

BAB I

PENDAHULUAN

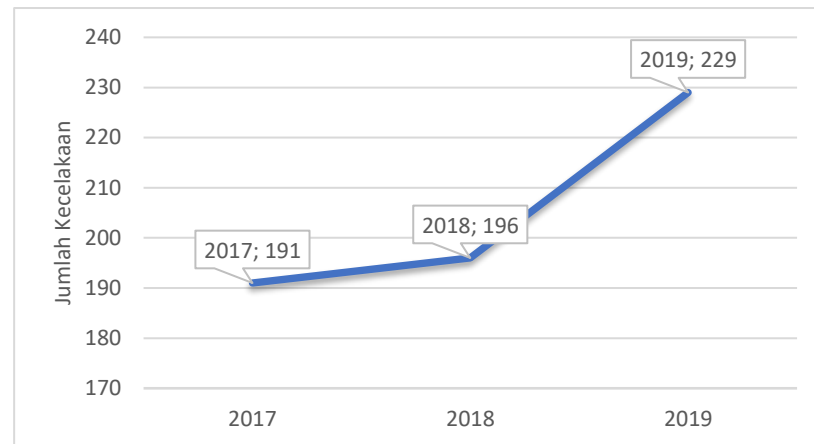
1.1 Latar Belakang

Selalu ada ketidakpastian dalam kehidupan manusia. Ketidakpastian tersebut berupa kemungkinan terjadinya peristiwa yang dapat menyebabkan kerugian atau penurunan nilai ekonomis. Risiko mengacu pada ketidakpastian masa depan berdasarkan pertimbangan saat ini. (Fahmi, 2018).

Salah satu risiko yang paling banyak diketahui masyarakat adalah risiko kecelakaan, khususnya pada kecelakaan lalu lintas. Akibat kelalaian, kesalahan, atau bahkan faktor lain di luar dugaan manusia, risiko kecelakaan lalu lintas bisa saja terjadi. Kecelakaan lalu lintas merupakan risiko yang selalu ingin dihindari manusia karena dapat mengakibatkan kerusakan harta benda, cacat tubuh, dan kematian.

Jumlah kasus kecelakaan lalu lintas di Riau tahun 2018 lalu cukup tinggi. Tercatat ada 1675 kasus kecelakaan lalu lintas yang terjadi di Riau (Misgiono, 2019). Terdapat 5 Kabupaten atau Kota yang ada di Riau dengan tingkat kecelakaan paling tinggi pada tahun 2018 yaitu, di Kabupaten Siak terdapat 180 kasus, di Kampar terdapat 161 kasus, di Dumai 65 kasus, Bengkalis 70 kasus, dan di Kota Pekanbaru merupakan kota dengan kasus kecelakaan paling tinggi terdapat 196 kasus dengan kerugian materil ditaksir sebesar mencapai Rp 565,5 Juta. (Fernandes, 2020).

Grafik 1. 1 Jumlah Kecelakaan Lalu Lintas di Pekanbaru



(Sumber: Rekapitulasi Jumlah Penyelesaian Perkara Laka Lintas Polresta Pekanbaru (Sibarani, 2020) dan diolah oleh penulis, 2020)

Dari grafik 1.1 di atas dapat dilihat bahwa angka kecelakaan yang terjadi di Kota Pekanbaru dari tahun 2017 hingga 2019 selalu mengalami peningkatan. Pada tahun 2017 sebanyak 191 kasus, di tahun 2018 sebanyak 196 kasus, dan di tahun 2019 sebanyak 229 kasus kecelakaan. Sebagian besar kecelakaan ini disebabkan karena kesalahan sendiri pada pengemudi (*human error*).

Jenis kendaraan bermotor yang memiliki tingkat risiko paling tinggi terjadinya kecelakaan adalah kendaraan roda empat. Kendaraan roda empat adalah kendaraan yang paling banyak diminati oleh masyarakat dikarenakan kegunaannya, kenyamanannya, hingga untuk status sosial. Misalnya: mobil, minibus, minitruck, pick up, angkutan umum, dan lain-lain. Kendaraan roda empat juga memiliki nilai ekonomi yang sangat tinggi, sehingga pemilik kendaraan akan merasa sangat takut jika kendaraannya mengalami kerusakan yang menyebabkan kerugian.

