

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era modern saat ini banyak masyarakat yang mulai menyadari pentingnya asuransi bagi diri mereka. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya perusahaan asuransi yang berkembang di Indonesia sehingga tingginya penggunaan jasa asuransi. Hal ini didasarkan pada kesadaran masyarakat mengenai perlindungan risiko atas berbagai macam risiko yang bisa terjadi sewaktu waktu tanpa diketahui pada diri mereka.

Setiap suatu tindakan atau perbuatan yang dilakukan manusia dalam menjalankan kehidupannya pasti menimbulkan suatu risiko. Menurut Lokobal dan Arif (2014:110) Risiko adalah “sesuatu yang mengarah pada ketidakpastian atas terjadinya suatu peristiwa selama selang waktu tertentu yang mana peristiwa tersebut menyebabkan suatu kerugian. Dengan kata lain, risiko merupakan sesuatu yang tidak pasti yang dapat mempengaruhi masa depan”. Jadi, risiko itu sendiri dapat diartikan ketidakpastian atau kemungkinan yang akan terjadi diakibatkan oleh adanya suatu tindakan.

Untuk mengurangi risiko yang tidak diinginkan di masa yang akan datang, seperti risiko kehilangan, risiko kebakaran, risiko macetnya pinjaman kredit bank atau risiko lainnya, maka diperlukan perusahaan yang menanggung risiko tersebut. Adalah perusahaan asuransi yang mau dan sanggup menanggung setiap risiko yang akan dihadapi nasabahnya baik

perorangan maupun badan usaha. Hal ini disebabkan perusahaan asuransi merupakan perusahaan yang melakukan usaha pertanggung jawaban terhadap risiko yang akan dihadapi oleh nasabahnya.

Adapun asuransi menurut undang-undang Nomor 1 Tahun 1992 adalah “perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan”.

Dalam praktik asuransi terdapat perjanjian antara penanggung atau perusahaan asuransi dan tertanggung atau anggota asuransi. Perjanjian ini merupakan perjanjian yang telah legal, dimana didalamnya terdapat penjelasan kondisi dan istilah yang patut dilindungi beserta pembayaran dana premi.

Polis asuransi adalah bentuk bukti tertulis atas pembayaran premi untuk menutup pertanggung jawaban risiko yang secara tegas dituliskan dalam kontrak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa polis asuransi adalah suatu bukti tertulis yang menjadi dasar perikatan dalam asuransi antara pihak tertanggung dan pihak penanggung dalam sebuah akta tertulis. Yang dimana

di dalam polis tersebut berisikan hak-hak dan kewajiban antara penanggung dan tertanggung/peserta. Hal ini berguna untuk memperlancar kegiatan asuransi serta melindungi antara kedua belah pihak agar tidak saling merugikan satu sama lain. Pada pembuatan dan penerbitan polis pihak penanggung dan tertanggung harus saling menyepakati perjanjian yang dituliskan dalam polis.

Polis asuransi dengan cara pembayaran premi secara bulanan rentan mengalami *lapse*, sebab pemegang polis/pihak yang membayar polis sering lupa, sibuk atau mengalami kesulitan keuangan. *Lapse* artinya pembatalan atau penghentian masa efektif polis karena premi tidak dibayar setelah melewati masa tenggang. Jadi polis *lapse* adalah pemberhentian sementara atas pertanggungan asuransi akibat tidak adanya pembayaran premi-premi. Peserta yang polisnya dalam keadaan *lapse*, dan jika peserta tersebut mengalami musibah dan hendak mengajukan klaim maka klaimnya akan ditolak karena tidak berlakunya polis.

Polis *lapse* terjadi karena beberapa hal diantaranya: yang pertama karena pada dua tahun pertama pembayaran premi lanjutan tidak dilakukan sampai melewati batas tanggal jatuh tempo, dan yang kedua nilai investasi yang dimiliki tidak cukup membayar biaya polis. Dari kedua hal yang terjadi di atas, pada umumnya jika peserta mampu membayar premi secara rutin, tidak melakukan penarikan, dan tidak terlambat membayar, maka polis akan tetap aktif.

