

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA 1912

A. Profil Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912

AJB Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia. Pertama kali didirikan untuk para guru bumiputera (istilah untuk 'pribumi' pada kala itu). Idenya tersebut tercetus pada waktu Kongres Budi Utomo. Maka pada tanggal 12 Februari 1912, Asuransi Bumiputera atau dikenal juga sebagai AJB Bumiputera berdiri sebagai sebuah badan usaha.

Pendiri Bumiputera sendiri dikenal sebagai 'tiga serangkai' Bumiputera yakni M. Ng. Dwidjosewojo sebagai Presiden Komisaris, kemudian ada M.K.H. Soebroto menjabat sebagai direktur dan M. Adimidjojo sebagai Bendahara. Oleh karena itu, Asuransi Bumiputera memang dari awal tidak seperti perusahaan Perseroan Terbatas lainnya yang dimiliki oleh satu orang pemodal. Sebaliknya daripada hal tersebut, Bumiputera berprinsip pada badan usaha bersama yakni pemegang polis adalah pemilik perusahaan dan menunjuk wakil mereka dari BPA atau Badan Perwakilan Anggota. Namun tidak hanya didasarkan pada asas kerja sama tetapi juga dikelola secara profesional.¹¹³

¹¹³Anonim, "Produk dan Profil Perusahaan Asuransi Bumiputera", <https://www.asuransibank.com/2012/08/asuransi-bumiputera.html>, diakses Tanggal 27 November, Pukul 19.50 wib

Didirikan 107 tahun yang lalu untuk memenuhi kebutuhan spesifik masyarakat Indonesia, AJB Bumiputera 1912 telah berkembang untuk mengikuti perubahan kebutuhan masyarakat. Pendekatan modern, produk yang beragam, serta teknologi mutakhir yang ditawarkan didukung oleh nilai-nilai tradisional yang melandasi pendirian AJB Bumiputera 1912.

AJB Bumiputera 1912 telah merintis industri asuransi jiwa di Indonesia dan hingga saat ini tetap menjadi perusahaan asuransi jiwa nasional terbesar di Indonesia . yang menyadari pentingnya hubungan personal antara nasabah dan penasehat finansial mereka, serta menyediakan akses yang mudah untuk mendapatkan solusi khusus untuk memenuhi semua kebutuhan asuransi nasabah.¹¹⁴

AJB Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi mutual, dimiliki oleh pemegang polis Indonesia, dioperasikan untuk kepentingan pemegang polis Indonesia, dan dibangun berdasarkan tiga pilar 'mutualisme', 'idealisme' dan 'profesionalisme'. AJB Bumiputera 1912 dimiliki oleh masyarakat Indonesia dari berbagai latar belakang dan kelompok umur, serta menyediakan berbagai produk dan layanan yang setara dengan produk asuransi terbaik dunia, namun tetap menjaga keuntungannya di Indonesia bagi para pemegang polisnya.¹¹⁵

1. Kode Etik dan Prinsip Perusahaan

a. Idealisme

¹¹⁴ Bumiputera, “Profil Perusahaan”,
http://ajb.bumiputera.com/pages/default/our_company/company_profile/0, diakses, Tanggal 29
 November 2019, Pukul 23.00 wib.

¹¹⁵ *Ibid*

AJB Bumiputera 1912 bukan berdiri semata-mata untuk mencari keuntungan, melainkan sebagai alat finansial yang lahir dari komitmen untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia melalui bisnis asuransi jiwa.

b. Mutualisme

Sebagai dasar manajemen perusahaan, nilai sosial mutualisme dimanifestasikan melalui kerjasama, kemitraan dan sinergi. Antara pemegang polis dan sesama pemegang polis antara perusahaan dan pemegang polis, antara karyawan dengan manajemen dalam perusahaan.

c. Profesionalisme

Keunggulan dan kompetensi sumber daya manusia yang dikembangkan melalui pendidikan dan pelatihan dari waktu ke waktu, menjadikan perusahaan memiliki sumber daya manusia yang dapat mempertahankan kelangsungan hidup, pengembangan organisasi dan pertumbuhan bisnis.

2. Visi dan Misi AJB Bumiputera 1912

VISI AJB Bumiputera 1912 yaitu dengan berpedoman kepada falsafah perusahaan Profesionalisme, Idealisme dan Mutualisme, maka Visi AJB Bumiputera adalah : "AJB Bumiputera menjadi perusahaan asuransi jiwa nasional yang kuat, modern, dan menguntungkan yang didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) profesional yang menjunjung tinggi nilai-nilai idealisme serta mutualisme.