Tidak hanya kecelakaan lalu lintas, namun pencurian kendaraan bermotor juga mengalami angka yang cukup tinggi. Tercatat 982 kasus pencurian kendaraan bermotor di Riau, di mana daerah terbanyak terjadi adalah Kota Pekanbaru dengan 391 laporan. (Sibarani, 2020). Tingginya tingkat kecelakaan dan pencurian kendaraan bermotor di Pekanbaru membuat masyarakat mulai memiliki kesadaran untuk membeli produk asuransi bagi kendaraannya. Salah satu perusahaan asuransi milik negara yang memiliki produk asuransi kendaraan bermotor terbaik adalah JP-Astor (Asuransi Kendaraan Bermotor). JP – Astor adalah produk yang menjamin risiko – risiko kehilangan atau kerusakan dari *assesories* kendaraan, kendaraan itu sendiri, serta tanggung jawab hukum pihak ke 3 (apabila kendaraan yang diasuransikan menabrak pihak lain).

Banyaknya kasus kecelakaan lalu lintas dan pencurian kendaraan bermotor yang terjadi di Pekanbaru, menyebabkan klaim asuransi kendaraan bermotor juga semakin tinggi. Bagi perusahaan asuransi, agar manfaat dari perlindungan asuransi tersebut dapat tercapai, maka produk asuransi harus dirancang sebaik mungkin supaya tidak terdapat kerugian yang tidak dijamin. Apalagi pertanggunggaan pada kendaraan roda empat yang biasanya memiliki tingkat kerugian paling besar dibandingkan kendaran roda dua.

Hal utama yang harus diperhatikan agar potensi kerugian dapat dijamin adalah pengelolaan risiko yang baik atau yang biasa disebut dengan manajemen risiko. Manajemen risiko adalah proses mengidentifikasi, analisis, dan mengontrol dari risiko – risiko yang dapat mengancam aset atau kapasitas penghasilan suatu perusahaan serta memastikan bahwa risiko tersebut dapat dikendalikan. Tujuan

manajemen risiko adalah mempersiapkan atau mencegah perusahaan dari potensi kerugian, melindungi karyawan, serta penggunaan sumber daya yang efektif demi kelangsungan hidup perusahaan. (Gulati C, 2007)

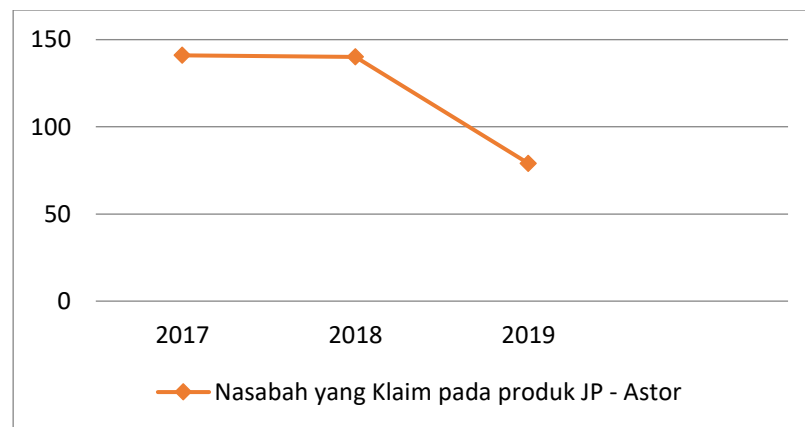
Bagi perusahaan asuransi sangat penting untuk menganalisis risiko – risiko apa saja yang ada pada calon peserta sesuai dengan tata cara yang telah ditentukan. Mengingat kendaraan roda empat memiliki pertanggungan risiko yang tinggi jika terjadinya klaim, maka PT. Jasaraharja Putera sebagai lembaga pengalihan risiko menerapkan manajemen risiko dengan menganalisis risiko yang terdapat pada nasabah melalui *underwriting* atau yang biasa disebut dengan seleksi risiko.

