

Pengembangan Kompetensi Terhadap Penerapan Premi dan Klaim Asuransi di PT Asuransi Bumida 1967		Vol. 1, No. 1, 2023 (Hal. 21-29) https://journal.upy.ac.id/index.php/qrobss https://doi.org/10.31316/qrobss.v1i1.5557
Rosa Dwi Andini Putri Ajeng Megumi Dwi Puspitasari Desi Isnaini Laila Khasanah Lintang Dinda Saputri <i>Fakultas Bisnis, Universitas PGRI Yogyakarta, Jl. PGRI I. No. 117. Bantul. Yogyakarta</i> Corresponding Author Email: lintangdinda595@gmail.com		
Received: November 2023 Revised: November 2023 Accepted: November 2023 Online: November 2023	ABSTRACT Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengembangkan kompetensi berkaitan dengan penerapan premi dan klaim asuransi. Penelitian ini dilakukan pada perusahaan Asuransi Umum yang berada di Yogyakarta yaitu PT Asuransi Umum Bumida 1967. Penelitian dilakukan selama 1 bulan dengan observasi, wawancara dan praktik langsung pada perusahaan untuk mengetahui proses premi dan klaim oleh nasabah pada perusahaan. Beberapa kendala dapat ditemukan selama proses observasi kemudian peneliti memberikan masukan dan membantu memecahkan masalah sehingga proses transaksi dan pencatatan berjalan secara efisien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penerapan premi dan klaim asuransi berjalan sesuai dengan harapan. Hasil penelitian ini memberikan masukan pada organisasi untuk meningkatkan pelayanan terutama proses klaim asuransi sehingga kinerja perusahaan semakin baik.	
Keywords: Asuransi, Klaim, Kompetensi, Premi		

1. Pendahuluan

Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi mengeluarkan Keputusan Menteri Nomor 123/M/KPT/2019 tentang Magang Industri dan Pengakuan Satuan Kredit Semester Magang Industri untuk Program Sarjana dan Sarjana Terapan. Dalam Kepmenristekdikti ini, terdapat ketentuan bahwa perguruan tinggi melakukan perancangan dan implementasi sistem pembelajaran terpadu pada program sarjana dengan bekerja sama dengan organisasi profesi, asosiasi keilmuan, asosiasi industri, dunia usaha dan/atau dunia industri (Kementerian Pendidikan dan Pendidikan RI, 2019). Dalam rangka melaksanakan Kepmenristekdikti No. 123/M.KPT/2019 tersebut sekaligus upaya meningkatkan link and match antara lulusan pendidikan tinggi dengan dunia usaha dan dunia industri serta menyiapkan lulusan yang adaptif dengan segala bentuk perubahan, maka Fakultas Bisnis Universitas PGRI Yogyakarta menjadikan mata kuliah Studi Dunia Industri (SDI) sebagai mata kuliah wajib yang harus ditempuh oleh seluruh mahasiswa. Mata kuliah ini dapat diambil oleh mahasiswa yang telah menempuh minimal 100 SKS dan telah memenuhi persyaratan administrasi. Mata kuliah SDI bertujuan agar melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dan Mengimplementasi pengetahuan yang telah diperoleh dari perkuliahan serta mengasah sikap inisiatif untuk menerapkannya dalam menyelesaikan masalah dalam dunia kerja dan industry (UPY, 2023).

Berdasarkan ketentuan di atas, kelompok kami memilih PT Asuransi Umum sebagai tempat Studi Dunia Industri. Perasuransian adalah usaha perasuransian yang bergerak di sektor usaha asuransi, yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang, usaha reasuransi, dan usaha penunjang usaha asuransi

yang menyelenggarakan jasa keperantaraan, penilaian kerugian asuransi dan jasa aktuarial (Saniah et al., 2023). Dengan demikian, kami memilih salah satu Perusahaan Asuransi Umum yang berada di Yogyakarta yaitu PT Asuransi Umum Bumida 1967.

