang unggul bila target yang diterapkan oleh perusahaan tercapai, seperti pada saat pandemi *Underwriter* menetapkan berapa banyak jumlah nasabah yang harus diterima dan berapa produk asuransi yang harus terjual sehingga mengalami peningkatan karena jumlah nasabah yang masuk dan produk asuransi yang dijual sesuai dengan perkiraan.

Keahlian yang sangat dibutuhkan oleh seorang *Underwriter* adalah keahlian manajemen risiko dengan mampu memahami dan mengelola risiko-risiko yang terus berkembang secara dinamis. Keahlian lain seorang *Underwriter* di dalam industri asuransi tentunya yaitu menaksirkan kerugian yang akan terjadi hal ini harus di terapkannya dalam praktik kerjanya dan mampu memberikan solusi yang baik dari permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh calon peserta/nasabah. Tanpa *Underwriter* yang berkualitas dan produktif maka kegiatan di dalam asuransi tidak akan berjalan dengan lancar dan baik. Oleh karena itu diperlukan tenaga *Underwriter* baik pada unit perusahaan asuransi.

PT Asuransi Jasa Indonesia cukup banyak memiliki produk asuransi yang ditawarkan diantaranya adalah Asuransi Kesehatan (Jasindo Health), Asuransi Anak Sekolah (Jasindo Sekolah), Asuransi Kendaraan Bermotor (Jasindo OTO), dan lain sebagainya. Semua produk yang ditawarkan PT Asuransi Jasa Indonesia memiliki keunggulan masing-masing. Namun salah satu produk asuransi di PT Asuransi Jasa Indonesia yang memiliki banyak keunggulan dan banyak diminati

oleh nasabah adalah produk asuransi kendaraan bermotor. Asuransi Kendaraan Bermotor dari PT Asuransi Jasa Indonesia memberikan perlindungan dengan memberikan rasa aman dan nyaman saat berkendara. Karena, selama berkendara, risiko kecelakaan bahkan kehilangan kendaraan bisa terjadi kapan saja dan biaya yang di tanggung tentunya dapat langsung menguras kondisi keuangan. Oleh karena itu pada produk asuransi kendaraan bermotor memberikan perlindungan terhadap berbagai risiko tersebut agar kerugian yang dihadapi bisa dialihkan kepihak asuransi. Produk asuransi kendaraan bermotor memang bukan produk yang wajib harus dimiliki orang semua orang. Namun, produk asuransi kendaraan ini tetap harus dijadikan sebagai prioritas apabila kita memiliki kendaraan bermotor dan sering mengendarai kendaraan bermotor untuk berbagai aktivitas sehari-hari.

Sejalan dengan perkembangan industri asuransi maka hadir lah asuransi yang berbasis syariah yang dapat dipilih oleh seorang Muslim karena asuransi syariah menggunakan akad yang sesuai dengan ajaran Islam yang tentunya terhindar dari Riba, Maisir dan Gharar. Asuransi Syariah ini pun hadir dalam PT Asuransi Jasa Indonesia. Pada saat ini Unit Syariah PT Asuransi Jasa Indonesia terus berkembang dan bertahan sampai sekarang ini seperti asuransi konvensionalnya. Dalam proses berkembang Unit Syariah PT Asuransi Jasa Indonesia selalu mengasah tenaga kerjanya agar menjadi tenaga kerja yang unggul dibidangnya masing-masing. Hanya dengan tenaga kerja unggul dan hasil kerja yang baik yang mereka hasilkan dengan inilah asuransi syariah dapat bersaing di era global saat ini.

Pada saat ini PT Asuransi Jasa Indonesia (JASINDO) memiliki banyak cabang yang tersebar di seluruh Indonesia salah satunya di Banjarmasin yang beralamat di Jl. A.Yani No. 2, Pemurus Luar , Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin. Pada PT. Asuransi Jasa Indonesia (JASINDO) Cabang Banjarmasin ini terdapat bagian-bagian tertentu yaitu bagian pemasaran, bagian keuangan, bagian *Underwriter*, dan bagian teknik. Pada bagian *Underwriter* perusahaan ini yang nantinya akan melakukan proses analisis risiko atau menentukan calon peserta asuransi.

