

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM PT ASURANSI JIASRAYA**

##### **A. Profil Perusahaan**

Jiwasraya berdiri sejak 31 desember 1859 dengan nama Nederlandsch Indiesche Levensverzekering en Liffrente Maatschappij van. Jiwasraya merupakan perusahaan asuransi jiwa yang pertama ada di Indonesia didirikan dengan akte notaris willian Hendryherklots. Pada awalnya asuransi jiwa ini milik belanda kemudian dengan adanya program indonesiasi perekonomian Indonesia NILLMIJ ditetapkan atau dinasionalisasikan berdasarkan peraturan pemerintahan no 23 tahun 1998 dengan merubah nama menjadi PT Perusahaan Pertanggungungan Djiwa Sedjahtera. Kemudian, pada tanggal 1 januari 1961 NILLMIJ dengan Sembilan anak perusahaan asuransi jiwa milik belanda ini dilebur menjadi perusahaan negara asuransi jiwa eka sedjahtera. Perusahaan tersebut kemudian menjadi perusahaan negara yang baru dengan nama asuraansi Djiwaseraja. Berdasarkan SK Menteri urusan perasuransian no 2/ SK/66 tanggal 1 januari 1966 perusahaan asuransi Djiwaseraja dikuasai oleh pemerintah dan pada tanggal 14 juli 2003 sampai dengan sekarang berdasarkan UU no 1 tahun 1995 diubah menjadi PT Asuransi Jiwasraya (persero). PT asuransi jiwasraya (Persero) saat ini tersebar di seluruh provinsi yang berada diindonesia dan memiliki visi misi dan tata nilai “PASTI” sebagai berikut:

Visi:

*“Menjadi Perusahaan Asuransi Jiwa Yang Sehat dan Tangguh”*

Mis

1. Menjalankan usaha asuransi jiwa dengan orientasi pelanggan
2. Menyediakan kanal distribusi yang luas berbasis IT dengan didukung SDM yang professional
3. Menciptakan nilai bagi *shareholder* dan *stakeholder* lainnya
4. Menjalankan usaha yang *sustainable* dengan menjunjung nilai-nilai tata kelola Perusahaan yang bai

Tata Nilai "PASTIP":

1. Profesional (*professional*)

Setiap karyawan dan mitra kerja perusahaan harus menjalankan tugas dan fungsinya secara benar, penuh tanggungjawab serta berkomitmen untuk meningkatkan kualitas dari masing-masing.

2. Akurat (*accuracy*)

Setiap karyawan dan mitra kerja perusahaan harus dapat menghasilkan pekerjaan yang dapat diandalkan sebagai dasar pengambilan keputusan yang tepat.

3. Service prima (*service excellence*)

Setiap elemen perusahaan harus dapat memahami dan bertindak untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan melebihi dari yang diharapkan baik untuk pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.

4. Terpercaya (*trustworthy*)

Setiap karyawan dan mitra kerja harus memiliki sikap kerja dan keterampilan serta kompetensi yang dapat menciptakan perilaku disiplin dan berkomitmen

sehingga dapat selalu diandalkan dalam memberikan layanan kepada pelanggan maupun dalam pelaksanaan tugasnya.

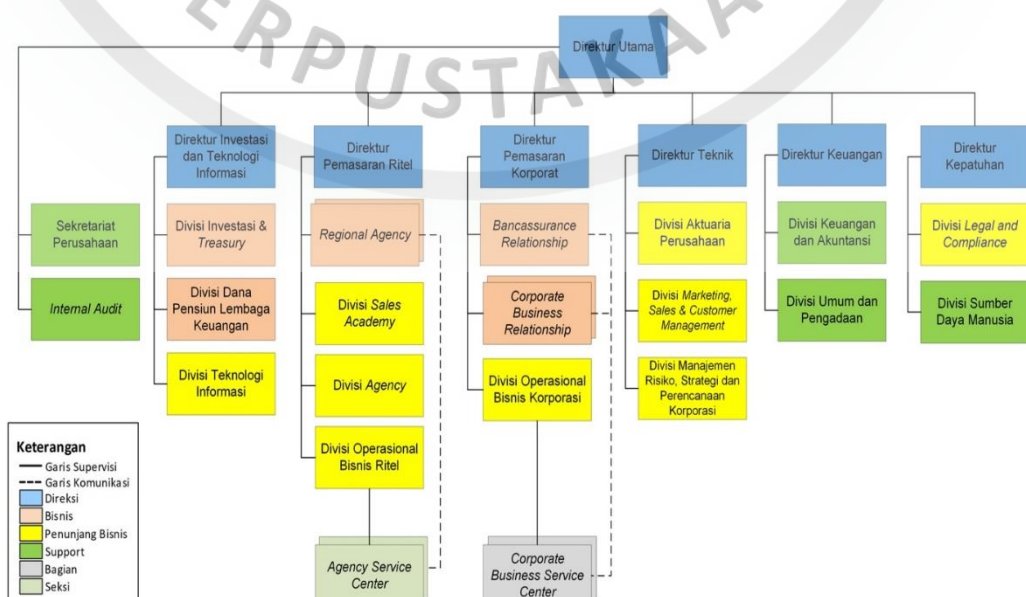
5. Integritas (*integrity*)

