

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Tentang Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin

a. Sejarah Perusahaan

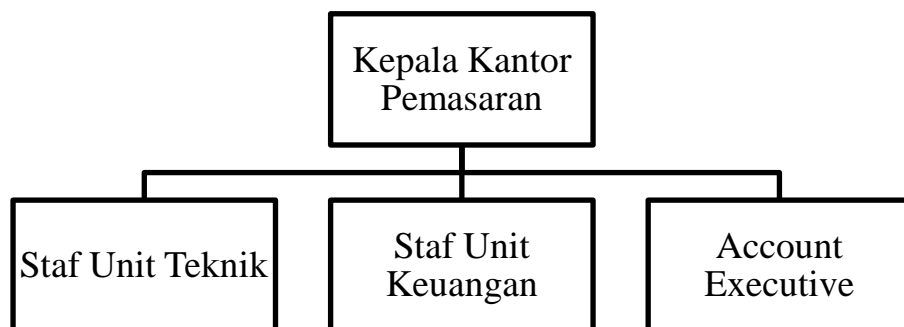
PT Asuransi Jasindo Syariah atau yang dikenal dengan Jasindo Syariah merupakan perusahaan asuransi umum dengan prinsip syariah yang pertama kali terbentuk sebagai hasil Spin off dari Unit Usaha Takaful (UUT) PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) dan beroperasi sejak 01 Mei 2016 sesuai keputusan dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan (DK-OJK) No. KEP 22/D.05/2016 Tanggal 30 Maret 2016 tentang pemberian izin usaha di bidang asuransi umum dengan prinsip syariah. Dengan beroperasi secara penuh sebagai perusahaan yang mandiri, Jasindo Syariah mampu tumbuh dan berkembang lebih pesat dan mayoritas komposisi sahamnya dimiliki oleh perusahaan asuransi yang memiliki reputasi tinggi dan berpengalaman serta dikenal sebagai perusahaan handal dan terpercaya, Jasindo Syariah sebagai bagian dari kelompok usaha Asuransi Jasindo akan memberikan pilihan berasuransi yang lebih luas kepada para pelanggan, melalui produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan menggunakan prinsip syariat Islam. Kepemilikan PT

Asuransi Jasindo Syariah adalah PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) sebesar 96,50% dan Yayasan Kegiatan Karyawan PT Asuransi Jasa Indonesia sebesar 3,50%.

b. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas

1) Struktur Organisasi

Menurut Husein Umar, struktur organisasi dapat diartikan sebagai susunan dan hubungan antara bagian dan posisi dalam perusahaan. Struktur organisasi menjelaskan pembagian aktivitas kerja, serta memperhatikan hubungan fungsi dan aktifitas sampai batas-batas tertentu. Selain itu, struktur organisasi juga menjelaskan hirarki dan susunan kewenangan, serta hubungan pelaporan (siapa melapor pada siapa). Dengan adanya struktur organisasi, maka stabilitas dan komunitas organisasi bisa tetap bertahan (Husein Umar, 2003, hal. 65).



Sumber : PT Asuransi Jasa Indonesia Syariah Banjarmasin (2023)

2) Uraian Tugas

Dalam uraian tugas mencakup informasi terperinci tentang tanggung jawab pekerjaan, sub tugas, fungsi penting dan tugas pekerjaan. Ini melibatkan sejumlah besar detail proses kerja sampai standar kinerja dan lainnya. Berikut ini adalah deskripsi pekerjaan bagian atau unit pada PT Asuransi Jasa Indonesia Syariah Banjarmasin :

a) Kepala Kantor Pemasaran (Head of Marketing)

Kepala Kantor Pemasaran mengepalai bagian atau unit pada sebuah kantor. Adapun tugas Kepala Kantor Pemasaran adalah :

- Mengelola fungsi dan unit kantor
- Menandatangani surat-surat kepada tertanggung intern Jasindo Syariah untuk surat penting
- Menandatangani polis asuransi
- Memberikan kebijakan dalam memberi keputusan
- Mengawasi dan melakukan pengembangan koordinasi kegiatan operasional
- Memantau prosedur – prosedur operasional terhadap manajemen risiko

b) Unit Teknik Klaim

Unit Teknik Klaim berhubungan dengan surat-menyurat dokumen polis asuransi, administrasi pembukaan dan penutupan asuransi, melakukan evaluasi dan negosiasi kasus klaim asuransi serta memastikan agar Tertanggung (nasabah) dapat memperoleh hak-haknya secara penuh dalam hal ganti rugi (klaim) sesuai dengan syarat dan kondisi polis.

Tabel 4.1 Fungsi dan Tugas Unit Teknik Klaim

No.	Fungsi	Tugas
1.	Akseptasi	Membuat polis yang berhubungan dengan Marine Cargo, Marine Hull (Rangka Kapal) dan Aviation
		Meminta persetujuan pembuatan polis/ <i>Underwriting</i> info kepada Divisi <i>Underwriting</i> Kantor pusat
2.	Casualty and Bonding	Membuat polis yang berhubungan dengan surety Bond, Kendaraan Bermotor (KBM), Hole In One, Alat Berat/Moveable All Risk
		Membuat polis yang berhubungan dengan Marine & Aviation
3.	Non Marine	Membuat polis-polis yang berhubungan dengan Asuransi Kebakaran, Erection All Risk (EAR), Construction All Risk (CAR), Machinery Breakdown (MB)
4.	Klaim	Melakukan analisis terhadap klaim/kerugian yang dialami tertanggung
		Membuat laporan kerugian (Nonfacation Of Loss) kepada divisi klaim kantor pusat
		Membuat LKS Laporan Kerugian

		Sementara yang dimasukkan ke data komputer sentral
		Membuat analisa perhitungan ganti rugi terhadap tertanggung dengan angka wajar
		Membuat LKP Laporan Kerugian Pasti, nota debit/kredit, kwitansi sebagai bukti pembayaran klaim
		Meminta dana kepada divisi pendanaan pendanaan pusat
		Membuat surat permintaan pembayaran klaim kepada unit keuangan
5.	Surveyor/Adjuster	Melakukan survey lapangan/ analisa atas kebenaran klaim/kerugian yang dialami tertanggung dan melaporkan data-data kerugian kepada unit klaim.

Sumber : PT Asuransi Jasa Indonesia Syariah Banjarmasin (2023)

c) Unit Keuangan

Unit keuangan bertugas mengelola keuangan kantor, memberikan laporan keuangan tiap bulan pada kantor pusat, menandatangani urusan-urusan yang berhubungan dengan keuangan, mengelola dan mengatur operasional kendaraan.