Dari pemaparan latar belakang diatas, maka peneliti menarik kesimpulan untuk melakukan penelitian mengenai analisis kinerja *Underwriter* dalam menentukan calon peserta khususnya pada produk asuransi kendaraan. Oleh karena itu, peneliti memilih judul “ANALISIS KINERJA *UNDERWRITER* DALAM MENENTUKAN CALON PESERTA PADA PRODUK ASURANSI KENDARAAN (STUDI KASUS UNIT SYARIAH PT. ASURANSI JASA INDONESIA (JASINDO) CABANG BANJARMASIN”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang akan diteliti adalah :

1. Bagaimana kinerja *Underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan pada Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia (JASINDO) Cabang Banjarmasin?

2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi pihak *Underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui :

1. Untuk menganalisis kinerja *Underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan pada Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia (JASINDO) Cabang Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala-kendala yang di hadapi pihak *Underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan pada Unit Syariah PT Asuransi Jasa Indonesia (JASINDO) Cabang Banjarmasin.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Dalam penelitian ini, kegunaan penelitian dibagi dua yaitu:

1. Secara Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang luas mengenai analisis kinerja *underwritwer* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan, baik bagi peneliti maupun pihak lain.
  - b. Menjadi bahan rujukan dalam pembelajaran perkuliahan atau menjadi referensi/landasan bagi penelitian yang akan datang dengan tema permasalahan yang terkait.

## 2. Secara Praktis

- a. Bagi UIN Antasari Banjarmasin dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, hasil penelitian ini dapat menambah khazanah perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin pada umumnya dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada khususnya. Sehingga dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi penelitian selanjutnya yang berkenaan dengan masalah analisis kinerja *Underwriter*.
- b. Bagi perusahaan, yaitu Unit Syariah PT Asuransi Jasa Indonesia (JASINDO), sebagai salah satu bahan pertimbangan dalam analisis risiko khususnya pada bagian *Underwriter*.
- c. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi ketika akan ikut serta dalam asuransi atau ketika akan membeli produk asuransi terutama asuransi kendaraan.

## **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kekeliruan dan kesalahan dalam memahami penelitian ini, maka peneliti merasa perlu memberikan batasan istilah yang terdapat pada judul penelitian agar terdapat adanya konsistensi dalam penggunaan istilah dan terhindar dari perbedaan pemahaman serta untuk penegasan judul penelitian. Adapun batasan istilah dalam penelitian ini adalah :

### 1. Analisis kinerja

Menurut Wiradi analisis adalah aktivitas yang memuat kegiatan memilah, mengurai, membedakan sesuatu Yang kemudian digolongkan dan

dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari makna dan kaitannya masing masing ( A. Fandir, Abdurrahman, Dkk. 2022. hal. 12 ).

Kinerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah prestasi kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam setiap melakukan pekerjaan/tugasnya (Fauzi & Hidayat, 2020, hal. 5).

Jadi, analisis Kinerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penyelidikan terhadap hasil kerja *Underwriter*.

Dengan mengetahui apa saja yang dilakukan oleh seorang *Underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan dan apa yang menjadi kendala dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan. Sehingga dapat dilihat apakah dalam menentukan calon peserta dan dengan kendala-kendala yang ada, seorang *Underwriter* bisa mengatasi kendala tersebut dan mendapatkan hasil kerja yang sudah sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah ditentukan oleh Unit Syariah PT Asuransi Jasa Indonesia (JASINDO) Cabang Banjarmasin

## 2. *Underwriter*

Menurut Amrin *Underwriter* adalah orang yang melakukan proses penaksiran mortalitas dan morbiditas calon peserta/nasabah untuk menetapkan apakah akan menerima atau menolak calon peserta dan menetapkan klasifikasi peserta (Abdullah Amrin, 2006, hal. 103).

*Underwriter* didalam produk asuransi kendaraan adalah seseorang yang melakukan penilaian dengan memeriksa dan menguji kelayakan kendaraan

yang akan diasuransikan untuk menerima manfaat dari produk asuransi kendaraan.

### 3. Asuransi kendaraan

Menurut Lestari asuransi kendaraan adalah bentuk asuransi yang memberikan perlindungan finansial kepada pemilik kendaraan dalam hal resiko terjadi kecelakaan atau kerusakan kendaraan. Konsep asuransi kendaraan adalah memberikan perlindungan terhadap kerugian finansial yang mungkin terjadi akibat kerusakan atau kehilangan kendaraan (Mariyam, 2023, hal. 15).