MISI AJB Bumiputera 1912

- a. Menyediakan pelayanan dan produk jasa asuransi jiwa berkualitas sebagai wujud partisipasi dalam pembangunan nasional melalui peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia.
- b. Menyelenggarakan berbagai pendidikan dan pelatihan untuk menjamin pertumbuhan kompetensi karyawan, peningkatan produktivitas dan peningkatan kesejahteraan, dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada pemegang polis.
- c. Mendorong terciptanya iklim kerja yang motivatif dan inovatif untuk mendukung proses bisnis internal perusahaan yang efektif dan efisien.

3. Budaya Perusahaan

Budaya Kerja Perusahaan AJB Bumiputera 1912 yang diambil dari kata BUMIPUTERA mempunyai arti:

- a. Berorientasi pada kepuasan pelayanan
- b. Utamakan proses kerja yang benar
- c. Menjadi teladan dan panutan
- d. Ikut menjaga tradisi kebersamaan didasari rasa memiliki perusahaan
- e. Profitabilitas menjadi sasaran
- f. Ulet dalam melakukan pekerjaan
- g. Taat terhadap Tuhan Yang Maha Esa
- h. Efisien dan efektif dalam segala kegiatan
- i. Ramah & Tulus Ikhlas Terhadap Rekan Kerja
- j. Amanah dalam mengembangkan tugas perusahaan

4. Peran Asuransi

a. Peran asuransi jiwa secara mikro

- 1) Bagi perorangan/rumah tangga
 - a) Sebagai proteksi
 - b) Sebagai tabungan
 - c) Sebagai agunan
 - d) Sebagai warisan
- 2) Bagi dunia usaha
 - a) Asuransi orang penting
 - b) Kelangsungan usaha
 - c) Program kesejahteraan karyawan

b. Peran asuransi jiwa secara makro

- 1) Sebagai lembaga keuangan yang memberi proteksi terhadap ekonomi terhadap masyarakat
- 2) Sebagai lembaga penghimpun dana masyarakat
- 3) Sebagai lembaga penyalur dana untuk menunjang pembangunan negara
- 4) Sebagai lembaga usaha yang memberi kesempatan kerja
- 5) Sebagai lembaga atau perusahaan yang menghasilkan pajak

5. Fungsi dan Tujuan AJB Bumiputera 1912

a. Fungsi AJB Bumiputera 1912

Menurut fungsinya asuransi jiwa adalah merupakan suatu lembaga yang harus mampu memobilisasi premi dari nasabahnya untuk dihimpun sebagai dana atau modal investasi. Sebab dalam jalannya setiap perusahaan asuransi jiwa, disamping harus dapat melaksanakan kewajibannya kepada para nasabah juga harus mampu mengembangkan diri bisnis perusahaannya, laporan atau referensi yang tersedia di perusahaan.

b. Tujuan AJB Bumiputera 1912

- 1) Memebantu masyarakat dalam bidang perlindungan hari yua, kesejahteraan keluarga dan kelangsungan pendidikan putra0putri oemegang polis
- 2) Membantu pemerintah dalam pengembangan khususnya dalam bidang jasa asuransi
- 3) Membantu pemerintah dalam bidang stabilitas moneter
- 4) Mengendalikan inflasi
- 5) Mewujudkan kesejahteraan anggota beserta keluarganya dan ikut serta dalam membangun bangsa dan negara menuju masyarakat Indonesia yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang- undang Dasar Tahun 1945.

6. Produk AJB Bumiputera 1912

Produk asuransi Bumiputera sendiri cukup banyak dan bisa disesuaikan dengan kebutuhan nasabahnya, diantaranya sebagai berikut:

a. Asuransi Jiwa Perorangan

1) Mitra Beasiswa

Mitra Beasiswa dirancang khusus untuk menjadi mitra anak dalam pendidikan, memastikan mitra anak-anak secara teratur mendapatkan uang yang mereka butuhkan untuk melanjutkan pendidikan mereka. Masa depan mitra anak-anak juga terlindungi karena program ini dirancang untuk memastikan agar mereka tetap mendapatkan dana beasiswa hingga mereka lulus, walaupun jika orang tua mereka meninggal dunia.

2) Mitra Permata

Mitra Permata dirancang untuk menyediakan manfaat perlindungan tabungan dengan nilai investasi yang tinggi. Dan walaupun Mitra Permata adalah sebuah program asuransi, produk ini dirancang untuk menawarkan fleksibilitas yang tidak terbatas, memungkinkan untuk menentukan pembayaran premi, jumlah uang pertanggungan, dan nilai penarikan tabungan.