Setiap karyawan dan mitra kerja perusahaan harus bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku di perusahaan, dalam arti senantiasa berpedoman kepada ketentuan perundang-undangan dan/atau ketentuan perusahaan yang berlaku.

6. Inovasi (*innovation*)

Setiap karyawan dan mitra kerja perusahaan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya hendaknya terbiasa berfikir “*out of the box*” dalam arti terbiasa dan terlatih dalam menghasilkan gagasan, ide, metode, cara dan program yang baru untuk dapat mempercepat dan mendukung proses bisnis perusahaan serta memberikan nilai.

Dalam menjalankan usahanya, PT Asuransi Jiwa Sraya dipimpin oleh seorang direktur utama yang dibantu oleh enam direktur pembantu. Berikut ini adalah struktur organisasi PT Asuransi Jiwa Sraya.



Adapun Dewan Komisaris PT Asuransi Jiwasraya saat ini adalah Sentot A. Sentausa selaku Komisaris Utama & Independen, Scenaider Clasein Hasudungan Siahaan selaku Komisaris, Tunggul Rajagukguk selaku Komisaris dan Dewan Direksi PT Asuransi Jiwasraya saat ini adalah Hexana Tri Sasongko selaku Direktur Utama, Oen, Indra Widjaja selaku Direktur Pemasaran Korporat, Rianto Ahmadi selaku Direktur Teknik, Danang Suryono selaku Direktur Keuangan, Fabiola Noralita Sondakh selaku Direktur Pemasaran Ritel.

**B. Hambatan-Hamabatan PT Asurasni Jiwasraya dalam Membayar klaim Produk Bancassurance kepada Nasabah**

PT Asuransi Jiwasraya telah melanggar perjanjian asuransi dengan tidak menepati janji untuk membayar klaim produk bancassurance yang telah jatuh tempo kepada nasabah. Adapun perjanjian Investasi yang telah disepakati antara nasabah dengan PT Asuransi Jiwasraya adalah selama 12 bulan, dimana pada akhir periode investasi para nasabah akan mendapatkan nilai tunai sesuai jatuh tempo periode investasi, akan tetapi setelah lewat jangka waktu periode investasi sebagaimana yang telah diperjanjikan dalam perjanjian asuransi, PT Asuransi Jiwasraya tidak meemenuhi prestasinya untuk membayarkan nilai pokok serta nilai tunai jatuh tempo periode investasi secara keseluruhan kepada para nasabah, sehingga akibat wanprestasinya PT Asuransi Jiwasraya menimbulkan kerugian bagi para nasabahnya.

Penjelasan yang diberikan oleh PT Asuransi Jiwasraya mengenai hambatan pembayaran klaim produk bancassurance dikarenakan sejak 1 Oktober 2018, PT

Asuransi Jiwasraya mengalami keterlambatan pembayaran polis jatuh tempo pada produk bancassurance yang nilainya mencapai Rp 802 miliar. PT Asuransi Jiwasraya bekerjasama dengan beberapa bank untuk menerbitkan produk bancassurance. Bank yang bekerjasama dengan PT Asuransi Jiwasraya terdapat tujuh bank yang memasarkan produk bancassurance yang diberi nama JS Proteksi Plan Jiwasraya, yakni PT Bank Tabungan Negara Tbk (BTN), Standard Chartered Bank, Bank KEB Hana Indonesia, Bank Victoria, Bank ANZ, Bank QNB Indonesia, dan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI).<sup>58</sup>