PT Asuransi Bumida memiliki permasalahan dalam pengarsipan dokumen yang masih belum rapi dan menyebabkan kesulitan dalam pencarian dokumen tersebut sehingga kurang efisien dan efektif untuk dilakukan. Selain itu permasalahan lain yang kami jumpai yaitu masih menggunakan teknik manual dalam posting transaksi pengeluaran dan pemasukan dalam penggunaan anggaran. Kurangnya informasi yang cepat diterima di perusahaan asuransi ini dalam klaim mengakibatkan klaim tidak memenuhi standar klausula jaminan. Adanya asimetri informasi terkait risiko yang dikecualikan mengharuskan agen untuk survei ke nasabah. Berdasarkan uraian di atas, maka kelompok kami melaksanakan Studi Dunia Industri di PT Asuransi Umum Bumida 1967 Kantor Cabang Yogyakarta dengan sub tema “Pengembangan Kompetensi Premi dan Klaim Asuransi”. Pelaksanaan kegiatan dimulai pada tanggal 1 Agustus 2023 sampai dengan 1 September 2023. Kegiatan yang dilakukan oleh PT Asuransi Umum Bumida 1967 adalah layanan jasa asuransi umum meliputi: asuransi perorangan (mobilkoe, motorkoe, siswakoe, karyawankoe, rumahkoe idaman asri, sehatkoe, siagakoe, mahasiswakoe, rumahkoe lux, sehatkoe siswa) dan asuransi korporasi (asuransi kebakaran, kendaraan bermotor, pengangkutan, kecelakaan diri, kesehatan, liability dokter, JSHK, uang, gagal panen, notaris, penjaminan, wargakoe). Batasan kegiatan Studi Dunia Industri meliputi kesempatan untuk belajar dan memahami ilmu pengetahuan di bidang pengelolaan aplikasi, pengelolaan data pada lembaga asuransi, dan partisipasi dalam kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh PT Asuransi Umum Bumida 1967. Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan yang muncul dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Adanya pengarsipan dokumen yang belum rapi;
- b. Masih menggunakan sistem manual dalam posting transaksi penggunaan anggaran;
- c. Kurangnya informasi dalam klaim yang mengakibatkan klaim tidak memenuhi standar jaminan dan adanya asimetri informasi terkait resiko yang dikecualikan antara agen dan nasabah;
- d. Terjadinya klaim asuransi yang preminya belum dibayarkan.

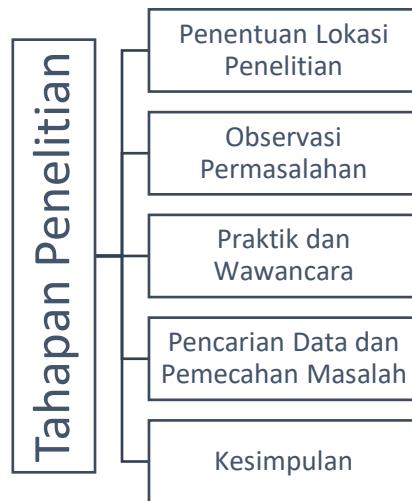
Tujuan penelitian di PT Asuransi Umum Bumida 1967 adalah:

- a. Dapat menyusun arsip dokumen dengan rapi sesuai dengan informasi yang ada;
- b. Dapat memberikan informasi untuk mengubah sistem manual dengan memanfaatkan sistem teknologi seperti menggunakan excel untuk posting penggunaan anggaran;
- c. Melakukan survei untuk menghindari terjadinya klaim yang preminya belum dibayarkan;

2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan melakukan observasi dan praktik langsung pada perusahaan asuransi. Penelitian ini dilakukan di PT Asuransi Umum Bumida

1967 Kantor Cabang Yogyakarta dilaksanakan selama 5 minggu mulai tanggal 1 Agustus 2023 sampai dengan 1 September 2023. Penelitian kualitatif dengan observasi ini dibagi dalam 5 tahapan yaitu penentuan lokasi penelitian, observasi permasalahan, praktik dan wawancara, pencarian data dan pemecahan masalah, kesimpulan (Gambar 1).



Gambar 1. Tahapan Penelitian

3. Hasil Penelitian

PT Asuransi Umum Bumida 1967 (selanjutnya disebut BUMIDA) didirikan oleh Drs. H.I.K. Suprakto dan Mohammad S. Hasyim, MA sesuai dengan akte No. 7 tanggal 8 Desember 1967 dari Notaris Raden Soerojo Wongsowidjojo, SH yang berkedudukan di Jakarta dan diumumkan dalam tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 15 tanggal 20 Februari 1970. PT Asuransi Umum Bumida 1967 mempunyai kantor cabang yang menyebar di seluruh Indonesia, salah satunya berada di Yogyakarta. PT Asuransi Umum Bumida 1967 selalu berkomitmen untuk selalu memberikan perlindungan bagi para nasabah kami. Dengan didukung oleh misi untuk menyediakan layanan yang penuh inovasi, menjadikan BUMIDA salah satu perusahaan asuransi umum terbaik di Indonesia. Bagi BUMIDA, tak ada yang lebih penting dari pada kepuasan dan kebutuhan nasabah, terutama di momen-momen krusial.

