

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perusahaan asuransi di Indonesia pertama bernama *Bataviaasche Zee en Brand Assurantie Maatschappij* yang didirikan pada tanggal 18 Januari 1843 di Kali Besar Timur, Jakarta. Perusahaan asuransi merupakan pihak penanggung risiko, sedangkan pemegang polis sebagai pihak tertanggung. Pihak tertanggung atau pemegang polis memiliki hak yang harus dipenuhi oleh perusahaan asuransi dan juga kewajiban pemegang polis kepada perusahaan asuransi. Salah satu hak pemegang polis yang cukup penting dimiliki oleh pemegang polis yaitu mendapatkan berbagai data yang akurat, jujur, jelas, serta tidak menyesatkan terkait layanan dan kemudahan dalam mengakses informasi terbaru tentang perusahaan asuransi. Pihak asuransi perlu menjalankan prinsip tata kelola perusahaan yang baik dalam memenuhi hak dari pemegang polis. Kegiatan perusahaan yang dikelola dengan benar dapat meningkatkan kinerja perusahaan dalam mencapai tujuannya. Hal ini sesuai dengan penelitian yang diungkapkan oleh Firmansyah & Devi (2018) bahwa, lima prinsip tata kelola perusahaan merupakan dasar dalam mengoptimalkan pengelolaan bagi Asuransi Mikro Syariah berupa tanggung jawab, kesetaraan dan keadilan, independensi, akuntabilitas, dan transparansi. Perusahaan yang dikelola dengan baik akan memperoleh kepercayaan publik, sehingga membantu meningkatkan investasi pada perusahaan. Adanya investor yang menanamkan modalnya membantu perusahaan asuransi dalam mempertahankan keberlangsungan usahanya.

AJB Bumiputera 1912 merupakan perusahaan asuransi yang cukup dikenal di Indonesia. AJB Bumiputera 1912 dibentuk pada tanggal 12 Februari 1912 oleh M.Ng. Dwidjosewojo, MKH Soebroto, dan M. Adimodjojo. AJB Bumiputera 1912 memiliki bentuk badan usaha mutual atau usaha bersama yaitu setiap pemegang polis merupakan pemilik perusahaan yang diwakili oleh Badan Perwakilan Anggota (BPA) dalam mengontrol jalannya perusahaan. Berdasarkan data Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia, AJB

Bumiputera 1912 mempunyai 25 kantor wilayah dan kurang lebih 465 kantor cabang yang berada di seluruh Indonesia. Meskipun telah lama berkiprah dan memiliki banyak pengalaman, namun perusahaan asuransi ini juga tidak terhindar dari kasus keterlambatan pembayaran klaim asuransi yang terdiri dari klaim asuransi individu, klaim asuransi kelompok, dan klaim asuransi DPLK. Berdasarkan Pasal 27 Keputusan Menteri Keuangan No.422/kmk.06/2003 Tahun 2003 menjelaskan bahwa, jangka waktu paling lama perusahaan asuransi melakukan pembayaran klaim kepada pemegang polis yaitu 30 hari sejak adanya persetujuan antara perusahaan dengan pemegang polis tentang jumlah klaim yang harus dibayarkan.

Berita online CNBC Indonesia yang dipublikasikan pada 28 Desember 2020 menyebutkan bahwa, sebanyak tiga juta pemegang polis di seluruh Indonesia memiliki total *outstanding* (termasuk tunggakan klaim) sebesar 10 triliun rupiah sampai 12 triliun rupiah. Aksi damai pemegang polis terkait keterlambatan pembayaran klaim dilakukan di kantor Pusat AJB Bumiputera 1912 yang terletak di Jl. Jendral Sudirman Kav.75 Jakarta Selatan dengan memberikan dua tuntutan ke AJB Bumiputera yaitu membayar klaim pemegang polis dengan menggunakan kelebihan dana cadangan Bumiputera yang dicairkan di OJK dan melakukan pembatalan atas surat keputusan terkait moratorium pada Bumiputera yang dapat menyulitkan pemegang polis dalam pengajuan pemutusan klaim. Aksi tersebut diungkapkan oleh Laucereno (2021) dalam detik *finance* yang dipublikasikan pada tanggal 11 Maret 2021.