3) Mitra Cerdas

Mitra Cerdas merupakan program asuransi yang menyediakan biaya pendidikan yang terkait dengan investasi. Sehingga, dana yang dirancang untuk biaya pendidikan akan meningkat sejalan dengan hasil investasi.

4) Mitra Proteksi Mandiri

Mitra Proteksi Mandiri adalah program asuransi mikro dari Bumiputera untuk yang berprofesi sebagai petani, nelayan, peternak atau pekerja lainnya. Meskipun berpenghasilan terbatas, tetap bisa menikmati masa pensiun dengan tenang layaknya seorang pegawai.

5) Ekawaktu Ideal (rupiah)

Asuransi yang di rancang untuk membantu keluarga Indonesia mempersiapkan dana tabungan hari tua sekaligus mempersiapkan perlindungan ekonomi bagi ahli waris jika anda sebagai tertanggung meninggal dunia.

6) Mitra Abadi

Program asuransi yang di rancang untuk memberikan perlindungan seumur hidup bagi anda.

7) Mitra Melati

Merupakan program asuransi yang menawarkan perolehan manfaat pasti dalam bentuk proteksi dan tabungan sekaligus memberikan jaminan hasil investasi yang berkesinambungan dari waktu ke waktu.

8) Mitra Oetama

Program asuransi yang menyiapkan dana ketika anda menjalani rawat inap di rumah sakit dan sekaligus memberikan kesempatan memperoleh hasil investasi yang kompetitif dari pengembangan dana premi asuransi yang anda bayar.

9) Mitra Pelangi

Merupakan program asuransi yang menawarkan dua manfaat utama, proteksi dan tabungan, satu manfaat bonus dan empat manfaat tambahan yang bisa di adaptasi sesuai kebutuhan anda.

10) Mitra Poesaka

Program asuransi yang menawarkan perlindungan dan tabungan masa depan dengan fleksibilitas dalam hal pembayaran premi, penarikan nilai dengan program investasi.

11) Mitra Prima

Merupakan program asuransi dwiguna murni dengan manfaat optimal, karena selain tabungan dan santunan pasti ketika bertanggung hidup atau meninggal, program ini juga memberikan akumulasi dengan program investasi.

12) Mitra Sehat

Program asuransi yang menyiapkan dana ketika anda menjalani rawat inap di rumah sakit, sekaligus memberi kesempatan memperoleh hasil investasi yang kompetitif dari pengembangan dana premi asuransi yang anda bayar.

13) Mitra Sejati

Dirancang untuk memenuhi anda yang paling mendasar dari sebuah program asuransi untuk mendapatkan proteksi jika sewaktu waktu anda tidak lagi sanggup untuk menghasilkan nilai ekonomi.

b. Asuransi Jiwa Kumpulan

1) Asuransi Kredit

Kredit merupakan bagian dari kehidupan bisnis dan/atau pribadi semua orang. Kredit memberikan dana untuk menunjang kegiatan bisnis dan pengeluaran modal, serta membuat investasi pribadi mungkin yang memungkinkan bagi individu yang berinvestasi di proyek-proyek seperti kepemilikan rumah atau renovasi.

2) Asuransi Ekawaktu

Produk Asuransi Jiwa Mitra Ekawaktu AJB Bumiputera 1912 adalah program perlindungan asuransi non-tabungan yang memberikan perlindungan murni terhadap risiko kematian, yang berlaku untuk periode tertentu dan melindungi dari kemungkinan kerugian-kerugian yang terjadi karena kematian karyawan.

3) Asuransi Kecelakaan

Asuransi Jiwa Kumpulan Mitra Kecelakaan Diri adalah program asuransi yang memberikan perlindungan murni terhadap risiko kecelakaan dalam jangka waktu 1 (satu) tahun.

Kecelakaan, dalam istilah asuransi kecelakaan ini, merupakan peristiwa yang tidak terduga, terjadi secara tiba-tiba, tanpa peringatan atau tidak dikehendaki, yang menyebabkan peserta menderita cacat fisik atau meninggal dunia, sebagai akibat dari setiap tindakan yang diambil oleh pihak lain, baik secara langsung maupun tidak langsung.