Asuransi Bumida memiliki kantor cabang yang telah tersebar diseluruh Indonesia. Dimulai dari DKI Jakarta, Jawa Barat & Banten, Jawa Tengah, Jawa Timur, Sumatera, Kalimantan, Bali, NTT, NTB, Sulawesi, hingga Papua. Selain Asuransi umum konvensional, Asuransi Bumida juga memiliki produk asuransi yang berbasis Syariah dan Broker. Asuransi Bumida selalu berkomitmen untuk selalu memberikan perlindungan bagi para nasabah. Dengan didukung oleh misi untuk menyediakan layanan yang penuh inovasi, menjadikan Asuransi Bumida salah satu perusahaan asuransi umum terbaik di Indonesia.

Produk Asuransi Korporasi (Produk Non Paket Koe)

a. Asuransi Kebakaran

Asuransi kebakaran adalah produk asuransi yang ditujukan untuk memberikan perlindungan dari risiko kerugian ataupun kerusakan pada harta benda aset usaha baik itu bangunan, perabotan, mesin dan lainnya, akibat kebakaran.

b. Asuransi Kendaraan Bermotor

Asuransi Kendaraan Bermotor adalah produk asuransi yang ditujukan untuk memberikan perlindungan dari risiko kerugian ataupun kerusakan pada kendaraan bermotor akibat insiden kecelakaan, perbuatan jahat orang lain, pencurian, kebakaran, serta sambaran petir, dan Tanggung Jawab Hukum terhadap pihak ke-3.

c. Asuransi Pengangkutan

Asuransi Pengangkutan adalah produk asuransi yang ditujukan untuk memberikan perlindungan dari risiko kerugian ataupun kerusakan terhadap barang-barang kargo dalam pengiriman sebagai akibat suatu musibah/kecelakaan.

d. Asuransi Kecelakaan Diri

Asuransi Kecelakaan Diri adalah produk asuransi yang ditujukan untuk memberikan perlindungan karyawan dari risiko kecelakaan baik selama bekerja maupun saat sedang tidak bekerja, dengan jaminan seperti: biaya perawatan rumah sakit, santunan cacat tetap atau sementara, meninggal dunia dan lain-lain.

e. Asuransi Kesehatan

Asuransi Kesehatan adalah produk asuransi yang memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat luas dengan jaminan berupa: biaya pengobatan, rawat inap, rawat jalan, perawatan gigi, dan perawatan melahirkan, dengan benefit-benefit lainnya.

f. Asuransi Liability Dokter

Asuransi Liability Dokter adalah produk asuransi yang ditujukan untuk memberikan perlindungan kepada dokter dari tuntutan risiko pihak ketiga sebagai akibat dari profesi yang dijalankannya.

g. Asuransi JSHK

Asuransi Jaminan Sosial Dalam Hubungan Kerja Diluar Jam Kerja (JSHK) adalah jaminan bagi pekerja yang dapat dipertanggungjawabkan kepastian hukumnya karena diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah.

h. Asuransi Uang

Asuransi Uang adalah asuransi yang menanggung risiko hilangnya uang dan / atau surat-surat berharga dari dalam lemari besi, laci, mesin hitung uang yang terkunci atau yang dalam pengiriman dari satu tempat ke lain tempat.

i. Asuransi Gagal Panen

Asuransi Gagal Panen adalah asuransi yang memberikan jaminan penggantian atas risiko yang dihadapi petani karena kehilangan hasil panen.

j. Asuransi Notaris

Produk Asuransi yang memberikan jaminan perlindungan atas Risiko Tanggung Gugat yang diterima oleh Notaris atas kelalaian yang dilakukan dalam menjalankan profesi dan tugas sebagai Notaris.