Unit keuangan membawahi empat fungsi dengan tugas sebagai berikut :

Tabel 4.2 Fungsi dan Tugas Unit Keuangan

No.	Fungsi	Tugas
1.	Pembendaharaan	Menyediakan fasilitas keuangan yang berhubungan dengan kegiatan perusahaan
2.	Penagihan	Melakukan penagihan yang berhubungan dengan premi angsuran
		Membuat nota kas kredit/debit surat-surat yang berkaitan dengan aktivitas keuangan
		Membuat laporan keuangan setiap bulan
3.	Akuntansi dan SIM	Malakukan analisa atas data-data yang masuk ke komputer sentral
		Membuat data-data produksi/ekseptasi dan klaim
4.	Kasir	Mengeluarkan daa yang berhubungan dengan kegiatan keuangan kantor

Sumber : PT Asuransi Jasa Indonesia Syariah Banjarmasin (2023)

d) Account Executive

Account Executive (AE) secara umum melakukan kegiatan pemasaran untuk memperluas jaringan kerja sama, mengklasifikasikan calon nasabah dan kandidat yang harus dihubungi serta melakukan penjadwalan temu langsung untuk memberikan penjelasan terkait penawaran produk asuransi.

Account Executive mempunyai fungsi :

- Memperkenalkan produk - produk unggulan dari Asuransi Jasindo Syariah
- Merekrut pangsa pasar dan menentukan target market
- Memberikan penjelasan asuransi, tarif dan luas jaminan kepada nasabah
- Memberikan pelayanan yang baik dan memberikan surat pemberitahuan untuk jatuh tempo polis
- Meningkatkan perolehan premi
- Mengembangkan jaringan kerja sama (network)

c. Jumlah dan Status Pegawai

Setiap perusahaan memiliki komponen penyusun penggerak kemajuan perusahaan. Salah satu unsur sumber daya penggerak yang dimiliki perusahaan adalah pegawai atau karyawan. Dengan adanya pegawai atau karyawan, perusahaan dapat menjalankan kegiatan operasional dengan baik. Rekapitulasi personalia PT Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin berdasarkan jenis kelamin dan penempatan jabatan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.3 Jumlah Pegawai PT Asuransi Jasa Indonesia Syariah
Banjarmasin Berdasarkan Jumlah Pegawai**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	2
2.	Perempuan	2
Total		4

Sumber : PT Asuransi Jasa Indonesia Syariah Banjarmasin (2023)

Jumlah Pegawai Laki-laki berdasarkan table diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai laki-laki dan perempuan adalah sebanding yaitu laki-laki berjumlah 2 orang dan perempuan berjumlah 2 orang. Jadi, total pegawai pada PT Asuransi Jasa Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin adalah 4 orang.

**Tabel 4.4 Jumlah Pegawai PT Asuransi Jasa Indonesia Syariah Banjarmasin
Berdasarkan Penempatan Jabatan**

No.	Penempatan	Jumlah
1.	Kepala Kantor Pemasaran	1
2.	Unit Teknik Klaim	1
3.	Unit Keuagam	1
4.	Account Executive (AE)	1
Total		4

Sumber : PT Asuransi Jasa Indonesia Syariah Banjarmasin (2023)

Jumlah pegawai berdasarkan penempatan pada Unit Syariah PT Asuransi Jasindo Cabang Banjarmasin dapat diuraikan bahwa jumlah Kepala Kantor Pemasaran adalah 1 orang, Staf Teknik Klaim 1 orang, Staf Keuangan 1 orang dan Account Executive 1 orang. Jadi, total keseluruhan pegawai PT Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin adalah 4 orang.

2. Hasil Wawancara

Agar memperoleh data yang akurat, penulis melakukan wawancara langsung kepada pihak *Underwriter* di Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin.

Berikut ini adalah data hasil wawancara peneliti dengan informan yaitu dengan *Underwriter* yang bekerja di Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin.

Berikut data yang diperoleh dari *Underwriter* yang bekerja di Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin :

Identitas Informan

Nama	: Rizka Yunita Brilliany
Jenis Kelamin	: Perempuan
Jabatan	: Staf Teknik Klaim (<i>Underwriter</i>)
Umur	: 26
Lama Bekerja	: 5 tahun
Pengalaman Kerja Sebelumnya	: Astra Daihatsu
Latar Belakang Pendidikan	: S1 Teknik Informatika

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan penulis dengan melakukan wawancara kepada pihak *Underwriter*, dimana penulis mendapatkan data-data yang berhubungan dengan konteks atau pembahasan yang penulis teliti.

Sesuai dengan hasil wawancara penulis dengan *Underwriter* Rizka Yunita Brilliany, atau yang biasa dipanggil dengan Ibu Lany. *Underwriter* merupakan salah satu bagian yang cukup penting didalam perusahaan asuransi, karena *Underwriter* yang melakukan analisa terhadap calon nasabah untuk meminimalisir over klaim dari nasabah yang dapat menyebabkan risiko kerugian yang tinggi.

Menurut ibu Lany, produk asuransi kendaraan terdiri dari kendaraan roda dua dan roda empat. Untuk jumlah nasabah pada produk asuransi kendaraan adalah 721 nasabah, untuk batas maksimal tahun kendaraan yang diasuransikan adalah 10 tahun, dengan kisaran premi minimal 600.000/unit, dan maksimal 35.000.000/unit.

Didalam wawancara, Ibu Lany menyebutkan bahwa tugasnya sebagai seorang *Underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan di Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin diantaranya ialah : Menganalisa risiko sebelum menentukan polis, melakukan verifikasi data, melakukan appraisal (perkiraan pencairan klaim yang cocok bagi calon nasabah yang sesuai dengan profilnya saat

ini), membuat polis asuransi, menyampaikan keputusan perusahaan asuransi, dan membuat laporan produksi polis disetiap bulannya.

Sedangkan untuk tahapan-tahapan yang dilakukan Ibu Lany dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan, diantaranya: menerima formulir/brosur dari calon nasabah, kemudian mengecek kelengkapan data pendukung dan melakukan survei lapangan. Apabila data tidak lengkap, maka akan dikembalikan kepada bagian pemasaran (agen asuransi), sedangkan apabila data lengkap, maka akan dibuat surat permintaan pembayaran premi, lalu ibu Lany akan menginformasikan kebagian pemasaran (agen) mengenai premi yang ditetapkan dan agar calon nasabah membayarkan premi. ketika semua persyaratan lengkap, hasil survei sudah bagus dan calon nasabah sudah membayarkan premi. Maka, dikeluarkan covernote (bukti tertulis bahwa persetujuan asuransi telah diadakan dan sudah mulai berlaku) sementara sebagai bukti untuk peserta asuransi dan dikeluarkan polis serta pendistribusian polis pada peserta.

