

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum PT Takaful Keluarga

a. Profil PT Takaful Keluarga

Takaful Keluarga adalah pelopor perusahaan asuransi jiwa syariah di Indonesia. Mulai beroperasi sejak tahun 1994, Takaful Keluarga mengembangkan berbagai produk untuk memenuhi kebutuhan berasuransi sesuai syariah meliputi perlindungan jiwa, perlindungan kesehatan, perencanaan pendidikan anak, perencanaan hari tua, serta menjadi rekan terbaik dalam perencanaan investasi. Dalam rangka meningkatkan kualitas operasional dan pelayanan, Takaful Keluarga telah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 dari Det Norske Veritas (DNV), Norwegia, pada November 2009 sebagai standar internasional mutakhir untuk sistem manajemen mutu.

Takaful Keluarga terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta memiliki tenaga pemasaran yang terlisensi oleh asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) dan Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI). Kinerja positif Takaful Keluarga dari tahun ke tahun dibuktikan dengan diraihnya penghargaan-penghargaan prestisius yang diberikan oleh berbagai institusi.

Takaful Keluarga berkomitmen untuk terus memperkuat dan memperluas jaringan layanan di seluruh Indonesia. Peningkatan dan

pembaharuan sistem teknologi informasi terus diupayakan demi memberikan pelayanan prima kepada peserta. Dengan pengalaman lebih dari 20 tahun, Takaful Keluarga menjadi pilihan terpercaya dalam menyediakan solusi perlindungan jiwa dan perencanaan investasi sesuai syariah bagi masyarakat Indonesia.

Berkembangnya asuransi syariah di Indonesia yaitu mulai pada 24 Februari 1994 PT Syarikat Takaful Indonesia didirikan oleh Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) sebagai perusahaan perintis pengembangan asuransi syariah di Indonesia. Tim TEPATI terdiri atas Ikatan Keuangan RI, beberapa pengusaha Muslim Indonesia, serta Syarikat Takaful Malaysia Bhd. (STMB Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) bersama Bank Muamalat Indonesia Tbk., PT Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen). Dan tanggal 5 Mei 1994 PT Syarikat Takaful Indonesia mendirikan PT Asuransi Takaful Keluarga sebagai perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia dan diresmikan oleh Menteri Keuangan RI saat itu, Dr. Mar'ie Muhammad, dan mulai beroperasi sejak 25 Agustus 1994. Pada tanggal 2 Juni 1995 PT Asuransi Takaful Umum (Takaful Umum) didirikan sebagai anak perusahaan PT Asuransi Takaful Keluarga yang diresmikan oleh Prof. Dr. BJ Habibie, selaku ketua sekaligus pendiri ICMI.

b. Visi dan Misi Asuransi Takaful Keluarga

1) Visi

Menjadi perusahaan asuransi jiwa syariah yang terdepan dalam pelayanan, operasional dan pertumbuhan bisnis syariah di Indonesia dengan profesional, amanah dan bermanfaat bagi masyarakat.

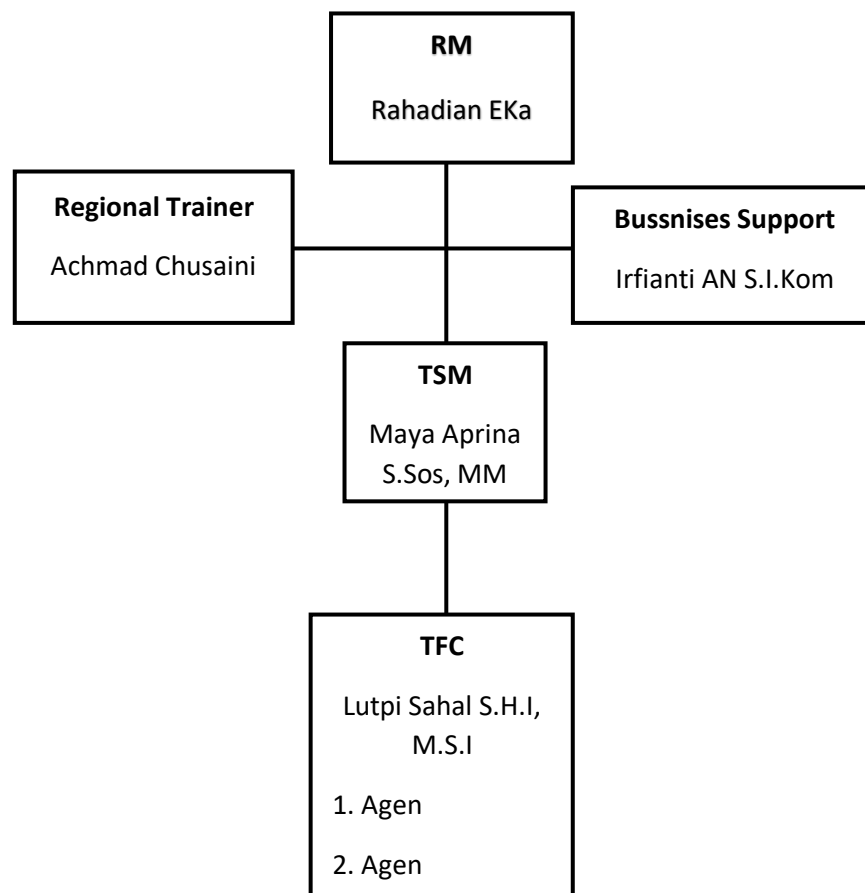
2) Misi

- a) Menyelenggarakan bisnis asuransi syariah secara profesional dengan memiliki keunggulan dalam standar operasional dan layanan.
- b) Menciptakan sumber daya manusia yang handal melalui program pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan.
- c) Mendayagunakan teknologi yang terintegrasi dengan berorientasi pada pelayanan dan kecepatan, kemudahan serta informatif.