k. Asuransi Penjaminan

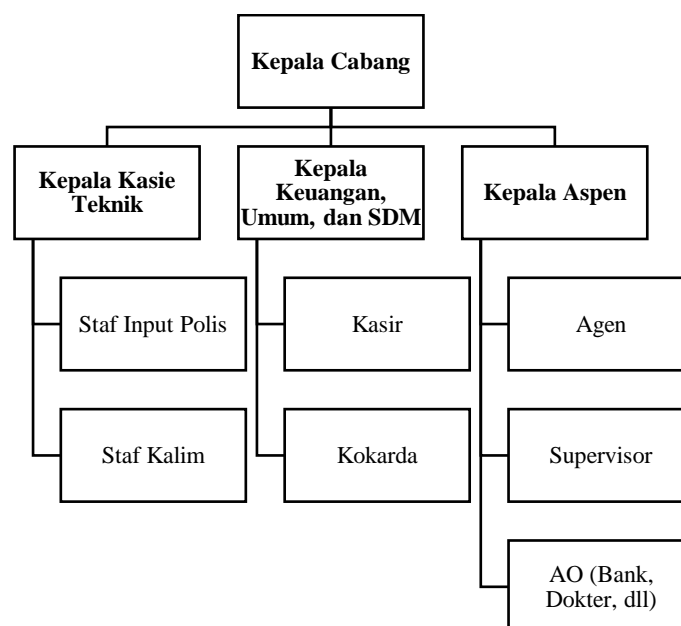
Asuransi Penjaminan / Surety Bond merupakan perjanjian 3 tiga pihak antara Perusahaan Asuransi sebagai penjamin dan Pemborong sebagai terjamin, untuk menjamin kepentingan pihak Pemilik Proyek.

l. Asuransi WargaKoe

Asuransi Wargakoe RT-RW adalah produk asuransi dengan Premi yang sangat terjangkau ditujukan untuk membantu Warga dalam cakupan RT hingga RW dari risiko warganya yang meninggal dunia.

Tabel 1. Identitas Perusahaan

Nama Perusahaan	:	PT Asuransi Umum Bumida 1967
Alamat	:	Jalan Kol. Sugiyono No. 69, Yogyakarta Gedung AJB Bumiputera 1912, Brontokusuman, Kec. Mergangsan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55153
Nomor Telepon	:	0274-411244/385660
Fax	:	0274-418110
Instagram	:	asuransi_bumida_yogyakarta
Website	:	www.bumida.co.id



Gambar 2. Struktur Organisasi PT Asuransi Umum Bumida 1967

Sumber: PT Asuransi Umum Bumida 1967 Kantor Cabang Yogyakarta

Premi merupakan sejumlah uang yang wajib dibayarkan oleh setiap Nasabah yang terdaftar kepada perusahaan Asuransi sebagai penanggung. Secara garis besar, besaran premi atau rate sejatinya sudah ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) (OJK, 2017). Untuk menghitung besaran premi, terdapat rumus perhitungannya, Rumus tersebut ialah:

$$\text{Premi} = (\text{Uang Pertanggungan} \times \text{Rate}) + \text{Biaya Lainnya}$$

Uang pertanggungan merupakan nilai atau besaran polis asuransi yang dipilih oleh nasabah. Untuk mendapatkan nilai pertanggungan, ada beberapa langkah yang perlu dilakukan. Sebagai contoh, untuk menghitung nilai pertanggungan mobil, dapat dilakukan dengan mencari informasi yang akurat untuk harga mobil yang akan diasuransikan.

Rate sudah ditetapkan dalam persentase tertentu sesuai acuan OJK yang hanya perlu dikalikan dengan harga pertanggungan. Jadi, harga pertanggungan akan sangat berpengaruh terhadap preminya. Dalam kategori yang sama, semakin mahal harga pertanggungan maka akan semakin mahal preminya. Wilayah juga salah satu penentu rate, untuk wilayah 1: Sumatera dan Kepulauan, wilayah 2: DKI Jakarta, Banten, Jawa Barat, Wilayah 3: Selain wilayah 1 & wilayah 2. Untuk semakin kecil wilayahnya maka rate akan semakin tinggi.

Biaya lainnya ini dapat berupa banyak hal, seperti biaya administrasi ataupun biaya materai. Meskipun jumlahnya relatif cukup murah, namun biaya-biaya ini sangat penting untuk diperhitungkan.