Menurut Ibu lany, dalam penerbitan polis asuransi produk asuransi kendaraan ada beberapa hal yang harus diperhatikan dan dipertimbangkan, diantaranya yaitu:

- a. Dalam pembuatan polis, isi perjanjian yang ditetapkan oleh perusahaan harus sesuai dengan risiko yang akan terjadi agar tidak menimbulkan kerugian dari salah satu pihak baik tertanggung maupun penanggung..

- b. Polis yang dibuat oleh *Underwriter* harus memenuhi kebutuhan nasabah dan premi yang ditentukan dapat bersaing dipasaran. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar polis dapat diterima oleh nasabah sehingga produk asuransi dapat dijual oleh agen.
- c. Polis yang dikeluarkan harus betul-betul memperkirakan risiko yang akan terjadi sehingga dapat meminimalisir kerugian perusahaan.

Menurut ibu Lany dalam menerbitkan polis pada produk asuransi kendaraan ada syarat yang harus dipenuhi agar polis dapat diterima oleh calon nasabah. Diantaranya yaitu :

- a. Polis yang diterbitkan bukan hanya mampu memberikan keuntungan kepada nasabah dan perusahaan, namun polis yang diterbitkan juga harus dapat memenuhi apa yang dibutuhkan oleh calon nasabah.
- b. Premi yang ditentukan didalam polis harus menyesuaikan dengan kemampuan calon nasabah, proporsional, adil dan transparan kepada calon nasabah sehingga calon nasabah tidak merasa terbebani.
- c. Premi yang ditentukan didalam polis dapat bersaing dipasaran.

Menurut Ibu Lany dalam proses penerbitan polis tentunya ia perlu menyesuaikan calon nasabah dengan polis yang akan diterbitkan, hal itu dilakukan dengan melakukan penilaian dengan menyesuaikan pada biodata, wawancara dan survei langsung ke lapangan untuk menghindari kecurangan dari calon nasabah.

Menurut Ibu Lany ada beberapa faktor yang harus dilihat pada saat melakukan proses analisa calon nasabah pada produk asuransi kendaraan, faktor-faktor tersebut yang dapat mempengaruhi tingkat risiko dari calon nasabah sehingga akan berpengaruh juga terhadap jumlah klaim yang akan dilakukan oleh nasabah, diantaranya yaitu: Kondisi kendaraan, penggunaan kendaraan, dan kepribadian calon nasabah (kejujuran).

Menurut Ibu Lany prinsip syariah yang di terapkan dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan pada asuransi syariah tidak jauh berbeda dengan asuransi konvensional, yang membedakan terletak pada: Akad perjanjian (karena asuransi konvensional menggunakan akad jual beli sedangkan asuransi syariah menggunakan akad tabarru' (tolong-menolong)), pengelolaan dana (dana yang berasal dari nasabah dikelola oleh perusahaan berdasarkan akad mudharabah, yang kemudian diinvestasikan secara syariah seperti Bank Syariah, Reksa Dana Syariah serta Investasi Syariah lainnya), perhitungan tarif premi (dalam menentukan tarif premi, asuransi konvensional menggunakan perhitungan aktuarial (bunga teknik) Sedangkan pada asuransi syariah menggunakan perhitungan bagi hasil (*mudharabah*), serta keadilan untuk penanggung dan tertanggung (harus betul-betul memberikan premi yang seimbang dengan memperhatikan kemampuan nasabah dalam membayar premi dan premi yang ditentukan harus sesuai dengan risiko yang akan terjadi, serta

harus menyesuaikan dengan kemampuan perusahaan dalam pengelola risiko kedepannya).

Dalam wawancara yang peneliti lakukan, Ibu Lany memberikan keterangan bahwa ada kendala yang dihadapi selama menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan diantaranya yaitu:

- a. Kendaraan yang diasuransikan berada dilokasi yang berbeda

Hal yang biasa dilakukan Ibu Lany pada saat analisa adalah dengan menyesuaikan formulir, berkas persyaratan, dan foto yang diberikan dengan melihat langsung kondisi kendaraan yang akan diasuransikan. Namun apabila kendaraan berada dilokasi yang berbeda, Ibu Lany hanya bisa melakukan analisa dengan menyesuaikan formulir, berkas persyaratan, dan foto tanpa melihat langsung kondisi kendaraan yang akan diasuransikan.

- b. *Moral Hazard*

Moral hazard yang menjadi kendala dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan adalah:

- 1) Ketidakjujuran calon nasabah, menurut Ibu Lany yang menjadi kendala dalam menentukan calon nasabah pada produk asuransi kendaraan salah satunya adalah ketidak jujuran dari calon nasabah. contohnya ada seorang calon nasabah yang hendak mengasuransikan mobilnya dengan keterangan mobil hanya digunakan sebagai kendaraan pribadi namun pada saat *Underwriter* melakukan proses survei dan melihat

kondisi mobilnya ternyata mobil tersebut digunakan sebagai usaha travel.

- 2) Ketidakjujuran pada saat klaim, menurut Ibu Lany kendala selanjutnya adalah dalam ketidakjujuran pada saat klaim. Hal ini bisa terjadi ketika sudah menjadi nasabah dari produk asuransi kendaraan. Contohnya masa tempo klaim yang diberikan perusahaan asuransi jasindo adalah maksimal 7 hari, namun nasabah melakukan klaim setelah 10 hari dari kejadian kerugian dengan memberikan keterangan bahwa kerugian yang dialami terjadi baru 3 hari yang lalu.

