

**ANALISIS KINERJA UNDERWRITER DALAM
MENENTUKAN CALON PESERTA PADA PRODUK
ASURANSI MOBILKOE
(Studi Pada PT Asuransi Umum Bumiputera 1967
Cabang Serang)**

Oleh:

Ikin Ainul Yakin dan Eva Nurhabibah

Program Studi Asuransi Syariah, FEBI UIN Sultan

Maulana Hasanuddin Banten

Email: evahabibahnur@gmail.com

Abstract

Every company really needs workers as actors who can carry out company activities in order to achieve the expected goals for it is expected that a worker who has quality human resources. Unfortunately this has not been matched by quality workforce. Often the opening of a branch or new Islamic insurance division is only supported by a limited number of workers because the need for Underwriter-certified Underwriters is still lacking. Development and marketing of insurance products must be supported by the availability of human resources that enable the good implementation of Underwriter performance. Underwriter performance in sharia insurance has an important role because he determines whether insurance coverage is acceptable or not

Based on the results of the analysis conducted by researchers on research, there is a role for Underwriters' performance in determining prospective participants in mobilkoe insurance products, namely: improving service

quality, applying quality of human resources in performance, risk identification, risk assessment, risk estimation and acceptability, and risk sharing, as well as the obstacles encountered by the Underwriters in determining the prospective participants in mobilko insurance products are the availability of incomplete participant data, data on previous participant experience and prospective participants do not provide the desired benefit budget, while the solution is to contact Agent in order to obtain additional information needed by an Underwriter.

Keywords: Underwriter Performance, Prospective Participants

Abstrak

Setiap perusahaan sangat membutuhkan tenaga kerja sebagai pelaku yang dapat menjalankan kegiatan perusahaan guna mencapai tujuan yang diharapkan untuk itu diharapkan seorang tenaga kerja yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Sayangnya hal ini belum diimbangi dengan tenaga kerja yang berkualitas. Seringkali pembukaan cabang atau devisi asuransi syariah baru hanya didukung jumlah tenaga kerja yang terbatas karena kebutuhan akan tenaga kerja Underwriter yang bersertifikat Underwriter masih sangatlah kurang. Pengembangan dan pemasaran produk asuransi wajib di dukung dengan ketersediaan sumber daya manusia yang memungkinkan pelaksanaan baik dari fungsi Underwriter kinerja Underwriter dalam asuransi syariah memiliki peran penting karena dia yang menentukan apakah penutupan asuransi dapat diterima atau tidak

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan peneliti terhadap penelitian, terdapat peranan kinerja Underwriter

dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi mobilko yaitu: mengatakan kualitas pelayanan, menerapkan kualitas sumber daya manusia dalam kinerja, identifikasi risiko, penilaian risiko, estimasi risiko dan akseptasi, dan risk sharing, serta kendala yang ditemui Underwriter dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi mobilko adalah ketersediaan data peserta yang kurang lengkap, data pengalaman peserta sebelumnya dan calon peserta tidak memberikan anggaran yang benefit yang diinginkan, sedangkan solusi yang dilakukan adalah menghubungi agen agar mendapatkan informasi tambahan yang dibutuhkan oleh seorang Underwriter.

Kata kunci : Kinerja Underwriter, Calon Peserta

PENDAHULUAN

Regulasi yang dirancang oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengenai produk asuransi dan pemasaran produk asuransi, mengamanatkan bahwa pengembangan dan pemasaran produk asuransi wajib didukung dengan ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memungkinkan pelaksanaan yang baik dari fungsi *Underwriter*. Apabila dibandingkan dengan jumlah Perusahaan Asuransi Kerugian (Umum) yang ada Tenaga Underwriter yang bersertifikat Underwriter masih sangatlah kurang.¹

Underwriter yang berkualitas mempunyai peranan penting dalam perusahaan syariah, tanpa *Underwriter* yang berkualitas dan produktif kegiatan dalam asuransi syariah tidak mungkin berjalan dengan