4) Asuransi Idaman

Asuransi Jiwa IDAMAN Kumpulan (Iuran Dana Mantap) merupakan asuransi jiwa yang memberikan perlindungan kematian untuk jangka waktu tertentu hingga maksimum 30 tahun, serta menyediakan dana dalam bentuk akumulasi nilai uang yang meningkat secara progresif dari waktu ke waktu.

5) Rawat Inap dan Pembedahan

Dirancang untuk memberikan perlindungan bagi peserta yang menjalani rawat inap dan pembedahan dalam bentuk penggantian biaya perawatan dan pembedahan.

6) Program Kesejahteraan Karyawan

Dirancang untuk memberikan perlindungan asuransi bagi peserta/karyawan pada usia tertentu yang mengalami cacat/fungsinya atau untuk peserta/karyawan yang meninggal dunia.

7) Asri

“Asuransi Rakyat Indonesia”. Dirancang untuk memberikan perlindungan asuransi bagi keluarga Indonesia yang menjadi peserta, tanpa kecuali, termasuk rakyat kecil dengan benefit dalam bentuk santunan kecelakaan cacat atau meninggal dunia.

c. DPLK AJB bumiputera 1912

DPLK AJB Bumiputera 1912 adalah pengembangan bisnis AJB Bumiputera untuk pengelolaan dana pensiun yang baik untuk masa depan yang lebih baik. DPLK AJB Bumiputera 1912 ini dibentuk untuk penyediaan Dana Pensiun Lembaga Keuangan yang menguntungkan para pesertanya dan telah disahkan oleh Menteri Keuangan Republik Indonesia dengan SK Nomor: KEP 93/KM.10/2007 tanggal 2 Mei 2007.

d. Asuransi Perorangan Syariah

Asuransi Perorangan Syariah adalah tabungan sekaligus perlindungan yang lebih difokuskan pada dana naik haji dan disesuaikan dengan Hukum Islam.

Diantaranya yaitu:

1) Mitra Mabrur

Produk Mitra Mabrur dirancang secara khusus untuk memprogram kebutuhan dana saat menunaikan ibadah haji ke tanah suci. Menunaikan Spiritual ibadah haji adalah melaksanakan Rukun Islam yang ke lima, nyaris menjadi ikhtiar dan impian semua orang. Dengan Mitra Mabrur, 70 maka dapat merancang melaksanakan ibadah haji dengan tentram, tanpa khawatir meninggalkan keluarga di rumah.

2) Mitra Iqra

Dirancang secara khusus dapat menjamin para pemegang Polis tersedianya sejumlah dana pendidikan sejak putra-putrinya masuk taman kanak-kanak sampai dengan lulus perguruan tinggi, dari kemungkinan

terjadinya resiko yang tidak terduga. Produk ini dinamai Mitra Iqra' terkandung maksud, agar anak-anak yang diambilkan program pendidikan lewat Bumi putera Syariah kelak bias mengikuti sifat-sifat dan ketauladanan Nabi besar Muhammad SAW.

3) Mitra Sakinah

Berbasis syariah, dirancang untuk membantu sebagian perencanaan finansial anda, khususnya dalam mempersiapkan dana hari tua. Program ini merupakan gabungan antara unsur tabungan, perlindungan asuransi, dan investasi.

e. Asuransi Kumpulan Syariah

Asuransi Kumpulan Syariah lebih difokuskan kepada perlindungan oleh karena segala kemungkinan yang bisa saja terjadi. Yaitu sebagai berikut:

1) Mitra Ekawarsa

Program Asuransi Jiwa syariah, memberikan berbagai manfaat seperti perlindungan jiwa dan manfaat hasil investasi yang kompetitif. Selain itu, ada manfaat tambahan (rider) dengan pilihan seperti santunan meninggal dunia akibat kecelakaan, penggantian biaya harian rawat inap rumah sakit, santunan bebas kontribusi akibat penyakit kritis dan cacat tetap total akibat penyakit ataupun kecelakaan.

2) Mitra Perlindungan Kecelakaan Diri

Dengan ketentuan umum sebagai berikut:

- a) Produk asuransi ini merupakan produk asuransi jiwa kumpulan syari'ah.
- b) Prinsip produk asuransi ini merupakan tolong menolong antar peserta dalam menanggulangi resiko finansial akibat musibah kecelakaan.
- c) Produk asuransi ini dipasarkan dalam mata uang rupiah.
- d) Produk asuransi ini dapat dipasarkan secara sendiri atau sebagai manfaat tambahan (rider)
- e) Kontribusi asuransi ini terdiri dari 2 komponen yaitu iuran Tabarru' dan 'Ujrah