Dengan adanya polis *lapse* pada suatu perusahaan asuransi akan menimbulkan dampak yang dapat merugikan kedua belah pihak. Bila terjadi polis *lapse* dampak bagi peserta/tertanggung yaitu tidak dapat mencairkan dananya ketika mengajukan klaim, sehingga pada saat pengajuan klaim dana yang seharusnya dimiliki atau dibantu oleh pihak asuransi akan sulit dicairkan bila polis dalam keadaan *lapse*. Jalan keluar dari masalah ini yaitu pihak tertanggung harus segera membayar tunggakan premi yang dimiliki, agar polis dalam status *lapse* bisa diaktifkan kembali. Sehingga bila pada saat pengajuan klaim dana yang diharapkan oleh pihak tertanggung dapat dicairkan oleh pihak asuransi.

Dampak yang ditimbulkan oleh polis *lapse* bagi perusahaan yaitu menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap asuransi dan berkurangnya kemasukan dari pembayaran premi yang seharusnya dibayarkan oleh pihak tertanggung. Hal ini menimbulkan berkurangnya pemasukan premi yang dapat dilihat pada laporan keuangan akuntansi milik perusahaan asuransi. Solusi dari masalah yang timbul yaitu dengan adanya pencegahan yang dilakukan oleh perusahaan asuransi agar polis *lapse* dapat terhindari. Bila polis *lapse* sudah terlanjur terjadi maka pihak asuransi harus segera menyelesaikan masalah ini dengan pihak tertanggung agar dapat terselesaikan.

PT. BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya merupakan saluran distribusi *Agency* dimana PT. BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya memasarkan produk produknya melalui

agen-agen secara individu dan merupakan satu satunya kantor *Agency* yang berada di Tasikmalaya. PT. BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya didirikan oleh Petrus Kurniawan selaku *Exsekutif Agency Director* pada tanggal 01 September 2009 yang berlokasi di Permata Regency Blok C15 Tasikmalaya namun pada tanggal 10 Agustus 2014 BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya pindah ke jalan Tarumanegara No.04 Kelurahan Empangsari Kecamatan Tawang, Tasikmalaya.

PT. BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya tak luput dari masalah polis *lapse*. Polis *lapse* yang terjadi akibat adanya keterlambatan pembayaran premi lanjutan yang dilakukan oleh pemegang polis. Hal ini menjadi dasar terjadinya polis *lapse* pada PT. BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya. Berikut ini penulis paparkan data jumlah polis terdaftar yang dinyatakan lapse pada PT. BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya yaitu:

Tabel 1.1

Data jumlah polis terdaftar dan jumlah polis *lapse*

Tahun	Polis Terdaftar	Polis dinyatakan <i>lapse</i>
2019	481 polis	96 polis
2020	414 polis	34 polis
2021	321 polis	24 polis
Jumlah	1216 polis	163 polis

Sumber : PT. BNI *Life Insurance* KPM Tasikmalaya

Dari 1216 total jumlah polis terdaftar dari semua produk yang ada di PT. BNI *Life Insurance* KPM Tasikmalaya rentan waktu 1 Januari 2019

sampai 31 Desember 2021 tercatat sebesar 13,40% mengalami polis *lapse* yaitu sebanyak 163 polis yang dinyatakan *lapse*, dengan rincian 2019 sebanyak 96 polis, 2020 sebanyak 34 polis, dan 2021 sebanyak 24 polis.

Dengan adanya polis *lapse* akan membawa dampak buruk bagi kegiatan perusahaan. Maka dari itu PT. BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya memberlakukan adanya strategi pencegahan guna menghindari terjadinya polis *lapse*, diantaranya dengan adanya pembayaran premi lanjutan melalui pemotongan dana investasi otomatis jika terlambat dalam pembayaran premi, kemudahan dalam metode pembayaran premi yang ditawarkan, dan reminder yang memberitahukan kepada pemegang polis mengenai batas waktu pembayaran polis berupa sms, chat via whatsapp ataupun telepon.