¹ Mohamad Subhan “Pengaruh Pengetahuan Mengenai Risiko Dan Kompetensi Terhadap Kinerja *Underwriter* Perusahaan Di Industri Asuransi Kerugian (Umum) Di Indonesia,” Jurnal MIX, Volume IV, No. 1 (2014).

lancar dengan baik. Kinerja *Underwriter* merupakan akumulasi hasil yang diperoleh *Underwriter* baik secara individu maupun dalam perusahaan. Memiliki kinerja yang unggul bila target yang diterapkan oleh perusahaan tercapai.

LANDASAN TEORI

1. Pengertian Kinerja

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Amstrong dan Baron yang menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut sebagai berikut:

Personal Factors, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen individu.

Leadership factor, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan *team leader*

Team factors, ditunjukkan oleh kualitas yang diberikan oleh rekan sekerja.

System factors, ditunjukkan oleh adanya system kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.

Contextual factors, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.²

3. Pengertian Underwriting dan Underwriter

Menurut asuransi kerugian, *underwriting* adalah proses seleksi untuk menetapkan jenis penawaran risiko harus diterima; bila diakseptasi, rate, syarat, dan kondisi harus dapat ditentukan. Sedangkan yang dimaksud *Underwriter* adalah seseorang yang mempunyai tugas menetapkan diterima atau tidaknya risiko untuk penutupan asuransi.

Tujuan Underwriting dan Tugas Underwriter

a. Tujuan Underwriting

Tiga konsep penting dalam *underwriting*, yaitu :

- 1) Kemungkinan menderita kerugian (*chance of loss*) atau probabilitas berdasarkan kejadian dimasa lalu.
- 2) Tingkat risiko (*degree of risk*), yaitu ketidakpastian atas kerugian di masa datang yang sulit diramalkan.
- 3) Hukum bilangan besar (*law of large number*), yaitu makin banyak objek yang mempunyai

² Hamzah B dan Nina Lamatenggo, *Teori Kinerja dan Pengukuran*,... h. 85.

risiko yang sama atau hampir sama, semakin baik perusahaan.

b. Tugas *Underwriter*

Tugas *Underwriter* adalah:

- 1) Mempertimbangkan risiko yang diajukan. Dalam produk asuransi Mobilkoe, proses analisis risiko *Underwriter* dipengaruhi oleh faktor kelas konstruksi dan okupasi obyek, jarak pemisah dengan obyek lain, jumlah barang berbahaya
- 2) Memutuskan untuk menerima atau menolak resiko yang diajukan
- 3) Menentukan syarat dan beberapa ketentuan serta lingkup ganti rugi
- 4) Menggunakan biaya upah pada dana kontribusi peserta
- 5) Mempertahankan, meningkatkan, dan mengamankan margin profit

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Kinerja Underwiter pada PT Asuransi Umum Bumiputera 1967 Cabang Serang?
2. Bagaimana Analisis Kinerja Underwiter Dalam Menentukan Calon Peserta Asuransi Pada Produk Asuransi mobilkoe pada PT. Asuransi Umum Bumiputera 1967 Cabang Serang?

TUJUAN PENELITIAN

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Underwriter pada PT Asuransi Umum Bumiputera 1967 Cabang Serang.
2. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Underwriter dalam menentukan calon peserta asuransi produk mobilkoe pada PT Asuransi Bumiputera 1967 Cabang Serang.

METODOLOGI PENELITIAN

1. Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mengambil tempat di PT Asuransi Umum Bumiputera 1967 Cabang Serang. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan September dan Oktober 2019.

2. Jenis dan sumber penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penelitian adalah penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan bersifat primer yakni langsung dari narasumber.

3. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini terdiri dari berbagai macam bentuk dan jenis. Mulai dari pengumpulan data dan informasi dari hasil

- 1) Wawancara
- 2) Observasi

3) Dokumentasi

4. Analisis Data

1) Reduksi Data

2) Model Data (*Data Display*)

3) Penarikan/ Verifikasi Kesimpulan

5. Validasi

Peneliti menggunakan validasi Triangulasi yaitu sumber data yang menggali informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya melalui wawancara dan observasi, bisa menggunakan observasi terlibat seperti dokumen tertulis, dokumen sejarah, tulisan pribadi, gambar atau *photo* karena hal ini akan dilakukan peneliti kemudian menimbang bagaimana perbandingan dari setiap sumber yang ada dan narasumber.³

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kinerja

Tanggapan kinerja menurut para karyawan perusahaan dibagi menjadi 5 kategori indikator dengan jawaban sesuai pedoman yang peneliti buat diantaranya:

1. *Tangibel*

Tangibel adalah bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen, indikatornya adalah:

- a. Penampilan petugas dalam melayani
- b. Tempat pelayanan

³ Ibrahim, *Metodologi penelitian kualitatif*,...hal.124-125

- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas dalam melayani
- e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. Reliability

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara akurat serta dapat dipercaya sesuai dengan yang dijanjikan, dengan indikator.:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani
- b. Memiliki standar kualitas yang jelas
- c. Kemampuan petugas dalam melayani
- d. Menggunakan alat bantu dalam melayani
- e. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu

3. Responsiviness

Pelayanan yang diberikan secara cepat dan tanggap kepada pelanggan dan menolong permasalahan pelanggan dengan indikator:

- a. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Melakukian pelayanan dengan cermat
- c. Melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Melakukan pelayanan dengan tepat waktu
- e. Semua keluhan direspon oleh petugas

4. Assurance

Kemampuan perusahaan dengan memiliki pengetahuan, kesopanan, dan jaminan seperti keamanan dapat memberikan rasa kepercayaan diri yang tinggi dan tidak ragu-ragu pada pelanggan dalam menilai perusahaan tersebut.

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan,

- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan,
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5. Empati

Kemampuan perusahaan memberikan perhatian yang tulus secara individual atau perorangan kepada para pelanggan, indikatornya adalah:

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan,
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah,
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun,
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah penulis kemukakan dapat disimpulkan bahwa kinerja *Underwriter* mempunyai peranan penting dalam perusahaan karena dia yang menentukan apakah penutupan asuransi dapat diterima atau tidak.

Dapat disimpulkan oleh peneliti dari narasumber mengenai kinerja *Underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi mobil koe di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang diantaranya kepala perusahaan dan karyawan sangat jelas dan signifikan terhadap analisis yang peneliti buat, karena *Underwriter* berhasil mencapai target yang diinginkan perusahaan. Hal ini telah

dijelaskan oleh kepala perusahaan, sehingga menambah nilai baik kepada setiap *Underwriter*. Adapun peran penting lain seperti perusahaan memiliki faktor yang mendukung dalam meningkatkan kinerja di perusahaanya, memiliki ukuran keberhasilan yang baik.

Dalam hasil wawancara dengan karyawan yang telah dilakukan sesuai dengan sampel yang digunakan peneliti melihat ketersediaan disana, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang sangat baik dilihat dari berbagai sudut pandang yang pertama dari hasil wawancara tertulis, observasi dan wawancara dengan kepala perusahaan di PT. BumiPutera Cabang Serang, maka dengan begitu peneliti menyimpulkan bahwa terjadi hal yang signifikan terhadap kinerja yang diberikan petugas diperusahaan sangat berpengaruh terhadap targetan dalam penutupan asuransi.