Solusi untuk mengatasi kendala-kendala yang disebutkan ibu Lany tersebut ada beberapa hal yang ia lakukan diantaranya:

- a. Jika kendaraan yang akan diasuransikan berada di lokasi yang berbeda, hal yang dilakukan Ibu Lany adalah meminta foto kendaraan yang akan diasuransikan oleh calon nasabah dari beberapa sudut dengan sejelas mungkin. Jika dirasa kurang memungkinkan maka ibu Lany biasanya juga meminta video kendaraan tersebut.
- b. Dalam mengatasi *moral hazard* dari calon nasabah, yang *Underwriter* lakukan adalah:
 - 1) Untuk mengatasi ketidakjujuran dari calon nasabah, pada saat melakukan survei kendaraan, Ibu Lany harus benar-benar jeli dan teliti mengecek setiap bagian kendaraannya mulai dari fisik kendaraan, kilometer kendaraan dan kondisi kendaraan lainnya. Namun jika hasil

survei kendaraan dan formulir serta berkas calon nasabah ada ketidakcocokan maka Ibu Lany akan mendiskusikan dengan agen yang membawa calon nasabah dan pimpinan perusahaan agar memberikan keputusan misalnya dengan memberikan premi lebih mahal sesuai dengan kondisi kendaraan yang sebenarnya atau pengajuan asuransi kendaraan calon nasabah tersebut ditolak.

- 2) Jika ketidakjujuran nasabah diketahui oleh Ibu Lany pada saat klaim hal yang dilakukan oleh Ibu Lany adalah dengan menyampaikan kepada perusahaan bahwa ada kecurangan dari calon nasabah agar perusahaan memberikan keputusan apakah klaim tersebut diterima atau ditolak, atau bahkan pemutusan kontrak.

B. Analisis Data dan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti paparkan diatas, maka dibawah ini peneliti akan memaparkan analisis berdasarkan hasil wawancara sebagai berikut:

1. Analisis Kinerja *Underwriter* dalam Menentukan Calon Peserta Pada Produk Asuransi Kendaraan di Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin:

Kinerja *Underwriter* dapat dilihat kinerjanya yaitu dari penyelesaian dalam suatu pekerjaan yang ia capai, meski tidak berlatar belakang pendidikan asuransi, namun itu tidak menjadi masalah karena pada dasarnya, setiap orang yang ingin bekerja menjadi *Underwriter* tidak

harus berlatar belakang pendidikan asuransi. Karena perusahaan dapat memberikan ilmu atau metode sebagai pembelajaran untuk *Underwriter* yang bekerja di perusahaan asuransi.

Tugas dari *Underwriter* di Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan adalah :

- a. Menganalisa risiko sebelum menentukan polis
- b. Melakukan verifikasi data
- c. Melakukan appraisal (perkiraan pencairan klaim yang cocok bagi calon nasabah yang sesuai dengan profilnya saat ini).
- d. Membuat polis asuransi
- e. Menyampaikan keputusan perusahaan asuransi
- f. Membuat laporan produksi polis

Tugas-tugas yang dilakukan *Underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan pada Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin, dilaksanakan oleh *Underwriter* sesuai dengan persyaratan dan diselesaikan dengan ketepatan waktu yang sudah ditentukan oleh perusahaan.

Sedangkan untuk tahapan-tahapan yang dilakukan oleh *Underwriter* Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan, diantaranya:

- a. *Underwriter* menerima formulir/brosur dari calon nasabah.

- b. *Underwriter* melakukan pengecekan kelengkapan data pendukung dan melakukan survei lapangan. Apabila data tidak lengkap, maka akan dikembalikan kepada bagian pemasaran (agen asuransi).
- c. Apabila data lengkap, maka akan dibuat surat permintaan pembayaran premi.
- d. *Underwriter* menginformasikan kebagian bagian pemasaran (agen) mengenai premi yang ditetapkan agar calon nasabah membayarkan premi.
- e. Ketika semua persyaratan lengkap, hasil survei sudah bagus dan calon nasabah sudah membayarkan premi. Maka, dikeluarkan covernote (bukti tertulis bahwa persetujuan asuransi telah diadakan dan sudah mulai berlaku) sementara sebagai bukti untuk peserta asuransi.
- f. Dikeluarkan polis dan pendistribusian polis pada peserta.

Tahapan-tahapan yang dilakukan *Underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan dilakukan sesuai dengan ketentuan dari perusahaan tanpa melewatkan salah satu tahap, karena hal tersebut bisa berdampak pada kerugian perusahaan maupun calon nasabah.

Dalam penerbitan polis asuransi pada produk asuransi kendaraan ada beberapa hal yang harus diperhatikan dan dipertimbangkan oleh *Underwriter* di Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin, diantaranya yaitu:

- a. Dalam pembuatan polis, isi perjanjian yang ditetapkan oleh perusahaan harus sesuai dengan risiko yang akan terjadi agar tidak menimbulkan kerugian dari salah satu pihak baik tertanggung maupun penanggung..

- b. Polis yang dibuat oleh *Underwriter* harus memenuhi kebutuhan nasabah dan premi yang ditentukan dapat bersaing dipasaran. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar polis dapat diterima oleh nasabah sehingga produk asuransi dapat dijual oleh agen.
- c. Polis yang dikeluarkan harus betul-betul memperkirakan risiko yang akan terjadi sehingga dapat meminimalisir kerugian perusahaan.

Dalam penerbitan polis yang dilakukan oleh *Underwriter* di Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin, tidak semata-mata hanya ingin menguntungkan perusahaan namun juga harus menguntungkan calon nasabah oleh sebab itu setiap *Underwriter* akan melakukan penerbitan polis harus diperhatikan dan dipertimbangkan agar salah satu dari perusahaan ataupun calon nasabah tidak mengalami kerugian.

Dalam penerbitan polis pada produk asuransi kendaraan ada syarat yang harus dipenuhi oleh *Underwriter* di Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin agar polis dapat diterima oleh calon nasabah, diantaranya yaitu:

- a. Polis yang diterbitkan bukan hanya mampu memberikan keuntungan kepada nasabah dan perusahaan, namun polis yang diterbitkan juga harus dapat memenuhi apa yang dibutuhkan oleh calon nasabah.
- b. Premi yang ditentukan didalam polis harus menyesuaikan dengan kemampuan calon nasabah, proporsional, adil dan transparan kepada calon nasabah sehingga calon nasabah tidak merasa terbebani.

- c. Premi yang ditentukan didalam polis dapat bersaing dipasaran.

Pada saat menerbitkan polis, *Underwriter* selalu memenuhi syarat-syarat yang sudah ditetapkan oleh perusahaan agar tidak terjadi kekeliruan yang mengakibatkan kerugian dari salah satu pihak antara perusahaan dengan calon nasabah.

Dalam proses penerbitan polis *Underwriter* di Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin perlu menyesuaikan calon nasabah dengan polis yang akan diterbitkan, hal itu dilakukan dengan melakukan penilaian dengan menyesuaikan pada biodata, wawancara dan survei langsung ke lapangan untuk menghindari kecurangan dari calon nasabah.