3) Mitra Ta'awun Pembiayaan

Mitra Pembiayaan Dengan ketentuan umum sebagai berikut:

- a) Produk asuransi ini merupakan produk asuransi jiwa kumpulan syariah
- b) Prinsip produk asuransi ini merupakan tolong menolong antara peserta asuransi dalam menanggulangi resiko finansial akibat musibah kematian.
- c) Produk asuransi ini dipasarkan dalam mata uang rupiah
- d) Produk asuransi ini dapat dipasarkan dengan tambahan asuransi kecelakaan diri
- e) Produk ini diperuntukkan bagi nasabah suatu lembaga keuangan yang memberikan jasa pembiayaan
- f) Kontribusi asuransi ini terdiri dari dua komponen yaitu iuran tabarru'dan ujroh

7. Kelompok Usaha Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera terdiri dari:

a. Anak Perusahaan (Subsidiary Companies)

- 1) PT Bank Bumiputera Indonesia (Perbankan)
- 2) PT Mardy Mulyo (Penerbitan dan Percetakan)
- 3) PT Wisma Bumiputera (Properti dan sewa bangunan)
- 4) PT Bumida 1967 (Asuransi kerugian)
- 5) PT Bumiputera Mitrasarana (Kontraktor bangunan) Universitas Sumatera Utara

- 6) PT Bumi Wisata (Perhotelan)
- 7) PT Informatic Oase (Otomasi dan Software)
- 8) PT Eurasia wisata (Jasa Tour dan Travel)
- 9) PT Bumiputera Multimedia (Rumah Produksi)

b. Badan Penyertaan / Asosiasi

- 1) PT Bumiputera Bot Finance (Leasing dan pembiayaan)
- 2) PT Bumiputera J Hancock (Asuransi Jiwa)
- 3) PT Bapido Bumi Sekuritas (Penjamin Emisi dan Efek)
- 4) PT Jakarta Kyoai Medical (Klinik Kesehatan)

c. Yayasan (Foundation)

- 1) Dharma Bumiputera (Pendidikan dan pelatihan)
- 2) Bumiputera Sejahtera (Kesejahteraan Karyawan)
- 3) Dana Pensiun Bumiputera (Pengolaan Dana pensiun)

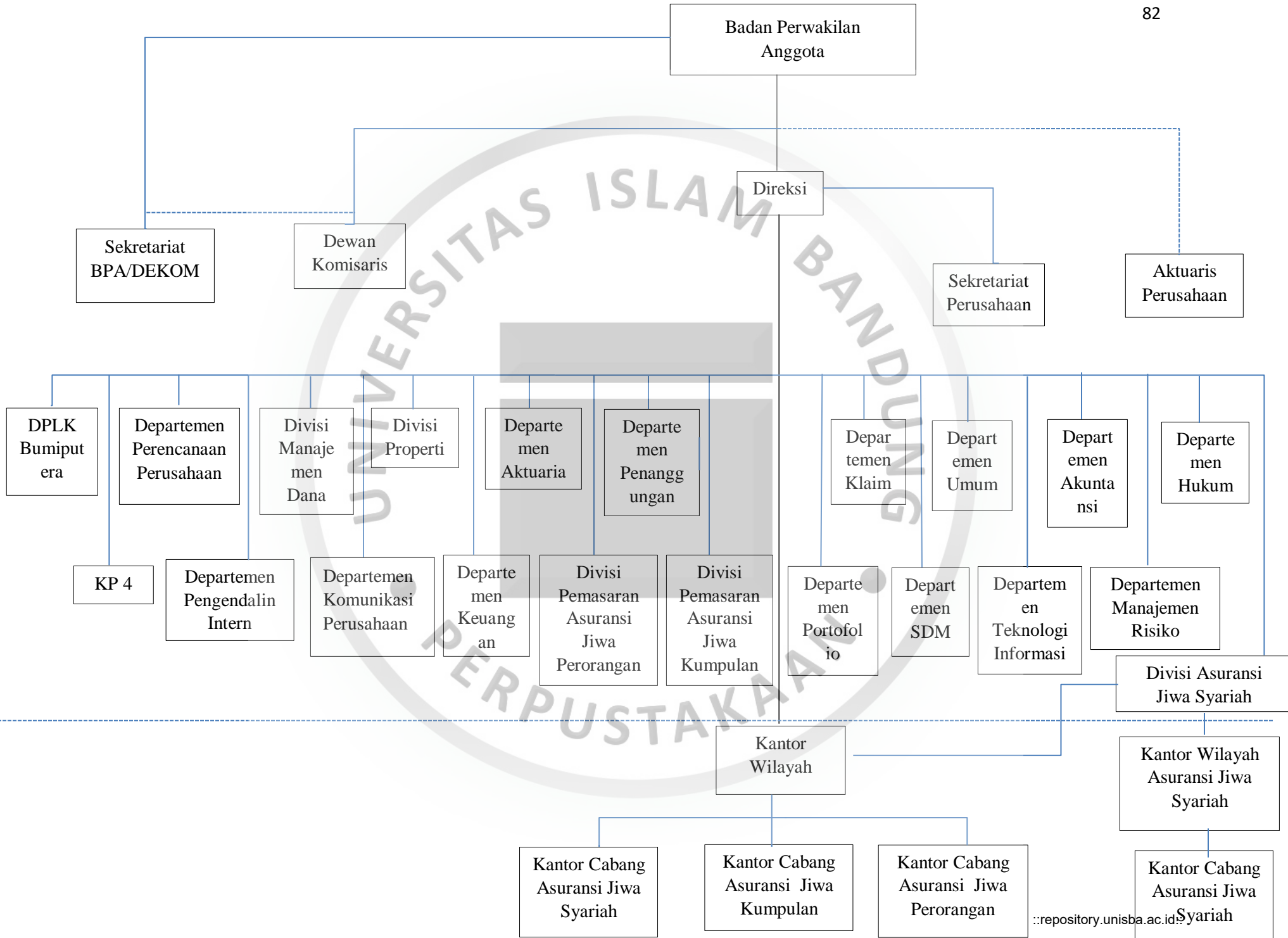
4) STIE Dharma Bumiputera (Perguruan Tinggi).

