

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini manusia secara ekonomi dituntut untuk bisa mempersiapkan kejadian-kejadian yang akan terjadi di masa yang akan datang. Praktik asuransi atau bisnis pertanggungannya akan memudahkan masyarakat dalam menyiapkan dan merencanakan kehidupannya di masa mendatang.

Asuransi menurut Undang-Undang No. 40 Th 2014 adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian atau kerusakan serta memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Peluang asuransi untuk memasuki dunia lembaga pertanggungannya sangat besar. Semakin beragamnya kebutuhan masyarakat menyebabkan munculnya berbagai macam jenis produk asuransi yang ditawarkan. Persaingan bisnis yang ketat membuat pelaku melakukan berbagai macam strategi untuk menjaga

eksistensi dan meningkatkan laba. Selain itu usaha asuransi jiwa merupakan sarana penghimpun dana dan pemupuk modal masyarakat dalam rangka pelaksanaan pembangunan nasional. Peranan asuransi jiwa cukup terlihat jelas dalam kemajuan perekonomian Indonesia dilihat dari besaran jumlah perusahaan asuransi sejak tahun 2011 hingga 2015. Tabel 1.1 berikut ini merupakan perkembangan perusahaan asuransi di Indonesia sejak 2011 hingga 2015 (UU No 2 Tahun 1992, 1992: 208).

Tabel 1.1
PERKEMBANGAN PERUSAHAAN ASURANSI TAHUN 2011-2015

No.	Keterangan / Description	2011	2012	2013	2014	2015
1.	Asuransi Jiwa / <i>Life Insurance</i>	45	47	49	50	55
	a. Swasta Nasional / <i>National Private</i>	26	28	30	31	33
	b. Patungan / <i>Joint Venture</i>	19	19	19	19	22
2.	Asuransi Umum / <i>Non Life Insurance</i>	85	84	82	81	80
	a. Swasta Nasional / <i>National Private</i>	66	66	65	64	64
	b. Patungan / <i>Joint Venture</i>	19	18	17	17	16
3.	Reasuransi / <i>Reinsurance</i>	4	4	4	5	6
	a. Swasta Nasional / <i>National Private</i>	4	4	4	5	6
	b. Patungan / <i>Joint Venture</i>	-	-	-	-	-
4.	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial / <i>Agencies Administering of Social Insurance</i>	2	2	2	2	2
5.	Penyelenggara Asuransi Wajib / <i>Companies Administering of Mandatory Insurance</i>	3	3	3	3	3
6.	Jumlah / Total (1 s.d. 5) / (1 to 5)	139	140	140	141	146
7.	Pialang Asuransi / <i>Insurance Brokers</i>	138	150	153	157	166
8.	Pialang Reasuransi / <i>Reinsurance Brokers</i>	27	29	29	31	37
9.	Penilai Kerugian Asuransi / <i>Loss Adjusters</i>	27	26	25	26	28
10.	Jumlah / Total (7 s.d. 9) / (7 to 9)	192	205	207	214	231
11.	Jumlah / Total (6 + 10)	331	345	347	355	377

Sumber : www.ojk.go.id

Dari tabel di atas kita dapat melihat bahwa pertumbuhan perusahaan asuransi di Indonesia sangat tinggi sehingga menyebabkan terjadinya persaingan yang ketat antar perusahaan demi eksistensi mereka. Hal itu membuat mereka harus meningkatkan pelayanan kepada klien dan kesesuaian prosedur.

Mempertahankan klien yang sudah bergabung merupakan salah satu tantangan pada bisnis asuransi. Pelayanan yang diberikan perusahaan asuransi kepada klien yang akan mengajukan klaim merupakan pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan perusahaan dan citra dari perusahaan tersebut (UU No 2 Tahun 1992, 1992: 214)