c. Struktur Organisasi

Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT Takaful Keluarga Cabang Makassar



Sumber: PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Makassar

d. Produk Al Khairat Individu

Al Khairat Individu adalah suatu bentuk perlindungan perorangan yang diperuntukkan bagi ahli waris, apabila yang bersangkutan ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian (Takaful, 1997, hlm. 32). Produk Al Khairat Individu merupakan produk asuransi yang bertujuan memberikan jaminan santunan kepada ahli waris jika nasabah yang bersangkutan meninggal dunia ketika dalam masa perjanjian,

berdasarkan ketentuan yang ada dalam polis asuransi dengan menggunakan akad tabarru'.

Ada beberapa ketentuan nasabah dalam membeli produk takaful Al Khairat yaitu sebagai berikut:

- 1) Usia masuk minimal 18 tahun dan maksimal 60 tahun.
- 2) Usia masuk + Masa Asuransi \pm 75 tahun
- 3) Manfaat takaful dapat disesuaikan dengan permintaan
- 4) Premi minimal Rp 250.000
- 5) Cara pembayaran :
 - a) Premi sekaligus adalah premi tahunan dikalikan masa perjanjian.
 - b) Tahunan
- 6) Masa kontrak minimal 1 (satu) tahun dan maksimal 15 (lima belas) tahun.
- 7) Batas pengajuan klaim tidak lebih dari 3 (tiga) bulan setelah kejadian.
- 8) Jangka waktu proses pembayaran klaim 14 (empat belas) hari kerja.

2. Deskripsi Data Penelitian

a. Identitas Informan

Informan dalam penelitian ini adalah:

1) Informan 1

Nama : Rahadian Eka

Tanggal Lahir : 25 November 1980

Umur : 44 Tahun
Jabatan : *Regional Manager*
Masa Kerja : 4 tahun

2) Informan 2

Nama : Achmad Chusaini
Tanggal Lahir : 25 April 1978
Umur : 46
Jabatan : *Regional Trainer*
Masa Kerja : 20 tahun

3) Informan 3

Nama : Irfianti AN S.I.Kom
Tanggal Lahir : 29 September 1997
Umur : 27
Jabatan : *Bussines Support*
Masa Kerja : 2 Tahun

4) Informan 4

Nama : Maya Aprina S.Sos, MM
Tanggal Lahir : 10 April 1997
Umur : 47
Jabatan : TSM
Masa Kerja : 9 Tahun

b. Penyajian Data Hasil Wawancara

Berdasarkan data dari hasil wawancara kepada 4 orang informan. Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban yang diberikan, dapat dilihat sebagai berikut:

1) Manajemen Risiko PT Takaful Keluarga Cabang Makassar

Peneliti melakukan wawancara kepada *regional manager*, *regional trainer*, *bussines support* dan *takaful sales manager* PT Takaful Keluarga cabang Makassar tentang manajemen risiko perusahaan.

Menurut Bapak Eka sebagai *regional manager* PT Takaful Keluarga cabang Makassar menjelaskan bahwa :

Manajemen risiko yang dilakukan oleh PT Takaful Keluarga sangat berperan penting bagi perusahaan. Sebagai perusahaan yang beroperasi dalam bisnis yang melibatkan risiko finansial, asuransi harus memiliki strategi yang baik untuk mengelola risiko yang mungkin timbul dari polis asuransi yang kami tawarkan kepada nasabah. Manajemen risiko dalam PT Takaful Keluarga cabang Makassar melibatkan identifikasi, pengukuran, pengelolaan dan pengalihan risiko-risiko yang mungkin timbul, seperti risiko *underwriting* (risiko terkait dengan keputusan untuk menerima atau menolak suatu polis), risiko investasi, risiko operasional, risiko kepatuhan, dan lain-lain. Biasanya saya turun langsung untuk mengawasi para karyawan di perusahaan untuk mengantisipasi kesalahan-kesalahan yang mungkin dilakukan para karyawan (Wawancara dengan Rahadian Eka, 29 April 2024).