8. Struktur Organisasi AJB Bumiputera 1912

Dalam suatu perusahaan terdiri dari berbagai macam sumber daya yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu, tentunya membutuhkan suatu pengaturan terhadap tugas dan tanggung jawab yang ada. Hal ini dapat dilaksanakan melalui penyusunan suatu struktur organisasi perusahaan. Struktur organisasi merupakan suatu kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan- hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi-posisi maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas wewenang dan tanggung jawab yang berbeda dalam suatu organisasi. Tujuan suatu organisasi adalah untuk mencapai tujuan dimana individu-individu tidak dapat mencapai sendiri suatu kelompok yang terdiri dari dua atau lebih orang yang bekerjasama secara kooperatif dan dikordinasikan dapat mencapai hasil yang lebih baik daripada dilakukan perorangan.

Struktur Organisasi AJB Bumiputera 1912

Sumber: <https://bumiputerakprbdg.wordpress.com/about/>



B. Faktor-Faktor yang menghambat Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 dalam pembayaran klaim kepada pemegang polis

Asuransi merupakan upaya yang dapat dimanfaatkan untuk mengatasi kemungkinan timbul kerugian akibat terjadi peristiwa yang tidak pasti dan tidak diinginkan. Melalui perjanjian asuransi, risiko kemungkinan terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian yang mengancam kepentingan tertanggung dalam hal ini yaitu pemegang polis dialihkan kepada perusahaan asuransi yaitu Perusahaan AJB Bumiputera 1912 selaku penanggung. Sebagai imbalannya, tertanggung bersedia membayar sejumlah premi yang telah disepakati. Begitu pula dengan penanggung harus membayar klaim kepada tertanggung apabila tertanggung tersebut mengalami risiko atau kerugian.

Macam atau jenis klaim yang ada di AJB Bumiputera 1912 yaitu klaim habis kontrak, klaim meninggal dunia, klaim dana kelangsungan belajar, klaim penerimaan dana tahapan prima, klaim dana rawat inap, klaim penebusan, klaim pengambilan nilai tunai permata, klaim pinjaman polis, klaim Uang pertanggungan bebas premi. Jika seorang tertanggung atau pemegang polis akan mengajukan klaim maka ia dapat langsung menghubungi perusahaan asuransi yang bersangkutan untuk memperoleh uang santunan dengan meminta surat pengajuan klaim serta melengkapi syarat-syarat yang diperlukan.