Kendala dalam perhitungan premi asuransi yaitu kesulitan dalam mencari informasi yang akurat untuk harga mobil yang akan diasuransikan. Dalam kendala yang dihadapi saat praktik solusi yang dapat dilakukan yaitu dapat mencari informasi secara rinci dan mencatat informasi tersebut agar jika terjadi perhitungan yang sama dapat digunakan kembali.

a. Penerapan Biaya Pajak Materai

Penerapan biaya pajak materai merupakan kegiatan rutin yang dilakukan setiap harinya di PT Asuransi Umum Bumida 1967. Bea Meterai merupakan pajak atas dokumen polis yang ditanggung oleh setiap tertanggung (Putra & Qodary, 2021). Setiap dokumen polis atau kwitansi yang sudah tercetak akan dilakukan penempelan materai, cap, dan juga tanda tangan dari pimpinan sebagai alat bukti atau keterangan yang mengandung unsur pengamanan. Kendala yang dihadapi saat melakukan penerapan biaya pajak materai adalah adanya salah pemberian stempel pada polis yang menyebabkan pengulangan biaya pajak materai dan. Solusi yang bisa dilakukan yaitu dengan lebih teliti dalam melakukan penerapan biaya pajak materai agar tidak terjadi kesalahan yang berulang.

b. Policy Processing Documents

Policy processing adalah bagian yang dilakukan penginputan polis asuransi menggunakan aplikasi Care. Tugas policy processing pada Bumida antara lain:

- 1) Memeriksa data tertanggung
- 2) Menginput data tertanggung ke dalam sistem
- 3) Mencetak polis

Kendala yang dihadapi saat policy processing documents adanya trouble sistem sehingga pekerjaan terhambat untuk dikerjakan. Solusi yang dapat dilakukan adalah memastikan jaringan internet selalu dalam kondisi baik.

c. Survei Klaim Asuransi

Klaim asuransi merupakan proses di mana pemegang polis mengajukan permintaan kepada perusahaan asuransi untuk mendapatkan pembayaran atau kompensasi atas kerugian finansial yang dijamin oleh polis asuransi. Klaim diajukan ketika terjadi peristiwa yang mencakup risiko yang telah disepakati dalam polis. Survei klaim dilakukan guna memperoleh informasi yang akurat dan memberi penilaian atas klaim yang diajukan. Kegiatan yang dilakukan saat survei yaitu memeriksa kebenaran peristiwa yang terjadi dan kerugian yang diderita. Batasan kegiatan yang kami lakukan saat ini hanya klaim asuransi mobil dengan cek fisik kerugian mobil yang berada di bengkel rekanan PT Asuransi Umum Bumida cabang Yogyakarta. Kendala yang dihadapi yaitu kurangnya informasi yang mengakibatkan klaim tidak memenuhi standar jaminan dan data yang diterima tidak sesuai dengan yang terjadi. Solusi yang dapat dilakukan yaitu sebelum melakukan survei klaim memastikan bahwa dokumen pendukung asuransi lengkap.

d. Posting

Memindahkan transaksi dari nota-nota pembelian ke dalam formulir penggunaan anggaran secara manual (tertulis). Transaksi yang dicatat dalam formulir penggunaan anggaran seperti pembelian peralatan dan perlengkapan kantor. Isi dari formulir penggunaan anggaran seperti: kode akun, nama akun, kode pemilik anggaran. Kendala yang dihadapi saat melakukan posting yaitu sistem yang dipakai masih manual dan kurang efektif untuk dilakukan. Solusi yang bisa dilakukan yaitu dapat memberikan informasi untuk mengubah sistem manual dengan memanfaatkan sistem teknologi seperti menggunakan excel untuk posting penggunaan anggaran.

e. Praktik kesekretarian

Praktik kesekretarian merupakan kegiatan yang dilakukan di bagian receptionist. Kegiatan yang dilakukan seperti: menerima telfon masuk dengan mengimplementasikan SOP yang telah ada, menerima tamu, membuat surat, membuat proposal penawaran atau permohonan perpanjangan kontrak kerjasama, scan dokumen, dan lain-lain yang bersifat membantu.

f. Inventory

Inventaris adalah daftar yang memuat semua barang atau aset milik kantor yang dipakai dalam melaksanakan tugas. Jadi, barang-barang yang dibutuhkan dalam proses operasional akan tercatat dalam inventaris suatu perusahaan. Kegiatan yang dilakukan adalah memastikan daftar barang atau aset milik kantor benar-benar ada secara fisik, mencocokkan nomor kode barang, memastikan keadaan barang dalam keadaan utuh atau rusak. Kendala yang terjadi saat melakukan inventory yaitu banyak pengeluaran barang yang tidak tercatat dan terdapat barang baru yang masih belum memiliki nomor atau kehilangan nomor inventaris dan belum dicatat sehingga terdapat perbedaan antara catatan dan barang nyata. Solusi yang bisa dilakukan yaitu

memberikan nomor inventaris pada barang yang belum ada dan mencatat jenis inventory tersebut.