Bapak Chusaini sebagai *regional trainer* PT Takaful Keluarga cabang Makassar juga menambahkan bahwa :

Manajemen risiko pada perusahaan asuransi khususnya PT Takaful Keluarga cabang Makassar memang harus lebih ketat daripada perusahaan lainnya, karena tidak hanya memiliki risiko perusahaan tersendiri akan tetapi juga menanggung beban risiko dari luar (nasabah). Oleh karena itu, manajemen risiko perusahaan sangat

berperan penting untuk meminimalkan atau bahkan menghilangkan risiko yang mungkin akan timbul suatu saat nanti. Pada PT Takaful Keluarga cabang Makassar juga mempunyai reasuransi yang bertujuan sebagai pengalihan risiko dengan menjamin jika tiba-tiba terjadi risiko finansial pada PT Takaful Keluarga cabang Makassar (Wawancara dengan Achmad Chusaini, 29 April 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rahadian Eka dan Bapak Chusaini dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen risiko yang dilakukan oleh PT Takaful Keluarga, khususnya cabang Makassar, sangat krusial bagi kelangsungan dan keberhasilan perusahaan. Dengan melibatkan identifikasi, pengukuran, pengelolaan, dan pengalihan risiko-risiko seperti risiko underwriting, risiko investasi, risiko operasional, dan risiko kepatuhan, perusahaan dapat menjaga stabilitasnya dalam menghadapi berbagai tantangan di industri asuransi. Selain itu, manajer juga terlibat langsung dalam melakukan pengawasan terhadap karyawan, menunjukkan komitmen perusahaan untuk meningkatkan efisiensi operasional. Reasuransi juga menjadi strategi penting untuk mengalihkan risiko finansial yang mungkin timbul, menegaskan keseriusan perusahaan dalam mengelola risiko secara menyeluruh.

2) Manajemen Risiko Produk Al Khairat Individu

Menurut Bapak Eka mengatakan bahwa:

Manajemen risiko produk Al Khairat Individu lebih mengarah kepada risiko pekerjaan dan kesehatan. Untuk risiko pekerjaan dibagi menjadi beberapa kelas, dari kelas I sampai IV dan untuk risiko kesehatan dapat dilihat pada pengisian form pengajuan polis asuransi yang nantinya akan dilihat penyakit apa saja yang diderita oleh nasabah, sehingga pihak underwriter kantor pusat dapat memperkirakan risiko yang mungkin akan timbul untuk menerima

atau menolak nasabah tersebut (Wawancara dengan Rahadian Eka, 29 April 2024).

Bapak Chusaini juga menambahkan bahwa:

Umumnya risiko dari perempuan jauh lebih besar dibandingkan dengan risiko laki-laki, sehingga biasanya premi nasabah perempuan lebih besar dari laki-laki (Wawancara dengan Achmad Chusaini, 29 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen risiko dalam produk Al Khairat Individu mengutamakan aspek risiko pekerjaan dan kesehatan. Dalam hal risiko pekerjaan, klasifikasi dari kelas I sampai IV digunakan untuk menilai tingkat risiko, sementara risiko kesehatan dievaluasi melalui pengisian formulir pengajuan polis asuransi, memungkinkan pihak underwriter untuk membuat keputusan terkait penerimaan atau penolakan nasabah berdasarkan risiko yang mungkin timbul. Selain itu, pernyataan dari Bapak Chusaini menunjukkan bahwa premi asuransi bagi nasabah perempuan umumnya lebih tinggi dibandingkan dengan nasabah lakilaki karena risiko yang lebih besar yang dihadapi oleh perempuan. Hal ini menekankan pentingnya faktor gender dalam penentuan premi dan manajemen risiko secara keseluruhan dalam produk asuransi tersebut.

3) Underwriting Produk Al Khairat Individu

Bapak Chusaini menjelaskan bahwa :

Underwriting produk Al Khairat Individu itu diukur berdasarkan tabel mortalitas dan itu ketentuan dari underwriting kantor pusat, jadi jika nasabah ingin melakukan pembelian asuransi, nasabah hanya akan mengisi biodata didalam aplikasi yang sudah

ditetapkan. Underwriter pertama atau agen, itu biasanya memajemen risiko peserta diawal, akan tetapi dalam menerima atau menolak risiko nasabah itu dari pihak underwriter kantor pusat, jadi underwriter kantor pusat yang berperan penting dalam mengantisipasi hal tersebut.

Ibu Fifiy sebagai *bussines support* PT Takaful Keluarga cabang

Makassar juga menambahkan bahwa :

Syarat-syarat yang harus dipenuhi nasabah pada underwriting seleksi risiko awal yaitu (Identitas nasabah (KTP), buku rekening dan kartu keluarga) identitas diperlukan untuk verifikasi biodata nasabah, buku rekening diperlukan untuk penyerahan klaim nasabah dan kartu keluarga diperlukan untuk mengetahui ahli waris nasabah.

Ibu Maya juga menambahkan bahwa :

Pada underwriter pertama dari seorang agen harus memperhatikan usia nasabah, riwayat sakit nasabah dalam 5 tahun terakhir, penyebab kematian orang tua nasabah, berat badan, memastikan kelengkapan berkas-berkas awal, memastikan nasabah mengisi formulir dengan benar dan selanjutnya membayar premi serta polis, melakukan pemeriksaan kesehatan jika diperintahkan oleh underwriter kantor pusat dan risiko nasabah itu sudah ada ketetapan dari pihak kantor pusat PT Takaful Keluarga, jadi agen hanya memastikan bahwa nasabah mengisi semua biodata dengan jujur dan yang penting dari pekerjaan nasabah dapat diketahui bahwa nasabah tersebut sanggup membayar preminya, jika nasabah memiliki risiko yang besar itu akan diperhitungkan oleh underwriter kantor pusat. Risiko yang sering terjadi pada produk Al Khairat individu yaitu moral hazard seperti nasabah berbohong dalam pengisian biodata diaplikasi.