Ada beberapa faktor yang harus dilihat oleh *Underwriter* di Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin pada saat melakukan proses analisa calon nasabah pada produk asuransi kendaraan, faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi tingkat risiko calon nasabah sehingga akan berpengaruh juga terhadap jumlah klaim yang akan dilakukan oleh nasabah, diantaranya yaitu:

- a. Kondisi kendaraan

Yang dilakukan oleh *Underwriter* adalah melakukan pengecekan terhadap kondisi kendaraan, apakah kondisi kendaraan dalam keadaan bagus atau ada lecet maupun penyok, atau masih layak untuk diasuransikan atau tidak. Hal tersebut dilakukan guna untuk memastikan kendaraan yang akan diasuransikan apakah memenuhi syarat yang ditentukan perusahaan atau

tidak, pengecekan kondisi kendaraan dilakukan juga bertujuan untuk menyesuaikan kondisi kendaraan dengan yang di isikan pada formulir dan yang disampaikan pada saat wawancara.

b. Penggunaan kendaraan

Underwriter memastikan penggunaan kendaraan yang akan diasuransikan sesuai dengan yang di sampaikan oleh calon nasabah atau tidak. Contohnya nasabah yang menjelaskan bahwa mobil yang akan dia asuransikan hanya digunakan sebagai kendaraan pribadi, namun setelah *Underwriter* survei dan lihat kondisi mobilnya ternyata mobil tersebut digunakan sebagai usaha travel. Pengecekan penggunaan kendaraan tersebut dilakukan untuk meminimalisir overklaim dari nasabah.

c. Kepribadian calon nasabah

Kepribadian calon nasabah yang dilihat oleh *Underwriter* adalah kejujuran dari calon nasabah. Pada saat calon nasabah mendaftarkan diri menjadi nasabah asuransi diperlukan kejujuran dalam pengisian formulir dan pada saat proses wawancara karena hal tersebut dapat mempengaruhi polis yang akan diterbitkan oleh *Underwriter*. Untuk menghindari kecurangan dari calon nasabah hal yang dilakukan oleh *Underwriter* adalah melakukan survei lapangan. Namun bila calon nasabah melakukan kecurangan dan diketahui oleh perusahaan pada saat melakukan klaim maka risiko yang didapat oleh nasabah adalah pemutusan kontrak.

Didalam pelaksanaan proses asuransi syariah tentunya harus menggunakan prinsip syariah yang sesuai dengan syariat Islam, prinsip syariah yang di terapkan dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan tidak jauh berbeda dengan asuransi konvensional, yang membedakan terletak pada:

- a. Akad perjanjiannya, karena asuransi konvensional menggunakan akad jual beli sedangkan asuransi syariah menggunakan akad tabarru' (tolong-menolong).
- b. Pengelolaan dana, dana yang berasal dari nasabah dikelola oleh perusahaan berdasarkan akad mudharabah, yang kemudian diinvestasikan secara syariah yang dibenarkan oleh hukum Islam, seperti Bank Syariah, Reksa Dana Syariah serta Investasi Syariah lainnya.
- c. Perhitungan tarif premi, dalam menentukan tarif premi, asuransi konvensional menggunakan perhitungan aktuarial (bunga teknik) Sedangkan pada asuransi syariah menggunakan perhitungan bagi hasil (*mudharabah*).
- d. Keadilan untuk penanggung dan tertanggung, konsep keadilan adalah salah satu prinsip muamalah yang dibutuhkan dalam asuransi syariah sehingga *Underwriter* harus betul-betul memberikan premi yang seimbang dengan memperhatikan kemampuan nasabah dalam membayar premi dan premi yang ditentukan harus sesuai dengan risiko

yang akan terjadi, serta harus menyesuaikan dengan kemampuan perusahaan dalam pengelola risiko kedepannya.

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan *Underwriter* Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin maka peneliti dapat melihat bahwa kinerja yang dihasilkan oleh *Underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan sudah sangat baik karena segala hal yang di tentukan oleh perusahaan dalam penentuan calon nasabah pada produk asuransi kendaraan sudah diterapkan oleh *Underwriter* dalam melaksanakan tugasnya. Terkait dengan kriteria yang dimiliki oleh *Underwriter* di Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin, yaitu mampu melakukan tugas sesuai dengan ketentuan persyaratan yang sudah di tentukan oleh perusahaan dengan berhati-hati dan teliti dalam menganalisa risiko dari calon nasabah dan menerbitkan polis asuransi tanpa merugikan salah satu pihak baik dari perusahaan asuransi ataupun dari calon nasabah itu sendiri, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dan memberikan keuntungan kepada perusahaan asuransi.

Mengenai *Underwriter* di Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin yang tidak berlatar belakang pendidikan asuransi, sebelumnya *Underwriter* mendapatkan pembelajaran atau pembekalan ilmu yang diberikan oleh perusahaan asuransi. Pembekalan dan faktor internal dari *Underwriter* sangat berpengaruh dalam kinerja yang

dihasilkan dan sampai saat ini target yang diinginkan oleh perusahaan masih bisa dicapai oleh *Underwriter*.

Guna menghasilkan kinerja yang lebih baik lagi, dengan adanya pembekalan tersebut dari perusahaan asuransi yang sangat berperan penting karena suatu perusahaan itu dinilai dari kinerja karyawannya. Adanya reward (penghargaan) yang didapat apabila kinerja yang dihasilkan sesuai dengan target maka *Underwriter* juga akan termotivasi untuk bekerja lebih baik lagi.

Menurut Wahyu Sitinjak dkk, ada dua faktor yang mempengaruhi kinerja, di antaranya adalah:

- a. Faktor internal, yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat individu yang berkaitan dengan kemampuan, skil, dan kompetensi individu.
- b. Faktor eksternal, yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu yang berasal dari lingkungan kerja seperti gaya kepemimpinan, kompensasi dan sistem manajemen yang terdapat di perusahaan tersebut (Wahyunita Sitinjak et al., 2021, hal. 6).

Menurut *Underwriter* pada Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin faktor-faktor yang mempengaruhi kinerjanya yaitu :

- a. Motivasi ingin kerja, menurut *Underwriter* Unit Syariah PT . Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin ketika sudah memasuki dunia pekerjaan maka ia harus berusaha untuk nyaman dengan pekerjaan tersebut dan menikmati hasil kerjanya berupa gaji ataupun bonus

bulanan yang ia dapat apabila sesuai dengan target pencapaian dari perusahaan, oleh sebab itu hal ini dapat mempengaruhi kinerjanya. Faktor ini termasuk kedalam faktor internal yang mempengaruhi kinerja.