Perlu diketahui mengenai pembayaran klaim. Pembayaran klaim ada 3 macam, yaitu:

1. Pembayaran klaim murni, yaitu pembayaran klaim karena klaim tersebut telah memenuhi persyaratan-persyaratan yang ditentukan, yang dilampiri dengan dokumen pendukung yang lengkap.
2. Pembayaran klaim *exgratia*, yaitu pembayaran klaim atas suatu risiko yang dijamin dalam polis, namun berdasarkan kondisi yang tercantum dalam polis yang sebenarnya kurang memenuhi persyaratan teknis yang diperlukan. Pembayaran klaim tetap dilakukan mengingat adanya hubungan baik, namun dalam jumlah yang tidak sepenuhnya.
3. Pembayaran klaim kompromis, yaitu pembayaran klaim yang besarnya didasarkan kepada kesepakatan pada pihak yang bersangkutan karena terdapatnya perbedaan penafsiran teknis atas kerugian yang terjadi.

Mengacu pada cara pembayaran klaim sebagaimana diuraikan diatas, maka di dalam praktek yang terjadi, pembayaran klaim yang dilakukan di AJB Bumiputera 1912 adalah pembayaran klaim murni dan klaim *exgratia*. Pembayaran klaim murni, artinya pembayaran dilakukan karena sudah lengkapnya syarat-syarat yang ditentukan beserta dokumen- dokumen yang diperlukan, sehingga apabila syarat-syarat yang ditentukan belum dilengkapi maka pihak perusahaan tidak akan melakukan pembayaran klaim kepada tertanggung sampai lengkapnya semua persyaratan serta dokumen yang diperlukan. Namun apabila memang tidak dimungkinkan, misalnya saja ada dokumen yang hilang maka dari pihak perusahaan

akan melihat dari arsip dokumen yang dimiliki perusahaan dan setelah itu perusahaan akan melakukan pembayaran klaim. Ini berarti terjadi pula pembayaran secara exgratia, karena pembayaran dengan cara ini sebenarnya ada syarat teknis yang kurang dipenuhi.

Setiap perusahaan asuransi mempunyai cara pembayaran tersendiri dan berbeda satu sama lain. Setelah semua dokumen pengajuan klaim lengkap dan sudah diproses, maka tertanggung atau ahli waris berhak untuk memperoleh pembayaran klaim sesuai dengan jumlah uang pertanggungan yang telah disepakati sebelumnya.

Dalam mengadakan perjanjian asuransi, sebenarnya kedua belah pihak (tertanggung dan penanggung) dituntut untuk mempunyai good faith atau itikad baik, sehingga perjanjian asuransi dapat dipastikan akan berjalan lancar. Namun di dalam pelaksanaannya seringkali terjadi juga hambatan-hambatan.

Salah satu yang di hadapi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 yaitu keterlambatan dalam membayar klaim kepada pemegang polis, dimana terkuak pada tahun 2010 lalu. Saat itu kemampuan AJB Bumiputera dalam memenuhi kewajibannya, baik utang jangka panjang maupun jangka pendek alias likuiditas hanya 82 persen. Kemampuan perusahaan untuk membayar klaim nasabah terbilang rendah.

Adapun, aset Bumiputera sebesar Rp 10,28 triliun, sedangkan liabilitasnya mencapai Rp 31 triliun. Walhasil, ada selisih antara aset dengan kewajiban sebesar Rp 20,72 triliun. Sekadar mengingatkan, kekurangan likuiditas tersebut terus mendaki

dari tahun 2016 sebesar Rp19,14 triliun, dan 2017 sebesar Rp18,87 triliun. Hingga Mei 2019, aset Bumiputera mengerut menjadi Rp10,11 triliun dengan kewajiban total Rp 30,75 triliun. Dengan kondisi ini, ekuitas Bumiputera menjadi negatif Rp 20,64 triliun. Dengan kondisi ini, kemampuan Bumiputera untuk menanggung risiko atau Risk Base Capital (RBC) negatif 628,42%. Sepanjang 25 tahun atau seperempat abad kebelakang, Bumiputera telah membayarkan klaim sebesar Rp 76, 5 triliun kepada pemegang polis dan menghimpun premi sebesar Rp 89 triliun.¹¹⁶

Keterlambatan pembayaran klaim yang tidak tepat waktu disebabkan karena perusahaan AJB Bumiputera 1912 mengalami masalah likuiditas. Yaitu merupakan kemampuan suatu perusahaan memenuhi kewajiban-kewajiban keuangan jangka pendek atau yang harus segera dibayar.