Dari beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam proses underwriting produk Al Khairat Individu yang dilakukan oleh underwriter kantor pusat memiliki peran penting dalam menentukan risiko nasabah. Nasabah harus memenuhi syarat-syarat seperti identitas, buku rekening, dan kartu keluarga untuk verifikasi. Underwriter pertama dari agen bertanggung jawab memastikan kelengkapan berkas dan memeriksa risiko awal, namun keputusan

akhir ada di tangan underwriter kantor pusat. Resiko seperti moral hazard, sering dijumpai agen seperti nasabah yang berbohong dalam pengisian biodata, seringkali hal ini menjadi perhatian pada produk.

4) Klaim Produk Al Khairat Individu

Bapak Eka menjelaskan bahwa :

Jika misalnya terjadi musibah yang besar sehingga banyak klaim yang diajukan itu tidak terlalu mempengaruhi dana perusahaan karena tingkat rasio solvabilitas mencapai 309% dan PT Takaful Keluarga cabang Makassar memiliki reasuransi yang akan menanggung beban kerugian sebagai pemindahan risiko yang dilakukan untuk mengantisipasi hal tersebut.

Ibu Fifiy juga menambahkan bahwa :

Pada saat pengajuan klaim oleh nasabah, maka nasabah tersebut harus melengkapi berkas-berkas diantaranya: menyiapkan polis asli, mengisi formulir pengajuan klaim yang disediakan oleh perusahaan, menyiapkan surat kematian dari instansi pemerintah yang berwenang, menyiapkan surat dari dokter yang berisikan keterangan sebab-sebab meninggal dan melampirkan surat keterangan dari polisi (bila meninggal karena kecelakaan).

Bapak Eka juga mengatakan bahwa :

Kebenaran terjadinya musibah sehingga adanya klaim itu tidak ada yang meneliti langsung kepada nasabah, pihak perusahaan hanya akan membayarkan klaim jika nasabah sudah melengkapi berkas yang sudah ditentukan oleh pihak perusahaan dan biasanya masa tunggu klaim 14 hari.

Ibu Maya menambahkan bahwa :

Untuk meneliti kebenaran terjadinya risiko itu berdasarkan berkas-berkas yang harus dilengkapi pada saat pengajuan klaim, agen hanya membantu menyiapkan kelengkapan-kelengkapan berkas nasabah.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas , peneliti dapat menarik kesimpulan. Bahwasanya PT Takaful Keluarga cabang Makassar

memiliki tingkat rasio solvabilitas yang tinggi, mencapai 309%, sehingga dapat menanggulangi klaim yang besar dan perusahaan memiliki reasuransi jika terjadi kerugian. Prosedur pengajuan klaim memerlukan kelengkapan berkas seperti polis asli, formulir klaim, surat kematian, surat dari dokter, dan surat keterangan dari polisi (untuk kasus kecelakaan). Kebenaran klaim tidak diperiksa langsung oleh pihak perusahaan kepada nasabah, tetapi perusahaan hanya akan membayarkan klaim setelah semua berkas yang ditentukan telah dilengkapi, dengan masa tunggu klaim biasanya selama 14 hari. Agen hanya membantu nasabah dalam menyiapkan kelengkapan berkas pengajuan klaim

B. Analisis Data Manajemen Risiko Produk Al Khairat Individu

Manajemen risiko merupakan suatu usaha untuk mengetahui, menganalisis, serta mengendalikan risiko dalam setiap kegiatan perusahaan dengan tujuan untuk memperoleh efektivitas dan efisiensi yang lebih tinggi (Darmawi, 2002). Berdasarkan penjelasan dari informan, dapat diketahui bahwa PT Takaful Keluarga cabang Makassar menganggap manajemen risiko sangat diperlukan untuk mengantisipasi risiko-risiko yang mungkin akan timbul akibat kesalahan yang dilakukan baik dari eksternal seperti risiko operasional contohnya sistem teknologi informasi yang tidak memadai menyebabkan kegagalan dalam pengolahan klaim, risiko keuangan contohnya investasi perusahaan dalam aset-aset berisiko tinggi yang tidak menghasilkan return sesuai ekspektasi, risiko kepatuhan contohnya tidak