Penundaan Pembayaran Klaim produk Bancassurance dikarenakan penurunan aset yang menjadi portofolio polis asuransi jiwa berbalut investasi atau saving plan. Sebanyak 80 persen dari portofolio finansial produk JS Proteksi Plan berada di pasar saham dan reksadana dan sebanyak 75 persen dari 80 persen tersebut berupa aset produk finansial seperti saham, reksadana, surat berharga negara (SBN), obligasi BUMN dan korporasi, namun Jiwasraya tidak bisa mencairkan asetnya di pasar saham yang saat ini sedang mengalami penurunan nilai aset karena tekanan di pasar modal. Sebagai BUMN perseroan tidak bisa melakukan jual rugi atau *cut loss*, selanjutnya sisa 25 persen portofolio produk saving Plan dari Sebanyak 80 persen portofolio finansial produk JS Proteksi Plan yang berada di pasar saham dan reksadana tersebut, berupa tanah dan properti. Ini juga menyulitkan manajemen Jiwasraya dalam memperoleh dana tunai. Penjualan lahan dan juga properti tentu

---

<sup>58</sup> Herdaru Purnomo, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20191115114506-17-115525/total-utang-rp-40-t-benarkah-kasus-jiwasraya-seseram-ini-CNBC>, 15 November 2019. (Diakses 22 November 2019)

memerlukan waktu yang tidak sebentar. Terlebih di tengah kondisi ekonomi yang penuh tekanan ini.<sup>59</sup>

Penundaan pembayaran klaim JS Proteksi Plan juga dikarenakan rasio kecukupan modal atau risk based capital (RBC) perseroan yang rendah. Per 2017, RBC Jiwasraya berada di level 123,16 persen yang merupakan posisi terendah sejak 2012. Ini turut memengaruhi performa perseroan di tahun 2018 ini. Laporan Keuangan PT Asuransi Jiwasraya juga menyebutkan rasio likuiditas Jiwasraya per 2017 sebesar 147,5 persen, lebih rendah 8,79 persen dibanding 2016 yang mencapai 156,29 persen. PT Asuransi Jiwasraya juga mengalami penurunan rasio perimbangan hasil investasi dengan pendapatan premi neto dari yang sebelumnya sebesar 17,57 persen menjadi hanya 15,65 persen<sup>60</sup> serta laporan keuangan unaudited Jiwasraya tahun 2017 awalnya mencatat laba bersih sebesar Rp 2,4 triliun.

Namun setelah manajemen baru Jiwasraya meminta PricewaterhouseCoopers (PwC) mengaudit, terdapat revisi dengan nilai yang sangat signifikan. Laba bersih Jiwasraya yang semula hanya berjumlah Rp 2,4 triliun, berdasarkan laporan audit PwC berubah menjadi Rp 360 miliar. Laba bersih dalam laporan audit Jiwasraya oleh PwC itu pun masih adverse alias masih memerlukan pembuktian pada sejumlah pos. PwC pada akhirnya belum bisa mengambil opini karena status adverse itu. Secara sederhana, laporan audit Jiwasraya belum berstatus wajar tanpa pengecualian. Audit PwC menemukan ketidaksesuaian dana yang harus

---

<sup>59</sup>Sanny Cicilia, <https://keuangan.kontan.co.id/news/asuransi-jiwa-bumn-jiwasraya-macet-bayar-polis-apa-yang-terjadi>, Kontan, 15 November 2019, ( Diakses 22 November 2019)

<sup>60</sup>Dea Chadiza Syafina, <https://tirto.id/prahara-baru-dunia-asuransi-jiwasraya-c6BB>, Tirto, 15 Oktober 2018, (Diakses 22 November 2019)

dicadangkan Jiwasraya. Sebab, pencadangan harus disesuaikan dengan kondisi janji Jiwasraya ke nasabah.

PT Asuransi Jiwasraya terhadap dana nasabah yang sudah jatuh tempo, Jiwasraya melalui bank mitra, menawarkan skema roll over. Skema ini meminta kesediaan nasabah untuk memperpanjang masa investasinya. Jiwasraya akan memberikan imbal hasil 6% nett, bagi nasabah yang bersedia me-roll over investasinya, sedangkan bagi nasabah yang tidak bersedia di-roll over dan tetap ingin meminta pelunasan, Jiwasraya akan memenuhinya sampai dana tersedia. Namun selama nasabah menunggu, Jiwasraya akan memberikan imbal hasil atas dana yang jatuh tempo itu sebesar 5,75% nett per tahun, hingga dana nasabah cair.<sup>61</sup> Sehingga para nasabah menggugat PT Asuransi Jiwasraya dengan mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri Jakarta Pusat.

---

<sup>61</sup> Cheppy A Mulis, <https://keuangan.kontan.co.id/news/asuransi-jiwa-bumn-jiwasraya-macet-bayar-polis-apa-yang-terjadi>, Kontan, 12 Oktober 2018, (Diakses 22 November 2019)