Salah satu perusahaan asuransi di Indonesia, yakni PT AJ. Manulife Indonesia Surabaya berusaha untuk mempertahankan klien dengan menjaga kualitas layanan dan kepercayaan dari masyarakat terutama kemudahan dalam pengajuan klaim. Perusahaan asuransi jiwa Manulife Indonesia juga membuktikan kinerjanya dengan meraih pertumbuhan signifikan sepanjang 2016. Tahun itu, merupakan kuatnya bisnis konsolidasi didorong pertumbuhan premi bisnis baru yang naik 29 persen menjadi Rp 3,7 triliun dari tahun sebelumnya sebesar Rp 2,9 triliun. Ditambahkan, dari premi bisnis baru itu, porsi terbesar diperoleh dari penjualan produk investasi yang naik 20 persen dari Rp 1,6 triliun di 2015 menjadi Rp 1,9 triliun, sedangkan penjualan produk asuransi melonjak 39 persen dari Rp 1,3 triliun menjadi Rp 1,8 triliun. Menurut *Startup*, pertumbuhan bisnis baru yang dicetak Manulife jauh di atas industri asuransi di Indonesia yang tumbuh hanya 11 persen. Pencapaian itu juga mendongkrak pangsa pasar bisnis baru Manulife Indonesia menjadi 4,7 persen dari sebelumnya sebesar 3,8 persen di 2015. (<http://www.beritasatu.com/asuransi/430991-manulife-cetak-pertumbuhan-signifikan-tahun-2016.html>)

Berdasarkan website resmi manulife perusahaan ini juga mengembangkan beberapa produk yang hanya dimiliki oleh PT AJ. Manulife Indonesia Surabaya

dengan tujuan *diferensiasi* dan *branding*. PT AJ. Manulife Indonesia Surabaya memiliki Produk *Manulife Lifestyle Protector*. Produk ini memiliki jangka waktu penanggungan 70 tahun dengan pembayaran premi minimal 5 juta dan pilihan masa pembayaran premi 5 atau 10 tahun. Produk ini merupakan produk yang tidak dimiliki oleh perusahaan asuransi lain di Indonesia. Produk ini merupakan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi yang dirancang khusus untuk memberikan perlindungan sekaligus mengoptimalkan dana investasi masyarakat (www.manulife-indonesia.com).

Dengan adanya pertumbuhan yang signifikan pada PT AJ. Manulife Indonesia Surabaya, perusahaan ini tidak luput dari permasalahan saat proses pengajuan klaim. Dalam proses pengajuan klaim banyak sekali permasalahan yang terjadi sehingga membuat manfaat yang seharusnya diterima klien tidak dapat diperoleh karena prosedur dan persyaratan yang tidak sesuai. Hal ini menimbulkan kendala dalam proses pengajuan klaim. Menurut Sofyan Akbar, *TribunNews*. 1 Maret 2012 terdapat klien Manulife yang tidak mengetahui bahwa ada persyaratan untuk bisa mendapatkan klaim secara utuh. Oleh karena itu klien harus memahami polis dengan seksama seperti manfaat pertanggungan, kondisi apa saja yang termasuk dalam pertanggungan asuransi, berapa besar pertanggungan, syarat pengajuan klaim dan berakhirnya pertanggungan. Peran agen sangat penting dalam proses ini, dimana agen harus menjelaskan dan menyampaikan secara detail apa saja yang tertuang dalam polis. Calon klien juga berhak bertanya tentang prosedur pengajuan klaim.

Merujuk dari permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk membahas permasalahan ini lebih dalam, dalam bentuk Tugas Akhir dengan judul **“PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM ASURANSI PRODUK *MANULIFE LIFESTYLE PROTECTOR* PADA PT AJ. MANULIFE INDONESIA SURABAYA”**.

1.2 Penjelasan Judul

Berdasarkan judul di atas maka penulis menjelaskannya secara lebih rinci sebagai berikut :

1. Prosedur

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas; Pengajuan.

2. Pengajuan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengajuan adalah proses, cara, perbuatan mengajukan; pengusulan; pengedepanan.

3. Klaim Asuransi

M. Wahyu Prihantoro, 2001 : 50, mendefinisikan klaim sebagai ‘tuntutan atas ganti rugi atau santunan sesuai dengan yang telah diperjanjikan dalam polis’.

4. Produk *Manulife Lifestyle Protector* (MLP)

Menurut www.manulife-indonesia.com MLP adalah produk yang mampu memberikan jaminan pengembalian premi pada akhir masa pertanggungansan disertai pembayaran premi terbatas. Produk ini termasuk produk *unit link* yang tetap mendapatkan perlindungan maksimal usia 70 tahun.