mematuhi regulasi yang berlaku, seperti laporan keuangan yang tidak akurat atau tidak lengkap, risiko reputasi contohnya terungkapnya kasus penipuan di dalam perusahaan yang merusak kepercayaan pelanggan, risiko manajemen contohnya pengambilan keputusan yang buruk oleh manajemen, seperti pengelolaan portofolio produk yang tidak efektif, risiko sumber daya manusia contohnya kurangnya tenaga ahli atau karyawan yang terampil, yang berakibat pada rendahnya kualitas layanan dan risiko eksternal seperti risiko pasar contohnya fluktuasi nilai pasar investasi perusahaan yang berdampak pada nilai portofolio, risiko ekonomi contohnya resesi ekonomi yang mengakibatkan peningkatan klaim asuransi jiwa dan kesehatan karena peningkatan angka kematian atau penyakit, risiko regulasi contohnya perubahan regulasi pemerintah terkait asuransi yang mengharuskan perusahaan untuk menyesuaikan kebijakan dan prosedur, risiko persaingan contohnya muncul pesaing baru dengan produk inovatif yang menggerus pangsa pasar perusahaan, risiko teknologi contohnya serangan siber yang mencuri data sensitif pelanggan, risiko sosial contohnya perubahan dalam preferensi konsumen atau demografi, seperti penurunan minat terhadap produk asuransi tradisional, risiko lingkungan contohnya bencana alam seperti gempa bumi atau banjir yang menyebabkan peningkatan klaim dalam jumlah besar. Manajemen risiko yang dilakukan oleh PT Takaful Keluarga cabang Makassar mencakup identifikasi risiko, pengukuran risiko, pengelolaan risiko dan pengalihan risiko.

1. Identifikasi

Manajemen risiko yang dilakukan PT Takaful Keluarga cabang Makassar adalah dengan mengidentifikasi berbagai macam risiko yang

mungkin mereka hadapi, baik dari internal maupun eksternal. Identifikasi yang dilakukan seperti dalam operasional sehari-hari, identifikasi risiko mencakup risiko sistem teknologi informasi yang rusak, kesalahan dalam pengolahan data, atau kesalahan dalam penanganan data nasabah.

2. Pengukuran Dampak

Setelah risiko-risiko tersebut diidentifikasi, langkah berikutnya adalah mengukur dampak dan kemungkinan besar atau kecil terjadinya risiko tersebut misalnya dari banyaknya risiko yang mungkin akan mengganggu jalannya perusahaan maka akan dilakukan pengukuran risiko yang bertujuan untuk menelaah risiko mana yang patut ditangani terlebih dahulu agar tidak menimbulkan risiko yang lebih besar. Pengukuran risiko membantu perusahaan dalam memahami tingkat risiko yang dihadapi dan memprioritaskan tindakan yang diperlukan. Pengukuran risiko yang dilakukan seperti melakukan *stress testing* untuk mengukur risiko solvabilitas mereka dengan mensimulasikan skenario ekstrim, seperti bencana alam besar atau krisis ekonomi global, untuk melihat dampaknya terhadap aset dan kewajiban mereka.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Eka dan Bapak Chusaini menjelaskan bahwa Pada produk Al Khairat Individu manajemen risiko yang dilakukan adalah dengan mengevaluasi risiko-risiko yang mungkin muncul dari para nasabah produk Al Khairat Individu dan risiko pada pengelolaannya. Dalam menerima nasabah produk Al Khairat Individu pihak perusahaan PT Takaful Keluarga cabang Makassar menetapkan kelas

kriteria bagi para nasabahnya dengan risiko-risiko yang mereka miliki baik risiko pekerjaan ataupun risiko kesehatan. Risiko pekerjaan kelas I dikategorikan kelas dengan risiko paling rendah adalah sebagai berikut:

- a. Kelas I (Pekerjaan yang bersifat administrasi atau semacamnya)
Misalnya: Pimpinan dan [pegawai/karyawan yang bersifat administrasi dari kantor pemerintah dan swasta, bank, asuransi, hotel, toko, akuntan, pengacara, notaris, dosen/guru, rumah sakit, dan lain-lain.
- b. Kelas II (Pekerjaan-pekerjaan yang sifatnya hampir sama dengan kelas I, tetapi sering melakukan perjalanan atau dinas luar ataupun tugas dengan tenaga fisik). Misalnya: salesman, penagih rekening/premi asuransi, celebrities, actor/aktris, kontraktor, pelayan bioskop/restoran, hotel, toko/supermarket, penjahit, bidan, petugas lapangan rumah sakit, wartawan, photographer, dan lain-lain.
- c. Kelas III (Pekerjaan-pekerjaan lapangan atau para teknisi/pekerja yang bekerja dengan secara manual atau pekerjaan dengan menggunakan mesin-mesin ringan). Misalnya: nelayan, ABK, nahkoda kapal, satpam, kontraktor, pilot komersil, buruh pada pabrik alat-alat pertanian, insinyur pelaksana pekerjaan pendingin/pemanas udara dan teknisinya, insinyur, montir, dan pekerja lain di pelabuhan udara, pengemudi (sopir pribadi serta sopir dan kondektur bus umum), pekerja pada pabrik sepatu dan lain-lain.

d. Kelas IV (Pekerjaan-pekerjaan kasar atau yang sifatnya berbahaya atau pekerjaan-pekerjaan dengan mesin-mesin berat). Misalnya: pekerjaan-pekerjaan pada galangan kapal, pekerjaan pada dok, pekerja tambang, operator crane/lori, pekerja pada pergudangan, pekerja yang menggunakan bahan peledak dan lain-lain.

Dari seluruh pekerjaan-pekerjaan tersebut pihak perusahaan dapat menentukan pekerjaan yang tidak disebutkan dengan dikelaskan pekerjaan sejenisnya yang hampir sama risikonya dengan kelas tersebut.