Seleksi risiko merupakan proses identifikasi, klasifikasi, analisis risiko untuk penetapan harga (premi) asuransi. (Michael & E.Rejda, 2017). Tujuan seleksi risiko adalah untuk menentukan tingkat premi kepada calon peserta asuransi dengan memegang prinsip bahwa premi yang ditetapkan harus adil, memilih peserta asuransi sesuai standar perusahaan sehingga baik perusahaan maupun peserta asuransi memperoleh manfaa, maka sangat penting bagi perusahaan untuk melaksanakan seleksi risiko dengan cermat dan akurat. Hal ini dikarenakan jika penetapan premi terlalu rendah atau pun terlalu tinggi akan menyebabkan kerugian.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan, terdapat beberapa indikasi masalah terkait seleksi risiko untuk produk JP-Astor di PT. Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru yaitu sebagai berikut:

1. Tingginya jumlah kecelakaan dan pencurian kendaraan bermotor di Pekanbaru, mengakibatkan jumlah nasabah yang mengajukan klaim pada produk JP-Astor di PT. Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru juga tinggi. Klaim adalah tuntutan pemegang polis kepada perusahaan asuransi untuk pertanggung jawaban atau kompensasi atas kerugian dari tertanggung. Berikut jumlah nasabah yang melakukan klaim pada produk JP-Astor di PT. Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru:

Grafik 1. 2 Jumlah Nasabah Klaim JP-Astor



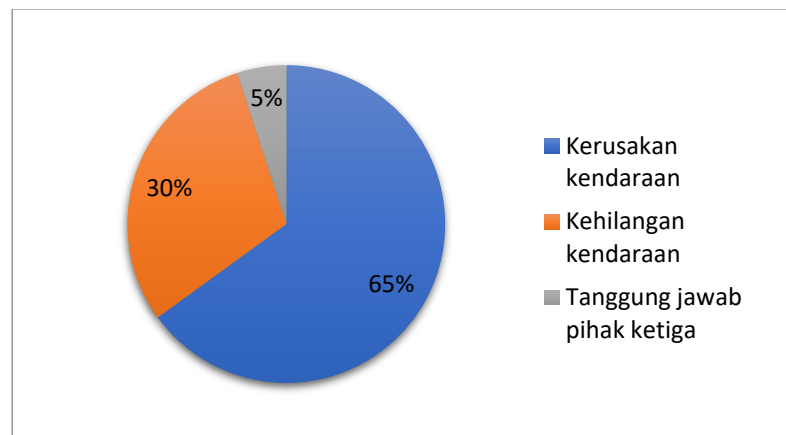
(Sumber: PT. Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru (Vicky,2020) dan diolah oleh (Penulis, 2020)

Dari grafik 1.4 di atas dapat dilihat bahwa jumlah nasabah yang melakukan klaim tertinggi terjadi pada tahun 2018 yaitu sebanyak 141 orang, kemudian di tahun 2017 sebanyak 140 orang, dan di tahun 2019 sebanyak 79 orang. Jumlah nasabah yang klaim paling banyak adalah nasabah yang mengasuransikan kendaraan roda empatnya, khususnya mobil.

2. Jumlah nasabah yang relatif tinggi ini juga disertai dengan bentuk risiko klaim yang dilakukan nasabah, yaitu berupa kerusakan pada kendaraan, kehilangan,

ataupun tanggung jawab pihak ketiga. Berikut rata – rata persentase bentuk risiko klaim dari nasabah JP –Astor:

Grafik 1. 3 Bentuk - Bentuk Risiko JP - Astor



(Sumber: PT. Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru (Vicky,2020) dan diolah oleh (Penulis,2020)

