

**ANALYSIS OF INFORMATION DISCLOSURE OF AJB BUMIPUTERA  
1912 REGARDING THE CASE OF LATE PAYMENT OF INSURANCE  
CLAIMS TO POLICY HOLDERS**

**(DUE DATE 2017-2019)**

**By Vinsensia Pale**

***Abstract***

*This research is a qualitative research that aims to find out how the implementation of AJB Bumiputera 1912's information disclosure related to the case of late payment of insurance claims to policyholders has been carried out. This study uses an interpretive paradigm with an ethnomethodological approach. Data collection techniques were carried out by means of interviews, observation, and documentation. Informants in this study consisted of; AJB Bumiputera 1912 whose identity is kept secret and 3 policyholders who are retired Elementary School (SD) principals, retired High School (SMA) teachers, and Civil Servants (PNS) of the Agriculture Service who are policy holders of the AJB Bumiputera 1912 branch office in City X. The results of this study indicate that the management of the branch office of AJB Bumiputera 1912 in City X, especially regarding the management of claims payment information, has implemented the principles of transparency, accountability, responsibility, independence, as well as equality and fairness. The implementation of information disclosure related to cases of late payment of insurance claims to policyholders has been carried out by using the BP Info application to check the disbursement of insurance claims, the issuance of the press release of AJB Bumiputera 1912 on the website [www.ajb.bumiputera.com](http://www.ajb.bumiputera.com), and the provision of a means to complain to policyholders in the form of a letter that forwarded to the head office of AJB Bumiputera 1912. However, in implementing the principles of corporate governance, the branch office of AJB Bumiputera 1912 in city X encountered problems in implementing the principle of transparency related to disseminating information on the development of late payment of insurance claims to policyholders. The obstacles faced by the AJB Bumiputera 1912 branch office in the city of X include; geographical constraints, psychological constraints of policyholders, time and place constraints, and limited information disclosed by insurance agents.*

**Keywords:** *Corporate Governance, Late Payment of Insurance Claims, Information Disclosure*

**ANALISIS KETERBUKAAN INFORMASI AJB BUMIPUTERA 1912  
TERKAIT KASUS KETERLAMBATAN PEMBAYARAN KLAIM ASURANSI  
PADA PEMEGANG POLIS  
(JATUH TEMPO 2017-2019)**

**Oleh Vinsensia Pale**

**Abstrak**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan keterbukaan informasi AJB Bumiputera 1912 terkait kasus keterlambatan pembayaran klaim asuransi pada pemegang polis telah dilaksanakan. Penelitian ini menggunakan paradigma interpretif dengan pendekatan etnometodologi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari; pihak AJB Bumiputera 1912 yang identitasnya dirahasiakan dan 3 orang pemegang polis yang merupakan pensiun kepala Sekolah Dasar (SD), pensiun guru Sekolah Menengah Atas (SMA), dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Dinas Pertanian yang merupakan pemegang polis kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X, khususnya terkait pengelolaan informasi pembayaran klaim telah menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, serta kesetaraan dan kewajaran. Penerapan keterbukaan informasi terkait kasus keterlambatan pembayaran klaim asuransi kepada pemegang polis sudah dijalankan dengan penggunaan aplikasi BP Info untuk mengecek pencairan klaim asuransi, penerbitan siaran pers AJB Bumiputera 1912 di *website* [www.ajb.bumiputera.com](http://www.ajb.bumiputera.com), dan penyediaan sarana pengaduan pemegang polis berupa surat yang diteruskan ke kantor pusat AJB Bumiputera 1912. Namun, dalam pelaksanaan prinsip tata kelola perusahaan, kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X mengalami kendala pada penerapan prinsip transparansi yang berkaitan dengan mensosialisasikan informasi perkembangan keterlambatan pembayaran klaim asuransi kepada pemegang polis. Kendala yang dihadapi kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X meliputi; kendala geografis, kendala psikologi pemegang polis, kendala waktu dan tempat, serta keterbatasan informasi yang diungkapkan agen asuransi.

**Kata kunci:** *Tata Kelola Perusahaan, Keterlambatan Pembayaran Klaim Asuransi, Keterbukaan Informasi*