5. PT AJ. Manulife Indonesia Surabaya

Merupakan objek tempat penelitian yang digunakan dalam mencari sumber informasi untuk melakukan penelitian tugas akhir.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis menjabarkannya dalam uraian rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apa saja syarat dan ketentuan pengajuan klaim produk MLP di PT AJ. Manulife Indonesia Surabaya ?
2. Bagaimana prosedur pengajuan klaim produk MLP di PT AJ. Manulife Indonesia Surabaya ?
3. Apa saja hambatan atau kendala dalam pengajuan klaim produk MLP di PT AJ. Manulife Indonesia Surabaya ?
4. Bagaimana langkah untuk meminimalisir hambatan atau kendala dalam pengajuan klaim produk MLP di PT AJ. Manulife Indonesia Surabaya ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apa saja syarat dan ketentuan pengajuan klaim produk MLP di PT AJ. Manulife Indonesia Surabaya.
2. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pengajuan klaim produk MLP di PT AJ. Manulife Indonesia Surabaya.
3. Untuk mengetahui hambatan atau kendala dalam pengajuan klaim produk MLP di PT AJ. Manulife Indonesia Surabaya.

4. Untuk mengetahui langkah dalam meminimalisir hambatan atau kendala dalam pengajuan klaim produk MLP di PT AJ. Manulife Indonesia Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi PT AJ. Manulife Indonesia Surabaya

Sebagai masukan yang dapat dipertimbangkan dalam hal meminimalisir hambatan dalam pengajuan klaim asuransi.

2. Bagi Pembaca

Dapat menambah wawasan pembaca yang ingin mengetahui lebih lanjut tentang prosedur pengajuan klaim asuransi.

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Dapat menambah kajian ilmu mengenai pentingnya prosedur pengajuan klaim asuransi. Disamping itu penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian dengan judul sama dikemudian hari.

1.6 Metode Penelitian

1. Teknik Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dengan menerapkan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia, berdasarkan pada penciptaan gambar holistik yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan disusun dengan latar belakang ilmiah. Melalui jenis penelitian deskriptif dengan menerapkan pendekatan kualitatif, pendekatan ini bertujuan untuk dapat menjelaskan proses klaim dari mulai prosedur klaim sampai pada keputusan klaim asuransi.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

- 1) Observasi, adalah pengamatan dan pencatatan secara teliti dan sistematis atas gejala-gejala (fenomena) yang sedang diteliti. Penulis melakukan observasi dengan melihat dan mengamati secara langsung terhadap pihak-pihak yang terkait dalam proses pengajuan klaim dan proses pengambilan keputusan klaim individu asuransi jiwa di PT AJ. Manulife Indonesia Surabaya.
- 2) Wawancara (*interview*), yaitu peneliti melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait, seperti Branch Manager, Unit Manager, Customer Service Client dan Customer Service Agen. Teknik wawancara yang digunakan adalah tak terstruktur, bentuk pertanyaan yang akan diajukan terlebih dahulu disusun sebelum proses wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan yang berkaitan dengan pembahasan, yaitu prosedur pengajuan klaim dan proses pengambilan keputusan klaim individu asuransi jiwa. Wawancara bersifat terbuka dimana responden diberi kesempatan untuk menjawab, dapat berkembang lebih lanjut dan disesuaikan dengan situasi.

b. Data Sekunder

Penulis menggunakan data sekunder yang diperoleh dari dokumen-dokumen perusahaan yang berkaitan dengan topik yang diteliti, data atau informasi dari instansi-instansi terkait dengan penelitian, Buku, jurnal, artikel, makalah, dan

karya ilmiah lainnya yang berisi tentang informasi pendukung dan pelengkap data primer.

3. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari pengamatan (observasi) dan wawancara langsung dengan orang-orang yang terkait dengan penanganan klaim. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen-dokumen perusahaan yang berkaitan dengan topik yang diteliti. Data yang telah diperoleh dalam penelitian ini dikumpulkan, dikategorikan sebagai penyebab penerimaan, penundaan dan penolakan klaim asuransi jiwa.