Risiko kesehatan merupakan risiko riwayat kesehatan calon tertanggung yang mungkin akan timbul seiring berjalannya waktu dengan memperhatikan hal-hal berikut: dalam 5 tahun terakhir apakah pernah mengidap suatu penyakit atau mendapat saran dokter untuk suatu penyakit dan apakah pernah dirawat dirumah sakit atau melakukan operasi, ada mengidap penyakit sawan, lumpuh atau penyakit syaraf, sakit di dada, sesak nafas atau radang selaput paru-paru, ada batuk kering, ludah berdarah atau muntah darah, pernah memiliki riwayat covid-19, ada mengidap penyakit jantung, darah tinggi, rematik bengkak dipersendian, penyakit ginjal (buah pinggang), penyakit kelamin, AIDS/ARC, penyakit bitnik-bintik berdarah, penyakit kulit, penyakit hati, kencing manis atau penyakit kelenjar lainnya, kanker atau tumor, apakah pernah mengidap penyakit lainnya yang tidak disebutkan, berat badan dalam 1 tahun terakhir ini naik atau turun melebihi 5 kg, memiliki kelainan/cacat/kehilangan tangan/kaki atau kehilangan penglihatan/pendengaran atau cacat lainnya, pernah menyalahgunakan

obat-obatan narkotik maupun kecanduan minuman keras, ada riwayat kesehatan keluarga mengidap penyakit batuk kering, kencing manis, jantung atau otak, apakah seorang perokok, jika iya berapa barang perhari, Apakah akan terbang menggunakan pesawat yang tidak mempunyai jalur penerbangan yang pasti (regular), sedang melakukan pekerjaan atau hobi yang berbahaya, (misalnya balap, motor/mobil, pacuan kuda, mendaki gunung dan lain-lain) dan semua jenis olahraga lainnya sebagai atlit professional, bagi peserta perempuan apakah sedang hamil atau pernah mengalami keguguran, kesulitan ketika melahirkan, melahirkan melalui pembedahan atau kesulitan lainnya ketika hamil

Dalam masalah riwayat kesehatan memang wanita tergolong lebih rumit dalam melakukan permohonan pengajuan asuransi ini dikarenakan wanita secara medis memiliki resiko lebih besar daripada pria, misalnya kasus melahirkan. Selain itu juga karena sudah menjadi konsensus bahwa wanita memiliki resiko lebih tinggi. khususnya peserta wanita tidak diperbolehkan dalam kondisi hamil pada saat mengajukan permohonan masuk asuransi. Hal ini dikarenakan, dalam kondisi hamil rawan akan resiko. Jika diperbolehkan, dikhawatirkan akan menimbulkan gambling (untung-untungan). Hal ini tidak hanya berlaku di Takaful, tapi juga berlaku disemua perusahaan asuransi dan semua jenis produk.

3. Pengelolaan

Langkah selanjutnya adalah dengan pengelolaan risiko yang melibatkan pengembangan strategi dan taktik untuk mengelola risiko-risiko

yang teridentifikasi. Ini bisa mencakup penerapan kontrol internal, perubahan proses operasional, pembelian reasuransi, diversifikasi portofolio, atau bahkan penghindaran risiko dengan tidak melanjutkan kegiatan tertentu. Pengelolaan risiko dilakukan oleh *underwriter* seperti menghindari risiko yang ada pada diri calon nasabah jika kemungkinan nasabah tersebut memiliki suatu penyakit atau menerima tetapi dengan tambahan premi.

underwriting adalah proses penaksiran *mortalitas* atau *morbiditas* calon nasabah untuk menetapkan menerima atau menolak calon nasabah serta menetapkan klasifikasi peserta (Amrin, 2006).

Berdasarkan wawancara dengan *regional manager* PT Takaful Keluarga, perhitungan *underwriting* pada PT Takaful Keluarga cabang Makassar dihitung berdasarkan tabel mortalitas yang telah di manajemen pada sebuah aplikasi untuk menghitung besaran premi yang cocok dengan nasabah agar premi yang dibayarkan adil bagi nasabah dan perusahaan, jadi nasabah hanya perlu mengisi biodata didalam aplikasi dan nanti akan keluar perhitungan premi yang sesuai dengan mortalitas nasabah tersebut.

Pada PT Takaful Keluarga cabang Makassar proses *underwriting* dimulai pada saat pengajuan permohonan polis asuransi, yang memiliki syarat-syarat sebagai berikut ini: mengisi surat pengajuan asuransi/aplikasi yang diisi sendiri oleh peserta. melampirkan copy bukti diri berupa KTP/SIM/PASPORT yang masih berlaku, tanda tangan pada bukti diri

harus sama dengan yang tertera di aplikasi dan setiap perubahan, harus ditandatangani oleh peserta.

Tugas seorang *underwriter* sangat penting dalam industri asuransi, karena tujuan *underwriter* adalah untuk meningkatkan keuntungan dengan menerima risiko dari calon nasabah yang diperkirakan dapat mendatangkan laba. Tanpa *underwriting* yang efisien, suatu perusahaan asuransi tidak akan mampu bersaing. Tanggung jawab yang utama dari *underwriter* adalah untuk memastikan bahwa tidak adanya risiko yang mungkin akan timbul dimasa depan yang dapat menyebabkan kesulitan besar bagi perusahaan (Darmawi, 2000).