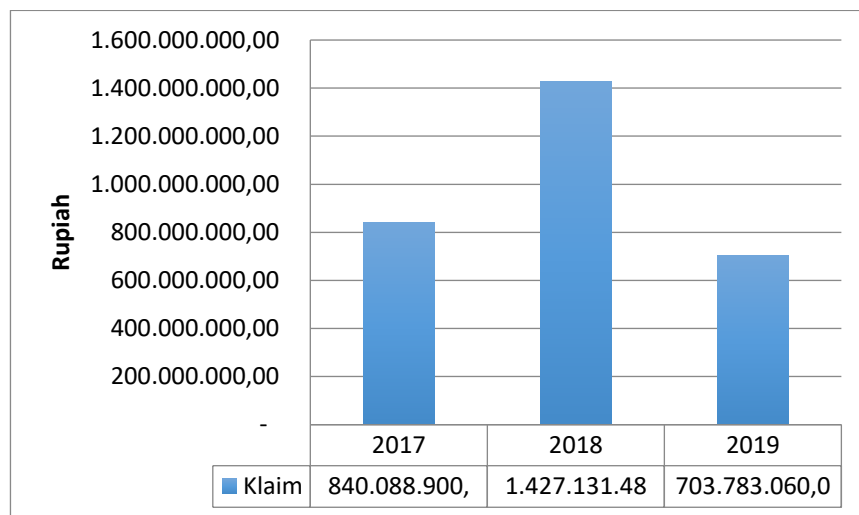
Dari grafik 1.3 di atas dapat dilihat bahwa bentuk risiko produk JP – Astor yang paling besar adalah kerusakan pada kendaraan sebesar 65%, kemudian kehilangan kendaraan ataupun *assesories* sebesar 30%, dan tanggung jawab pihak ketiga sebesar 5%. Kerusakan kendaraan paling tinggi terjadi pada kendaraan roda empat yang disebabkan karena banyaknya pengendara yang ugal – ugalan di jalanan, ditambah dengan jumlah kendaraan yang makin menjamur, dan tidak ada batasan klaim untuk kendaraan roda empat sebanyak apapun kerusakan yang terjadi.

3. Belum tersedianya pengisian SPPA (Surat Permohonan Pengajuan Asuransi) secara online. Data dan segala informasi calon nasabah harus diinput kembali oleh *underwriter* satu persatu, sehingga untuk menilai kelayakan calon peserta asuransi memakan waktu yang cukup lama. Serta, calon peserta asuransi harus

meluangkan waktu ke perusahaan jika ingin menjadi nasabah (kurang fleksibel).

4. Tingginya jumlah pertanggungan klaim JP-Astor pada tahun 2017-2019. Jumlah pertanggungan klaim merupakan ganti rugi yang dibayarkan ke perusahaan kepada tertanggung atas kerugian yang terjadi. Berikut jumlah pertanggungan klaim JP-Astor:

Grafik 1. 4 Jumlah Pertanggungan Klaim JP-Astor



(Sumber: PT. Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru (Vicky,2020) dan diolah oleh (Penulis,2020)

Dari grafik 1.4 di atas dapat dilihat bahwa jumlah pertanggungan klaim pada produk JP – Astor yang terbesar terjadi pada tahun 2018 yaitu sebesar Rp. 1.427.131.485, di tahun 2017 sebesar Rp. 840.089.900, dan pada tahun 2019 sebesar Rp. 703.783.060. Tingginya jumlah klaim ini disebabkan karena setiap peserta asuransi produk JP – Astor khususnya pada kendaraan roda empat bisa melakukan 3-4 klaim dalam setahun, bahkan karena kendaraannya sering lecet, terbentur, atau pun rusak, serta biaya pertanggungan yang tinggi jika kendaraan

roda empat seperti mobil atau pun angkutan umum mengalami kerusakan akibat kecelakaan yang menyebabkan jumlah pertanggungan klaim yang besar.

Berdasarkan dari permasalahan yang telah penulis uraikan di atas, dapat dilihat bahwa produk JP-Astor adalah produk dengan risiko yang sangat tinggi dikarenakan tingkat kecelakaan, kerusakan, ataupun pencurian adalah hal yang sulit untuk diprediksi, khususnya pada kendaraan roda empat dengan jumlah pertanggungan risiko yang sangat besar bahkan karena kendarannya sering lecet, terbentur ataupun rusak, maka penting bagi *underwriter* melakukan seleksi risiko dengan cermat dan akurat untuk menentukan keputusan dalam menerima atau menolak permohonan asuransi dari calon nasabah dengan tepat.