Jadi di dalam penelitian ini peneliti hanya melakukan penelitian analisis terhadap kinerja *Underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan di Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia (JASINDO) Cabang Banjarmasin. Hal ini dilakukan agar peneliti lebih fokus dalam penelitian dan tidak kesulitan dalam proses pengumpulan data.

## **F. Penelitian Terdahulu**

Sejauh ini berdasarkan penelusuran yang peneliti lakukan, ada beberapa penelitian sebelumnya yang juga mengkaji tentang persoalan mengenai analisis kinerja *Underwriter* yang dapat dijadikan sebagai pandangan, referensi juga acuan dalam pembuatan penelitian. Namun demikian, ditentukan substansi yang berbeda dengan persoalan yang peneliti teliti. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan analisis kinerja *Underwriter*, yaitu :

1. Penelitian pertama yaitu penelitian dari Susi Riyanti, (2018), yang berjudul “Analisis Kinerja *Underwriter* Dalam Menentukan Calon Peserta pada Produk Asuransi Kebakaran (Studi Kasus Pada Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang)”. Tema penelitian pada skripsi ini adalah menganalisis kinerja *Underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kebakaran yang dilakukan pada Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang (Riyanti, 2018, hal. 97-99) Sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah menganalisis kinerja *Underwriter* serta mengetahui apa saja yang menjadi kendala pihak *Underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan pada Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin.
2. Penelitian kedua yaitu penelitian dari Yuki Dian Imawati (2022), yang berjudul “Analisis Kinerja *Underwriter* Dalam Menentukan Calon Peserta pada Produk Dana Pensiun (Studi Kasus AJB Bumiputera 1912 Wilayah Medan)”. Skripsi ini temanya adalah menganalisis kinerja *Underwriter* dan untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi *Underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk dana pensiun yang dilakukan pada AJB Bumiputera 1912 Wilayah Medan (Imawati, 2022) Apabila dibandingkan dari segi pembahasan akan mempunyai sedikit persamaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Akan tetapi ada perbedaan dari segi produk asuransi, tempat yang akan diteliti, dan juga kendala-kendala yang dihadapi oleh *Underwriter* pada AJB

Bumiputera 1912 Wilayah Medan dengan *Underwriter* Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin yang tentunya akan berbeda dan hasil penelitian yang akan didapatkan juga akan berbeda.

3. Penelitian ketiga yaitu penelitian dari Eva Nurhabibah, (2021), yang berjudul “Analisis Kinerja *Underwriter* Dalam Menentukan Calon Peserta Pada Produk Asuransi Mobilkoe (Study pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang). Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja *Underwriter* dan menganalisis kinerja *Underwriter* dalam menentukana calon peserta pada produk asuransi mobilkoe pada PT Asuransi Bumiputera 1967 Cabang Serang (Nurhabibah, 2021) Perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti buat terletak pada produk asuransi , tempat penelitian dan juga penelitian yang akan peneliti lakukan akan membahas apa saja kendala yang dihadapi oleh *Underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan pada Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin.

Adapun penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan dengan fokus pada produk asuransi kendaraan. Jadi, peneliti melakukan penelitian analisis kinerja *Underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan. Yang dimana secara keseluruhan perbandingan peneliti dengan penelitian terdahulu adalah mulai dari subjek yaitu Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia

(JASINDO) Cabang Banjarmasin dan objek penelitiannya yaitu analisis kinerja *Underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan.

### **G. Sistematika Pembahasan**

Agar mempermudah mempelajari dan memahami keseluruhan mengenai penulisan ini maka penulisan penelitian dibagi menjadi lima Bab, diantaranya yaitu :

Bab I merupakan pendahuluan, pada bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, kerangka penelitian, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

Bab II berisikan landasan teoritis, pada bab ini disajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian yang terdiri dari konsep analisis kinerja *Underwriter*.

Bab III berisikan metode penelitian, yang dipergunakan untuk menggali data yang terdiri dari jenis, sifat, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknis pengumpulan data, dan teknik pengolahan dan analisis data serta prosedur penelitian.

Bab IV berisikan analisis data dan laporan hasil penelitian, pada bab ini disajikan hasil penelitian yang telah dilakukan berupa analisis kinerja *Underwriter*.

Bab V merupakan bab penutup, pada bab ini berisikan simpulan dan saran-saran atas dasar penelitian.