Berdasarkan wawancara dengan *bussines support* yaitu Ibu Fifiy dan *takaful sales management* yaitu Ibu Maya pada PT Takaful Keluarga cabang Makassar, *underwriting* hanya ada di kantor pusat PT Takaful Keluarga, sedangkan seorang agen hanya bertindak pada seleksi risiko awal., sedangkan pemeringkatan risiko sudah ditetapkan dari kantor pusat dan pada menerima atau menolak permohonan pengajuan polis nasabah pihak *underwriting* kantor pusat. Pemeringkatan risiko yang mengacu pada penggunaan tabel mortalita itu pun penentuannya merupakan kewenangan kantor pusat berdasarkan berkas-berkas yang telah diisi oleh nasabah didalam aplikasi. Pada seleksi risiko awal hal-hal yang perlu diketahui oleh sorang agen adalah: usia nasabah, apakah nasabah dalam 5 tahun terakhir pernah mangalami sakit yang parah atau bermacam-macam penyakit, apakah orang tua dari nasabah ada yang meninggal karena penyakit yang

dapat diturunkan pada anaknya seperti penyakit diabetes, berat badan nasabah yang kurang ideal misalnya nasabah yang tingginya 150 cm dengan berat 90 kg. Jika terdapat hal-hal tersebut agen hanya akan melaporkan kepada pihak *underwriting* kantor pusat dan akan menunggu bagaimana langkah selanjutnya dari ketetapan pihak *underwriting* kantor pusat.

Seorang agen takaful adalah orang yang bertanggung jawab penuh terhadap nasabah, bila terjadi penipuan (*moral hazard*) oleh nasabah. Maka agennyalah yang bertanggungjawab penuh karena agennyalah yang menjadi *underwriter* pertama dari nasabah. Oleh karenanya, sejak awal agen ditekankan bahwa jika terjadi *moral hazard* maka agen yang akan bertanggungjawab penuh. Agen juga harus ada dan berhadapan langsung dengan nasabahnya disaat nasabah mengisi aplikasi pengajuan asuransi, diharapkan dengan demikian *moral hazard* dari nasabah dapat diminimalkan atau tidak terjadi.

Seleksi resiko awal ini ada dalam aplikasi permohonan pengajuan polis. Jika dari pertanyaan itu banyak terdapat jawaban Ya, maka pihak PT Takaful Keluarga akan memberitahukan pada nasabah kemungkinan akan diharuskan menjalani medical cek up. Bila terjadi sesuatu yang kurang proporsional terhadap nasabah seperti kurang idealnya penampilan dari peserta, dapat diukur dengan suatu standar yang ada di PT Takaful Keluarga. Standar pengukuran yang diterangkan oleh Bapak eka selaku informan sebagai berikut;

$$\text{Rumus BBE} = \frac{BB}{\left(\frac{TB}{100}\right)^2}$$

Keterangan: BBE : Berat Badan Edial

BB : Berat Badan

TB : Tinggi Badan

SKOR PENILAIAN	
Skor	Keterangan
20 – 26	Ideal
27 – 29	Over Weight

Bila hasilnya kurang ideal/over weight maka PT Takaful Keluarga akan merekomendasikannya untuk *medical cek up*, sedangkan test kesehatan seperti apa yang perlu dilakukan nasabah berkaitan dengan penyakit-penyakit yang nasabah derita. Pada takaful kesehatan individu penyakit yang tidak dapat diterima seperti penyakit jantung koroner.

Sekalipun terbukti nasabah pernah mengalami sakit atau berat badannya kurang proposional tidak serta merta permohonan pengajuan polisnya ditolak, akan tetapi dengan melakukan test *medical* akan diketahui tingkat resiko apa yang ada pada nasabah tersebut sehingga pihak *underwriting* PT Takaful Keluarga kantor pusat akan dapat menambah premi 'Tabarru' yang akan dibayarkan oleh nasabah nantinya. Batasan medical diterapkan pada semua produk takaful, namun lebih diutamakan untuk produk *saving*.

Berdasarkan keterangan diatas, penerapan manajemen risiko pada produk Al Khairat Individu di PT Takaful Keluarga cabang Makassar terbilang sangat mementingkan keuntungan bagi perusahaan, karena nasabah diutamakan mengambil masa perjanjian pada produk AL Khairat Individu dengan jangka waktu 1 tahun, yang artinya jika nasabah tidak mengalami musibah meninggal dunia maka perusahaan mendapat seluruh keuntungan dari premi yang dibayarkan oleh nasabah tersebut.

4. Pengalihan

PT Takaful Keluarga cabang Makassar tidak hanya memiliki risiko perusahaan sendiri akan tetapi juga menanggung risiko dari para nasabahnya, oleh karena itu PT Takaful Keluarga cabang Makassar juga memiliki reasuransi sebagai pengalihan risiko yang akan menanggung jika perusahaan mengalami pailit atau risiko-risiko lainnya yang akan menyebabkan perusahaan bangkrut, sehingga dengan adanya perusahaan reasuransi maka ada pihak penanggung lain yang akan menanggung beban risiko perusahaan.