Tabel 2. Jenis Kegiatan

No.	Nama Kegiatan	Sebelum	Sesudah
1	Perhitungan Premi	Kesulitan mencari informasi yang akurat untuk harga mobil yang diasuransikan	-
2	Penerapan Biaya Pajak Materai	Terdapat kesalahan dalam pemberian stempel	-
3	Policy Processing Documents	Trouble sistem	-
4	Posting	Sistem manual dan kurang efektif	-
5	Inventory	Pengeluaran barang tidak tercatat dilangnya nomor inventory di beberapa barang	Memberikan nomor inventory yang hilang

4. Kesimpulan dan Saran

PT Asuransi Umum Bumida 1967 (selanjutnya disebut BUMIDA) Didirikan oleh Drs. HIK Suprakto dan Mohammad S. Hasyim, MA sesuai dengan akte No. 7 tanggal 8 Desember 1967 dari Notaris Raden Soerojo Wongsowidjojo, SH yang berkedudukan di Jakarta dan diumumkan dalam tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 15 tanggal 20 Februari 1970. Bumida memperoleh izin operasional dari Direktorat Lembaga Keuangan, Direktorat Jenderal Moneter Dalam Negeri, Departemen Keuangan Republik Indonesia melalui surat No. KEP. 350/DJM/111.3/7/ 1973 tanggal 24 Juli 1973 dan diperpanjang sesuai Keputusan Menteri Keuangan Tahun 1986. Jam kerja PT Asuransi Umum Bumida 1967 yaitu hari Senin - Jumat dari jam 08.00 - 17.00 WIB. Kegiatan tahun 2022 di PT Asuransi Umum Bumida 1967 Kantor Cabang Yogyakarta dilaksanakan selama 5 minggu mulai tanggal 1 Agustus 2023 - 1 September 2023. Penerjuna kegiatan dilakukan pada tanggal 1 Agustus 2023 sedangkan untuk penarikan dilakukan tanggal 1 September 2023.

Implikasi penelitian ini bagi mahasiswa adalah dapat mengimplementasikan pengetahuan yang didapat dari Perguruan Tinggi. Mengasah pola pikir mahasiswa dalam pengambilan keputusan untuk menyelesaikan masalah dalam dunia kerja. Memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa tentang praktik dunia kerja dan berlatih bekerja secara *teamwork* dan memiliki pengalaman bersosialisasi dalam lingkungan dunia kerja. Bagi perusahaan adalah Mendapatkan bantuan tenaga dan pikiran untuk melaksanakan dan memecahkan masalah yang ada di PT Asuransi Umum Bumida 1967. Mempersiapkan kualitas sumber daya manusia yang handal yang siap untuk direkrut. Membangun hubungan baik dengan Universitas PGRI Yogyakarta khususnya Program Studi Akuntansi.

Daftar Pustaka

- Badrul, M., Sari Dewi, N.W. (2020). Penerapan metode rapid application development untuk perancangan sistem informasi penagihan piutang premi asuransi. *Jurnal Sains Komputer & Informatika (J-SAKTI)*, 4(2), 319–326.
- Kementerian Pendidikan dan Pendidikan RI. (2019). Keputusan menteri riset, teknologi, dan pendidikan tinggi nomor 123/M/KPT/2019 tentang magang industri dan pengakuan

- satuan kredit semester magang industri untuk program sarjana dan sarjana terapan. In *Menristekdikti* (pp. 1–5).
- OJK. (2017). SAL - SE OJK Tarif Premi. *Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan*, 1–15.
- Putra, R. J., & Qodary, H. F. (2021). Pengaruh pengenaan bea materai dan kemudahan teknologi investasi terhadap minat investasi yang dimoderasi oleh sosial media edukasi saham. *Media Akuntansi Perpajakan*, 6(1), 31–39. <https://doi.org/10.52447/map.v6i1.5005>
- Saniah, I., Sholihah, N. A., & Adawiyah, E. R. (2023). Pengaruh strategi pemasaran agen terhadap pencapaian penjualan produk asuransi siswako (Studi Kasus di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Pusat Divisi Syariah Jakarta Selatan). *Mutawasith: Jurnal Hukum Islam*, 6(1), 36–52.
- UPY, F. B. (2023). *Buku paduan studi dunia industri 2023*. 282.