Oleh karena itu, penulis tertarik melihat bagaimana proses seleksi risiko dalam menentukan keputusan untuk menerima atau menolak permohonan asuransi calon nasabah pada produk asuransi kendaraan bermotor, sehingga penulis menguraikan dalam laporan tugas akhir dengan judul **“Seleksi Risiko Untuk Produk Asuransi Kendaraan Bermotor di PT. Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu, “Bagaimana seleksi risiko untuk produk asuransi kendaraan bermotor di PT. Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas yang telah dikemukakan, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seleksi risiko untuk produk asuransi kendaraan bermotor di PT. Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat secara:

1) Kegunaan Akademis

Untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Administrasi Keuangan Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjajaran. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan dan menjadi referensi akademik dari teori – teori yang dipelajari di perkuliahan dan menjadi pelengkap informasi yang berguna bagi peneliti selanjutnya.

2) Kegunaan Praktis

Bagi PT. Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru diharapkan dapat memberi masukan dan saran terkait proses seleksi risiko pada produk JP-Astor dan juga bagi pihak – pihak yang terkait, khususnya bagi peserta asuransi.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan penulis untuk memperoleh data serta informasi yang digunakan adalah PT. Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. 285, Simpang Empat, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau 28121.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan akan dilakukan dengan jadwal seperti dibawah ini. Berikut jadwal penelitian hingga penyusunan tugas akhir:

Tabel 1. 1
Jadwal Penelitian dan Penyusunan Tugas Akhir

| No | Kegiatan | 2020 | | | | | | 2021 | | | | | |
|----|-----------------------------|------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | Jul | Ags | Sep | Okt | Nov | Des | Jan | Feb | Mar | Apr | Mei | Jun |
| 1 | Pengajuan Judul Penelitian | ■ | | | | | | | | | | | |
| 2 | Studi Kepustakaan | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | |
| 3 | Penyusunan dan Bimbingan | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | |
| 4 | Seminar Usulan Penelitian | | | | | | ■ | | | | | | |
| 5 | Perbaikan Usulan Penelitian | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | |
| 6 | Pengumpulan Data | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | |
| 7 | Analisis Data | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | |
| 8 | Penyusunan Hasil Penelitian | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 9 | Sidang Akhir | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

(Sumber: Penulis, 2020)

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan ini bertujuan agar dapat memberikan pandangan secara menyeluruh serta gambaran yang sistematis mengenai yang akan dibahas dalam tugas akhir ini. Berikut ini akan penulis uraikan penjabaran dari setiap bab disertai dengan penjelasan singkat mengenai kegunaan dari masing – masing bab.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan deskripsi awal dari ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian ini. Bab ini mencakup latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, lokasi dan waktu penelitian serta rencana sistematika tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mendeskripsikan teori yang relevan dengan penelitian yang penulis angkat. Hasil studi kepustakaan yang dilakukan yang menguraikan rumusan – rumusan teori yang sesuai dengan topik penelitian dasar dalam pengelolaan data

- BAB III METODE PENELITIAN** Menjelaskan gambaran umum mengenai objek penelitian yang akan diteliti, menjelaskan langkah – langkah atau metode penelitian yang akan digunakan dalam upaya memecahkan masalah.
- BAB IV HASIL PENELITIAN** Bab ini menguraikan mengenai hasil dari penelitian dan pengelolaan data yang telah dilakukan peneliti. Uraian penjelasan mengenai penelitian itu sendiri sesuai dengan teknik analisis yang telah ditetapkan dan penjabaran analisis yang telah dilakukan peneliti.
- BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** Bab ini adalah bab terakhir dari penelitian ini yang menjelaskan kesimpulan dan saran bagi berbagai pihak yang terlibat, sehingga dapat memberikan masukan yang diharapkan dapat berguna untuk perbaikan kedepannya.