Selain mengelola risiko negatif, manajemen risiko juga membantu perusahaan mengidentifikasi dan memanfaatkan peluang-peluang yang mungkin muncul. Dengan mengambil risiko yang terukur, perusahaan dapat meningkatkan peluang untuk pertumbuhan dan keberhasilan jangka panjang.

Manajemen risiko juga berperan bagi perusahaan untuk dapat mengidentifikasi mengevaluasi, dan mengelola risiko-risiko yang dapat

memengaruhi tujuan dan kinerja para karyawan. Manajemen risiko yang dilakukan dapat berupa pengawasan langsung dari *regional manajer* pada setiap bagian, dengan cara mengontrol langsung, dan para senior juga dilibatkan untuk mengontrol dan mengawasi sehingga dengan adanya sistem manajemen dapat meminimalisir unsur kelalaian dan ketidaksengajaan dari pengelolaan pada setiap bagian.

Sebagai perusahaan asuransi, PT Takaful Keluarga sangat memperhatikan risiko-risiko yang akan berdampak negatif bagi perusahaan, oleh karena itu pada PT Takaful Keluarga sangat menekankan untuk selalu memperhatikan unsur-unsur yang dapat menyebabkan risiko tersebut agar pembayaran klaim kepada nasabah dapat tersalurkan dengan baik sesuai dengan hadits Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Imam Bukhari dan terus melakukan pengawasan agar dapat mengetahui lebih awal sebelum timbul risiko tersebut

Kegiatan manajemen risiko untuk memberikan keamanan terhadap operasi perusahaan dan memberikan kedamaian hati serta ketenteraman jiwa yang dibutuhkan oleh seluruh personil perusahaan (mencakup pimpinan, pemilik dan karyawan perusahaan) (Djojosoedarso, 2003).

Rasio klaim pada suatu perusahaan asuransi kerugian diukur dengan membandingkan klaim bruto dengan jumlah premi bruto yang didapat oleh perusahaan. Rasio ini juga dikenal sebagai "*Loss Ratio*" atau rasio kerugian (Ritonga et al, 2023). Rasio klaim erat kaitannya dengan pengelolaan dana kontribusi nasabah pada suatu perusahaan, dengan pengelolaan yang baik

maka dana kontribusi nasabah dapat dioptimalkan ketika ada klaim yang besar dari sejumlah nasabah. Pada tahun 2022 PT Takaful Keluarga memiliki tingkat rasio solvabilitas sebagaimana yang diterangkan oleh Bapak Eka mencapai 309% yang artinya jika dihitung dari besaran persen maka PT Takaful Keluarga mampu dalam mengembangkan dana kontribusi nasabahnya dengan baik.

Pada produk Al Khairat Individu klaim yang diajukan, yaitu meninggal dunia. Dalam mengajukan klaim syarat-syarat yang harus dipenuhi nasabah sudah dijelaskan oleh Ibu Fifiy pada syarat umum polis individu, seperti yang berikut ini; menyiapkan polis asli, mengisi formulir pengajuan klaim yang disediakan oleh perusahaan, menyiapkan surat kematian dari instansi pemerintah yang berwenang, surat dari dokter yang berisikan keterangan sebab-sebab meninggal, melampirkan surat keterangan dari polisi (bila meninggal karena kecelakaan). Perusahaan berhak untuk meminta dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu dalam pengajuan klaim dan batas pengajuan klaim tidak lebih dari 3 (tiga) bulan setelah kejadian.

Setelah berkas pengajuan klaim sudah lengkap, maka nasabah tinggal menunggu untuk meneliti klaim yang diajukan apa benar-benar terjadi, hal ini untuk menghindari terjadinya *moral hazard*. Berdasarkan penjelasan dari ibu Maya yang berwenang untuk menangani klaim yang diajukan adalah kantor pusat sedangkan kantor cabang hanya sebatas meneliti kelengkapan berkas. Pada pengajuan klaim akan diperiksa oleh

kantor pusat pada bagian klaim. Kantor cabang hanya berwenang sebatas meneliti kelengkapan berkas yang diterima dari nasabah. Bila berkas yang diserahkan nasabah kurang lengkap, maka takaful cabang yang meminta nasabah untuk melengkapi. Sedangkan yang memeriksa kebenaran klaim, tidak ada yang meneliti langsung kepada nasabah, kantor pusat hanya memeriksa kelengkapan berkas klaim, jika dirasa berkas telah lengkap dan tidak ada penipuan pada berkas maka akan dilakukan pencairan klaim.

Secara garis besar manajemen risiko produk Al Khairat Individu telah dilakukan dengan 4 tahapan yaitu identifikasi risiko, pengukuran risiko, pengendalian risiko dan pengalihan risiko. Adapun manajemen risiko yang dilakukan untuk pengendalian produk dengan kendala lokasi dilakukan dengan cara penarikan premi diawal langsung 1 tahun dengan memaksimalkan peran *underwriter* sebagai langkah pertama *underwriting*.