Underwriting muncul karena adanya beberapa faktor yang mendasari. Salah satu diantaranya adalah sebuah usaha agar calon tertanggung mendapatkan beban premi yang sesuai dengan resiko yang di milikinya dengan kata lain ada keadilan dalam pembebanan premi. Selain itu, pembebanan premi harus tidak merugikan perusahaan asuransi. Coba bayangkan ketika tidak ada *underwriting* dalam perusahaan asuransi tertanggung, dengan resiko tinggi bisa dengan mudahnya mendapatkan perlindungan

asuransi dengan beban premi standar padahal jika terjadi resiko akan sangat merugikan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Al -Quran

Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Hadis Kurikulum 2013*, Jakarta: Kementrian Agama 2015

Kementrian Agama Republik Indonesia, *Mushaf Al-Qur'an terjemah*, Jakarta: CV. Mustaka Jaya Ilmu 2014

Buku

Abdullah, Moch. Anwar, *Kamus Umum Asuransi*, Jakarta: Kasaint Blanci, 1993

Ali Idris, Soentoro, *Cara Mudah Belajar Metodologi Penelitian Dengan Aplikasi Statistika*, Depok: PT. Taramedia Bakti Persada, 2015

Amrin, Abdullah, *Asuransi Syariah Keberadaan dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2006.

Amrin, Abdullah, *Asuransi Syariah*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006

Dendawijaya, Lukman, *Manajemen Perbankan*, Bogor: Galia Indonesia, 2005

Fahmi, Irfan, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta, 2005

Ganie, Junaedi, *Hukum Asuransi di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2013

Hamzah B, dan Nina Lamatenggo, *Teori Kinerja dan Pengukurannya*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014

Muhammad, *Manajemen Asuransi Syariah*, Yogyakarta: UII Press, 2015

Mulyati, Sri, *Akuntansi Syariah*, Jakarta: Salemba Empat, 2017

Mulyawan, Setia, *Manajemen Risiko*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2015

Nopriansyah, Waldi, *Asuransi Syariah Berkah*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016

Puspitasari, Novi, *Manajemen Asuransi Syariah*, Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2015

Rianto, M. Nur, *Asuransi Syariah*, Bekasi: Gramata Publishing, 2015

Rivai, Veithzal, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Jakarta: Raja grafindo Persada, 2004

Rodoni, Ahmad, *Asuransi dan Pengadaian Syariah*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015

Soemitro, Andri, *Bank Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009

Wirdyningsih, Bank dan Asuransi Islam di Indonesia, Jakarta: Kencana, 2005

Jurnal dan Skripsi:

Jurnal:

Subhan, Mohammad “Pengaruh Pengetahuan Mengenai Risiko Dan Kompetensi Terhadap Kinerja *Underwriter* Perusahaan Di Industri Asuransi Kerugian (Umum) Di Indonesia,” Jurnal MIX, Volume IV, No. 1 (2014).

Skripsi:

Bunyati, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Underwriting pada Produk Asuransi Kebakaran : Studi pada PT. Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967,” (Skripsi, Program S1, UIN “Syarif Hidayatullah,” Jakarta, 2011).

Hilmansyah, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Underwriter dalam Menyeleksi Risiko guna Menentukan Kontribusi pada Produk Asuransi Mikro Syariah Program AJP Mikro Sakinah : Studi pada PT. Asyiki Sarana Sejahtera,” (Skripsi, Program S1, UIN “Syarif Hidayatullah,” Jakarta, 2014).

Maisaroh, “Peran Underwriter Dalam Penetapan Premi Pada PT. Asuransi Tafakul Keluarga”, (Program Sarjana, UIN “Syarif Hidayatullah” Jakarta: 2014)

Website:

<http://kbbi.kemdikbud.go.id>

<http://www.kompasiana.com>

<http://www.kajianpustaka.com>

Wawancara:

Aji, Seno, Kasie Teknik (Underwriter) PT. Asuransi Bumiputera Muda Cabang Serang, Wawancara, Serang 20 Oktober 2019

Ardi, Kasie pemasaran PT. Asuransi Bumiputera Muda Cabang Serang, Wawancara, Serang 20 Oktober 2019