Dalam hal ini Perusahaan AJB Bumiputera 1912 mengalami kesulitan likuiditas sudah sejak tahun 2016 hal tersebut dikarenakan beberapa faktor diantaranya teknologi informasi (IT) yang tidak memadai, jadi IT 1 dan 2 misalnya penerimaan premi, pengajuan klaim, pembayaran klaim, dan outstanding tidak saling terhubung, Selain itu juga ada permasalahan system bisnis, persoalan sumber daya manusia, hingga manajemen perusahaan terjadi desentralisasi kewenangan di kantor-kantor cabang AJB Bumiputera yang berada di daerah, keagenan yang dimiliki oleh AJB Bumiputera juga tidak mengalami regenerasi. Artinya agen yang bekerja dalam

¹¹⁶ Kontan, "Klaim polis telat, SP Asuransi Bumiputera minta maaf", <https://keuangan.kontan.co.id/news/kawal-pembayaran-premi-yang-telat-sp-asuransi-bumiputera-minta-maaf?page=all>, diakses, Tanggal 2 Desember 2019, Pukul 23.35 wib

menghimpun premi dilakoni oleh agen yang sudah tua. Dan juga akibat restrukturisasi yang tidak memenuhi harapan, dan tidak sesuai dengan skema yang diinginkan.¹¹⁷

Risiko likuiditas adalah risiko yang muncul akibat kesulitan menyediakan uang tunai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya: jika suatu pihak tidak dapat membayar kewajibannya yang jatuh tempo secara tunai. Meskipun pihak tersebut memiliki aset yang cukup bernilai untuk melunasi kewajibannya, tetapi ketika aset tersebut tidak bisa dikonversikan segera menjadi uang tunai, maka Aset tersebut dikatakan tidak likuid. Risiko likuiditas merupakan suatu risiko keuangan karena adanya ketidakpastian likuiditas. Suatu lembaga dapat berkurang likuiditasnya jika peringkat kreditnya turun, mengalami pengeluaran kas yang tak terduga, atau peristiwa lain yang menyebabkan pihak lain menghindari transaksi atau memberikan pinjaman ke lembaga tersebut. Suatu perusahaan juga dapat terpapar terhadap risiko likuiditas jika pasar yang diikutinya mengalami penurunan likuiditas.¹¹⁸

Masalah likuiditas merupakan salah satu masalah penting dalam suatu perusahaan yang relatif sulit dipecahkan. Dipandang dari sisi kreditur, perusahaan yang memiliki likuiditas yang tinggi merupakan perusahaan yang baik; karena dana jangka pendek kreditur yang dipinjam perusahaan dapat dijamin oleh aktiva lancar

¹¹⁷ Kontan, "OJK beberkan penyebab terus berlarutnya masalah likuiditas AJB Bumiputera", <https://keuangan.kontan.co.id/news/ojk-beberkan-penyebab-terus-berlarutnya-masalah-likuiditas-ajb-bumiputera>, diakses pada Tanggal 16 Desember 2019, Pukul 17.25 wib

¹¹⁸ Wikipedia, "Risiko Likuiditas", https://id.wikipedia.org/wiki/Risiko_likuiditas, diakses pada Tanggal 15 Desember 2019, Pukul 21.25 wib.

yang jumlah relatif lebih banyak. Tetapi jika dipandang dari sisi manajemen, perusahaan yang memiliki likuiditas yang tinggi menunjukkan kinerja manajemen yang kurang baik karena likuiditas yang tinggi menunjukkan adanya saldo kas yang menganggur, persediaan yang relatif berlebihan, atau karena kebijakan kredit perusahaan yang tidak baik sehingga mengakibatkan tingginya piutang usaha.

Manajer harus mampu melakukan perencanaan dan pengendalian aktiva lancar dan hutang lancarnya sedemikian rupa untuk dapat meminimalkan risiko ketidakmampuan perusahaan dalam memenuhi hutang-hutang jangka pendeknya, selain harus pula menghindari investasi dalam aktiva lancar yang berlebihan. Salah satu bentuk pengelolaan aktiva lancar dan hutang lancar (modal kerja) adalah kebijakan mengenai modal kerja. Modal kerja adalah dana yang digunakan untuk kebutuhan operasional perusahaan sehari-hari. Penetapan besarnya modal kerja yang dibutuhkan perusahaan berbeda-beda. Kegiatan penyediaan modal tersebut bersifat dinamis sehingga harus disesuaikan dengan perkembangan perusahaan. Besarnya modal kerja yang telah ditetapkan merupakan salah satu alat ukur yang dapat dipergunakan untuk menyelesaikan masalah likuiditas perusahaan.¹¹⁹

¹¹⁹ Anonim, “ Likuiditas”

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/25294/Chapter%20I.pdf?sequence=5&isAllowed=y>, diakses, Tanggal 3 Desember 2019, Pukul 10.35 wib