- b. Pengalaman kerja, menurut *Underwriter* Unit Syariah PT . Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin pengalaman kerja ia peroleh dari pelatihan dan pembekalan yang diberikan oleh perusahaan. Selain itu pengalaman kerja juga ia dapatkan dari pekerjaan sebelumnya. Faktor ini termasuk kedalam faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja.
- c. Penampilan, menurut *Underwriter* Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin, ia harus berpenampilan yang rapi, sopan dan menarik karena berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan, sebab setiap harinya ia harus berhadapan dengan calon nasabah. Semakin penampilannya enak dipandang maka semakin bisa menarik perhatian calon nasabah maka semakin bagus hasil kinerja yang akan dihasilkan. Faktor ini termasuk kedalam faktor internal yang mempengaruhi kinerja.
- d. Suasana hati, menurut *Underwriter* Unit Syariah PT . Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin ketika ia sedang menghadapi calon nasabah suasana hatinya harus selalu stabil, ia harus selalu ramah, sopan dan responsif dalam melayani calon nasabah. Karena jika tidak maka hal itu akan menimbulkan ketidaknyamanan pada calon nasabah

sehingga nasabah berpikir ulang untuk membeli produk asuransi. Faktor ini termasuk kedalam faktor internal yang mempengaruhi kinerja.

- e. Pengetahuan tentang pembaruan mengenai ketentuan-ketentuan perusahaan, menurut *Underwriter* Unit Syariah PT . Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin pengetahuannya mengenai pembaharuan ketentuan-ketentuan perusahaan sangat berpengaruh dalam proses analisa calon nasabah karena jika ia tidak mengetahui pembaruan dari ketentuan perusahaan hal itu akan merugikan perusahaan dan merugikan calon nasabah. Faktor ini termasuk kedalam faktor internal yang mempengaruhi kinerja.
- f. *Interpersonal Skill Underwriter*, *Interpersonal Skill* yang dimiliki oleh *Underwriter* pada Unit syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin adalah kemampuan dalam menganalisa calon nasabah agar tidak merugikan salah satu pihak baik dari tertanggung maupun penanggung. Faktor ini termasuk kedalam faktor internal yang mempengaruhi kinerja.

Dari faktor-faktor tersebut hal yang mempengaruhi suatu kinerja yang dihasilkan oleh *Underwriter* pada Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin lebih banyak dipengaruhi oleh faktor internal, terdapat 6 faktor internal (Motivasi ingin kerja, penampilan, suasana hati, pengetahuan terhadap pembaruan ketentuan perusahaan, *Interpersonal skill Underwriter*), sedangkan untuk faktor eksternal hanya ada 1 faktor (pengalaman kerja).

Salah satu hal yang paling berpengaruh dalam suatu perusahaan ialah tentang bagaimana kinerja seorang karyawan untuk meningkatkan keuntungan bagi perusahaan itu sendiri, terlebih lagi melihat hasil kinerja seorang karyawan yang akan menentukan citra baik atau buruknya suatu perusahaan. Dalam hal ini kinerja *Underwriter* sangat berpengaruh didalam perusahaan asuransi karena seorang *Underwriter* merupakan bagian yang cukup penting didalam perusahaan asuransi yang tugasnya menganalisa calon nasabah yang bertujuan untuk meminimalisir risiko yang dapat mengakibatkan over klaim sehingga dapat merugikan perusahaan. Untuk baik dan buruknya kinerja *Underwriter* dapat dilihat dari bagaimana dia dapat menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan asuransi.

Berdasarkan dari analisis kinerja *Underwriter* pada Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin yang telah dipaparkan diatas, maka terlihat bahwa kinerja *Underwriter* sudah baik dan kompleksitas tujuan dan sasaran kinerja perusahaan tercapai secara maksimal.

Dapat dilihat berdasarkan teori indikator kinerja, diantaranya yaitu: *Quality of work* (Kualitas hasil kerja), *Promptness* (Ketepatan waktu), *Initiative* (Upaya/usaha dalam menyelesaikan tugas), *Capability* (Kemampuan dalam menyelesaikan tugas), *Capability* (Kemampuan

dalam menyelesaikan tugas), dan *Communication* (Kemampuan menjalin kerjasama dengan pihak lain) (Bambang Sunatar, 2022, hal. 14).

a. *Quality of work* (Kualitas hasil kerja)

Underwriter pada Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin melakukan tugas yang sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh perusahaan. Contohnya, dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan *Underwriter* melakukan analisa tanpa merugikan salah satu pihak baik dari perusahaan asuransi ataupun dari calon nasabah itu sendiri, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dan memberikan keuntungan kepada perusahaan asuransi.

b. *Promptness* (Ketepatan waktu)

Underwriter pada Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin melakukan tugasnya sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan oleh perusahaan dan tanpa membuat nasabah menunggu waktu lama. Contohnya ketika calon nasabah ingin mengasuransikan kendaraannya maka *Underwriter* membuatkan covernote (bukti tertulis bahwa persetujuan asuransi telah diadakan dan sudah mulai berlaku) sementara sebagai bukti untuk peserta asuransi sebelum polis diterbitkan, karena tentunya butuh beberapa waktu untuk proses polis terbit.

c. *Initiative* (Upaya/usaha dalam menyelesaikan tugas)

Dalam menjalankan tugas dengan berbagai kendala yang ada, *Underwriter* pada Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin mampu menyelesaikan tugasnya dengan usaha-usaha yang

dilakukan agar dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan tetap mendapatkan hasil yang maksimal. Contohnya, hal yang biasanya *Underwriter* lakukan dalam analisis calon nasabah adalah dengan mencocokkan formulir dengan keadaan langsung pada saat survei kendaraan calon nasabah, namun ketika kendaraan yang hendak di asuransikan oleh calon nasabah berada di lokasi yang berbeda, maka *Underwriter* meminta foto kendaran yang akan diasuransikan oleh calon nasabah dari beberapa sudut dengan sejelas mungkin. Jika dirasa kurang memungkinkan maka *Underwriter* biasanya juga meminta video kendaraan tersebut

d. *Capability* (Kemampuan dalam menyelesaikan tugas)

Dalam menghadapi kendala yang ada *Underwriter* pada Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin mampu mengatasinya dengan berbagai cara disertai semangat yang tinggi.

e. *Communication* (Kemampuan menjalin kerjasama dengan pihak lain).

Dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan, tentunya *Underwriter* pada Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin menyampaikan semua keputusan kepada pimpinan dan juga staf lain dari perusahaan, apabila terjadi ada ketidakcocokan maka *Underwriter* menerima masukan dan saran yang diberikan oleh staf lain.

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

a. Kendala

Menurut Sutriyadi, kendala adalah halangan, rintangan atau keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran, sehingga dapat berpotensi membatalkan suatu pelaksanaan pekerjaan (Sutriyanti, 2023, hal. 24).

Menurut Anita Bilqis, Kendala dapat bersifat internal (faktor-faktor yang membatasi perusahaan yang berasal dari dalam perusahaan) maupun eksternal (faktor-faktor yang membatasi perusahaan yang berasal dari luar perusahaan). (Anita Bilqis, 2021, hal. 98).

Dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan tentunya ada kendala yang dihadapi oleh *Underwriter*, dalam wawancara yang peneliti lakukan *Underwriter* menyebutkan kendala yang dihadapinya selama proses menentukan calon nasabah produk asuransi kendaraan, diantaranya yaitu:

1) Kendaraan yang diasuransikan berada dilokasi yang berbeda

Hal yang biasa *Underwriter* lakukan pada saat analisa adalah dengan menyesuaikan formulir, berkas persyaratan, dan foto yang diberikan dengan melihat langsung kondisi kendaraan yang akan diasuransikan. Namun apabila kendaraan berada dilokasi yang berbeda, *Underwriter*

hanya bisa melakukan analisa dengan menyesuaikan formulir, berkas persyaratan, dan foto tanpa melihat langsung kondisi kendaraan yang akan diasuransikan. Kendala ini termasuk kendala eksternal.

2) *Moral Hazard*

Bagi *Underwriter* salah satu yang menjadi kendala didalam menentukan calon nasabah pada produk asuransi kendaraan adalah *moral hazard*.

Menurut Khoiril Anwar, *moral hazard* adalah kemungkinan calon nasabah dengan sengaja menyembunyikan atau salah memberikan informasi sehingga dapat mengakibatkan keputusan *Underwriter* dalam menyeleksi risiko yang tidak menguntungkan (Khoiril Anwar, 2007, hal. 52).

Menurut Syakir Sula, *Moral hazard* merupakan sifat manusia yang umumnya tidak stabil dan sulit dideteksi. *Underwriter* bisa menolak suatu risiko karena merasa *moral hazard* yang berhubungan dengan risiko tersebut terlalu tinggi sehingga premi yang akan ditentukan juga akan terlalu tinggi (Syakir Sula, 2004, hal. 105).

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *moral hazard* adalah ketidakjujuran dari calon nasabah yang dapat mengakibatkan keputusan *Underwriter* dalam menyeleksi risiko yang dapat merugikan perusahaan ataupun calon nasabah itu sendiri, hal tersebut yang menjadi pertimbangan *Underwriter* dalam proses analisa karena *Underwriter* dapat menolak calon nasabah apabila *Underwriter* merasa *moral hazard* dari calon nasabah mengakibatkan kerugian terhadap perusahaan jika nanti

terjadi overklaim atau juga menimbulkan kerugian terhadap calon nasabah karena premi yang nantinya akan dibayarkan jumlahnya terlalu besar.

Moral hazard ini termasuk kendala eksternal.

Moral hazard yang menjadi kendala dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan adalah:

a) Ketidakjujuran pada saat pendaftaran

Hal yang menjadi kendala seorang *Underwriter* dalam menentukan calon nasabah pada produk asuransi kendaraan salah satunya adalah ketidakjujuran dari calon nasabah. contohnya ada seorang calon nasabah yang hendak mengasuransikan mobilnya dengan keterangan mobil hanya digunakan sebagai kendaraan pribadi namun pada saat *Underwriter* melakukan proses survei dan melihat kondisi mobilnya ternyata mobil tersebut digunakan sebagai usaha travel.

b) Ketidakjujuran pada saat klaim

Kendala selanjutnya adalah dalam ketidakjujuran pada saat klaim. Hal ini bisa terjadi ketika sudah menjadi nasabah dari produk asuransi kendaraan. Contohnya masa tempo klaim yang diberikan perusahaan asuransi jasindo adalah maksimal 7 hari, namun nasabah melakukan klaim setelah 10 hari dari kejadian kerugian dengan memberikan keterangan bahwa kerugian yang dialami terjadi baru 3 hari yang lalu.

Solusi untuk mengatasi kendala-kendala yang disebutkan *Underwriter* tersebut ada beberapa hal yang ia lakukan diantaranya:

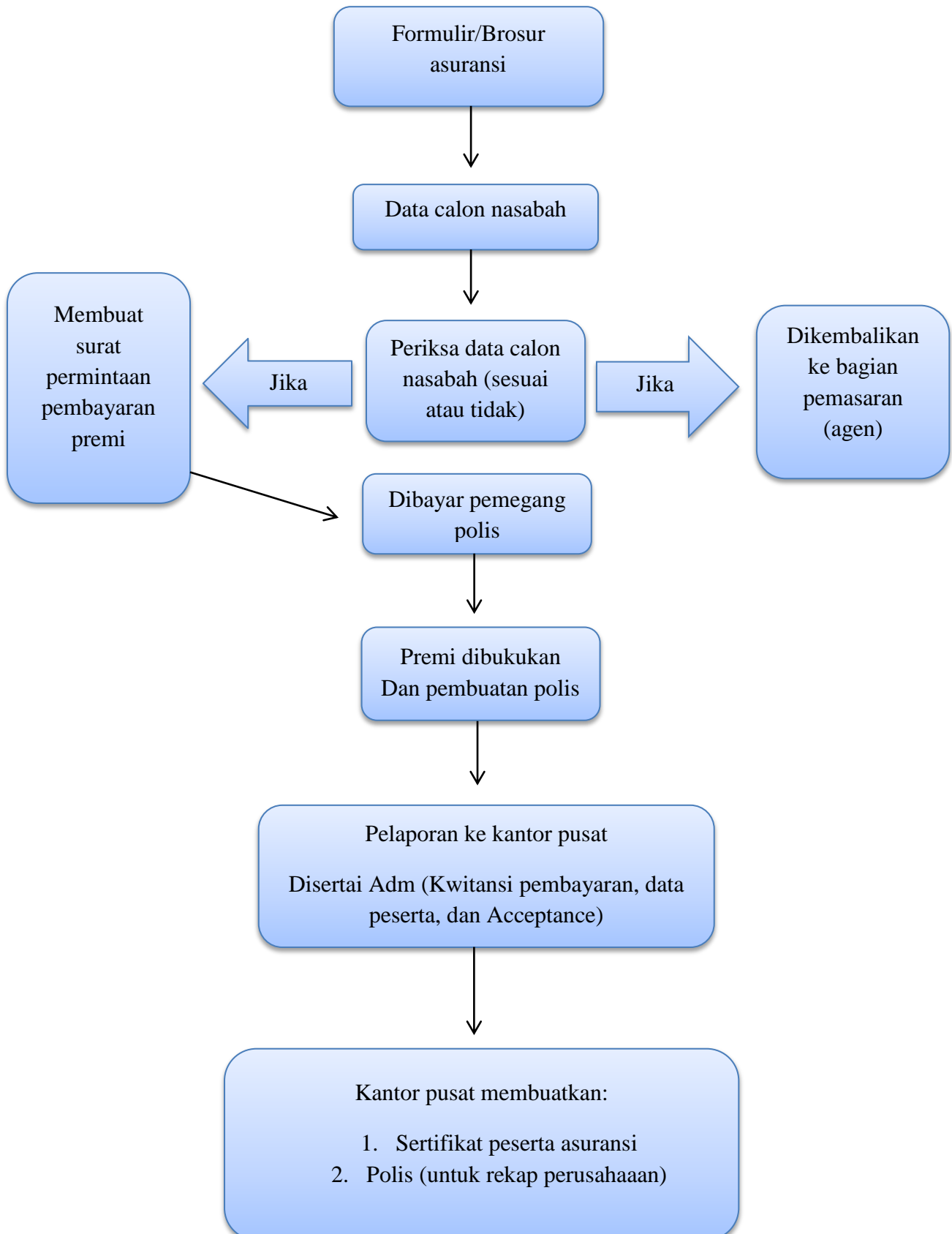
- 1) Jika kendaraan yang akan diasuransikan berada di lokasi yang berbeda, hal yang dilakukan *Underwriter* adalah meminta foto kendaraan yang akan diasuransikan oleh calon nasabah dari beberapa sudut dengan sejelas mungkin. Jika dirasa kurang memungkinkan maka *Underwriter* biasanya juga meminta video kendaraan tersebut.
- 2) Dalam mengatasi *moral hazard* dari calon nasabah, yang *Underwriter* lakukan adalah:
 - a) Untuk mengatasi ketidak jujuran dari calon nasabah, pada saat melakukan survei kendaraan, *Underwriter* harus benar-benar jeli dan teliti mengecek setiap bagian kendraannya mulai dari fisik kendaraan, kilometer kendaraan dan kondisi kendaraan lainnya. Namun jika hasil survei kendaraan dan formulir serta berkas calon nasabah ada ketidak cocokan maka *Underwriter* akan mendiskusikan dengan agen yang membawa calon nasabah dan pimpinan perusahaan agar memberikan keputusan misalnya dengan memberikan premi lebih mahal sesuai dengan kondisi kendaraan yang sebenarnya atau pengajuan asuransi kendaraan calon nasabah tersebut ditolak.
 - b) Jika ketidak jujuran nasabah diketahui oleh *Underwriter* pada saat klaim hal yang dilakukan *Underwriter* adalah dengan menyampaikan kepada perusahaan agar perusahaan memberikan keputusan apakah klaim tersebut diterima atau ditolak, atau

pemutusan kontrak atau bahkan pemberhentian perpanjangan kontrak.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, dapat tekankan bahwa kendala yang dihadapi oleh *Underwriter* pada Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin dalam menentukan calon nasabah pada produk asuransi kendaraan termasuk kedalam Kendala Eksternal (faktor-faktor yang membatasi yang berasal dari luar perusahaan).

Tabel 4.5 Kendala dan Cara Menghadapi

No	Kendala yang dihadapi <i>Underwriter</i>		Cara mengatasi kendala- kendala yang ada	Jenis kendala
1.	Kendaraan yang diasuransikan berada dilokasi yang berbeda		Meminta foto kendaran kepada calon nasabah dari beberapa sudut dengan sejelas mungkin. Jika dirasa kurang memungkinkan maka <i>Underwriter</i> juga meminta video kendaraan tersebut.	Kendala ini termasuk kendala eksternal.
2.	<i>Moral Hazard</i>	Ketidakjujuran pada saat pendaftaran	<i>Underwriter</i> harus benar-benar jeli dan teliti mengecek setiap bagian dan kondisi kendaraan calon nasabah. Namun jika ada ketidakcocokan dari formulir dan hasil survei lapangan maka akan memberikan premi lebih mahal sesuai dengan kondisi kendaraan yang sebenarnya atau pengajuan asuransi kendaraan calon nasabah tersebut ditolak.	Kendala ini termasuk kendala eksternal.
Ketidakjujuran pada saat klaim		menyampaikan kepada perusahaan agar perusahaan memberikan keputusan apakah klaim tersebut diterima atau ditolak, atau pemutusan kontrak atau bahkan pemberhentian perpanjangan kontrak.	Kendala ini termasuk kendala eksternal.	

Gambar 4.1 Prosedur Proses Penerbitan Polis Asuransi

Keterangan :

1. *Underwriter* menerima brosur/formulir asuransi dari bagian pemasaran (agen) berikut dengan data pendukung
2. Kemudian pengecekan kelengkapan data brosur/formulir dan data pendukung oleh *Underwriter*. Apabila data tidak lengkap, maka akan dikembalikan ke bagian pemasaran (agen)
3. Ketika data lengkap, maka dilakukan survei lapangan kemudian dilakukan analisa risiko dan penentuan premi.
4. *Underwriter* menginfokan kepada bagian pemasaran (agen) mengenai premi yang ditentukan dan agar calon nasabah membayarkan premi.
5. Ketika persyaratan sudah lengkap dan hasil survei sudah bagus serta calon nasabah sudah membayarkan premi. Maka, dikeluarkan covernote sementara sebagai bukti akseptasi peserta asuransi
6. Dikeluarkan polis dan pendistribusian polis pada nasabah.
7. Melakukan laopran ke kantor pusat dengan disertai administrasi dari nasabah (kwitansi pembayaran premi, data peserta dan polis yang diterbitkan).
8. Kantor pusat mengeluarkan sertifikat untuk nasabah asuransi dan membuatkan polis untuk rekap perusahaan asuransi.