Untuk itu penulis tertarik mengangkat persoalan bagaimana strategi yang digunakan PT. BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya dalam mencegah terjadinya polis *lapse* dengan judul Tugas Akhir “**STRATEGI PENCEGAHAN POLIS LAPSE AKIBAT KETERLAMBATAN DALAM PEMBAYARAN PREMI LANJUTAN PADA PT. BNI LIFE INSURANCE KANTOR PEMASARAN MANDIRI TASIKMALAYA**” Sehingga dapat diketahui bahwa strategi pencegahan yang dijalani dapat benar-benar mengurangi terjadinya polis *lapse* atau malah menimbulkan masalah baru dan merugikan perusahaan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka dapat ditarik sebuah rumusan masalah yang akan dijelaskan lebih lanjut pada laporan tugas akhir ini, yaitu:

1. Bagaimana strategi pencegahan polis *lapse* akibat keterlambatan dalam pembayaran premi lanjutan pada PT. BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya.
2. Bagaimana implikasi dari strategi pencegahan dalam mengurangi terjadinya polis *lapse* pada PT. BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya.
3. Apa saja hambatan dalam strategi pencegahan polis *lapse* akibat keterlambatan dalam pembayaran premi lanjutan pada PT. BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya.
4. Apa solusi mengatasi hambatan dalam strategi pencegahan polis *lapse* akibat keterlambatan dalam pembayaran premi lanjutan pada PT. BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Identifikasi masalah yang penulis buat adapun tujuan melakukan penelitian ini pada PT. BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya yaitu mengetahui:

1. Strategi pencegahan polis *lapse* akibat keterlambatan dalam pembayaran premi lanjutan pada PT. BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya.
2. Implikasi dari strategi pencegahan dalam mengurangi terjadinya polis *lapse* pada PT. BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya.
3. Hambatan dalam strategi pencegahan polis *lapse* akibat keterlambatan dalam pembayaran premi lanjutan pada PT. BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya
4. Solusi mengatasi hambatan dalam strategi pencegahan polis *lapse* akibat keterlambatan dalam pembayaran premi lanjutan pada PT. BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, sebagai bahan menambah wawasan penulis mengenai strategi pencegahan polis *lapse* akibat keterlambatan dalam pembayaran premi lanjutan pada PT. BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya.
2. Bagi Universitas, sebagai media informasi mengenai strategi pencegahan polis *lapse* akibat keterlambatan dalam pembayaran premi lanjutan pada PT. BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya.

3. Bagi mahasiswa, sebagai bahan referensi untuk melakukan penulisan tugas akhir dan juga sebagai penambah wawasan mengenai strategi pencegahan polis *lapse* akibat keterlambatan dalam pembayaran premi lanjutan pada PT.BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya.
4. Bagi Perusahaan, sebagai bahan masukan perusahaan dalam usaha perbaikan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan juga dapat digunakan sebagai bahan bantuan, pertimbangan dan mengsucceskan Manajemen pada PT.BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya.

1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Tarumanegara No.04 Rt/Rw 03/01 Kel.Empangsari Kec.Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat dan no telepon di (+62-265)328-946

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan dalam waktu 29 hari kerja terhitung mulai dari tanggal 03 Januari 2022 sampai dengan 11 Februari 2022 dengan jam kerja kurang lebih 6-7 jam per hari dan 5 hari kerja dalam satu minggu tidak termasuk dengan tanggal merah.

Tabel 1.2

Target Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan Ke:																			
		Januari				Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pelaksanaan Magang	■	■	■	■	■	■														
2	Pengajuan Outline Dan Rekomendasi Pembimbing						■														
3	Bimbingan Awal						■														
4	Penyusunan Draf Awal						■	■	■	■											
5	Revisi Untuk Menyelesaikan Tugas Akhir											■	■	■							
6	Penyusunan Draft Akhir													■							
7	Proses Bimbingan Untuk Menyelesaikan Tugas Akhir													■	■	■					
8	Ujian Tugas Akhir, Revisi Tugas Akhir, Dan Pengesahan Tugas Akhir																	■	■	■	

Sumber : Buku Pedoman Penulisan Tugas Akhir