Keluhan pemegang polis mengenai keterlambatan pembayaran klaim asuransi bukan hanya terjadi di kantor pusat AJB Bumiputera 1912, melainkan juga terjadi pada kantor cabang AJB Bumiputera 1912. Salah satunya yaitu kantor AJB Bumiputera 1912 cabang Maumere yang berlokasi di Jl. Nong Meak, No.18, Maumere, Nusa Tenggara Timur. Agus Toliq merupakan salah satu pemegang polis dana bahagia yang menyampaikan keluhannya mengenai AJB Bumiputera 1912 kepada Fuad (2021) yang dimuat dalam *IDX Channel.com* pada 22 Maret 2021. Beliau sudah menjadi nasabah AJB Bumiputera 1912 sejak tahun 2003 dengan jumlah polis dana bahagia sebesar Rp20.000.000,00 yang telah jatuh tempo pada Juni 2019. Dana bahagia

merupakan produk asuransi dengan masa asuransi selama 15 tahun yang memiliki jumlah premi yang dibayarkan setiap bulan sebesar Rp120.000,00 dan jumlah uang pertanggungan yang diterima sebesar Rp20.000.000,00. Sejak awal, beliau menganggap Bumiputera merupakan asuransi milik negara (BUMN). Namun, beliau sendiri tidak mengkonfirmasi langsung kebenarannya. Selain itu, karena sudah lama berdiri berarti perusahaan dinilai sangat teruji. Kepercayaan beliau terhadap Bumiputera hancur ketika jatuh tempo polis asuransi pada bulan Juni 2019. Beliau diminta untuk bersabar menunggu nomor antrian, sementara ia membutuhkan dana tersebut untuk keperluan pendidikan anak keduanya untuk pendaftaran masuk sekolah dasar. Harapan beliau, pemerintah lebih intens menangani nasabah korban gagal bayar Bumiputera karena ketidaktahuan mereka terkait masalah internal Bumiputera. Mereka hanya bisa membayar iuran dan hasilnya tidak dapat mengambil uang itu.

Hal serupa juga diungkapkan oleh seorang pemegang polis di sebuah kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X yang bernama Ibu Sinta pada pra penelitian hari Minggu, 12 September 2021. Ibu Sinta merupakan pensiunan Kepala Sekolah Dasar (SD) yang menjadi nasabah AJB Bumiputera 1912 sejak tahun 2007 dengan masa asuransi 10 tahun. Beliau memiliki uang pertanggungan sebesar Rp20.000.000,00 pada jenis asuransi mitra melati. Mitra melati merupakan produk asuransi dalam rupiah yang ditawarkan oleh AJB Bumiputera dengan memberikan manfaat berupa perlindungan dan tabungan, serta jaminan pendapatan investasi biasa sebesar 4,5% per tahun dari keseluruhan jumlah tabungan premi yang telah jatuh tempo pada bulan Oktober 2017. Beliau telah mengumpulkan berkas-berkas yang diperlukan untuk proses pembayaran klaim kepada agen, namun sampai akhir Desember 2017 tidak ada informasi dari agen mengenai pencairan uang pertanggungan. Beliau hanya bisa menunggu informasi dari agen, tetapi sampai awal bulan November 2018 belum ada informasi pembayaran klaim asuransinya yang telah jatuh tempo. Akhirnya pada tanggal 14 November 2018, beliau melakukan pengajuan pembayaran klaim kepada kantor cabang di kota X dengan nomor antrian 644. Namun, hingga saat ini beliau tidak memperoleh informasi yang pasti

mengenai waktu pembayaran klaim asuransi tersebut. Hal ini membuat beliau menjadi trauma dan tidak percaya lagi dengan kantor cabang AJB Bumiputera di kota X. Ibu Sinta menyampaikan permasalahan yang dihadapi ketika diwawancara peneliti:

“Saya seorang pensiunan Kepala Sekolah Dasar (SD) yang menjadi nasabah AJB Bumiputera 1912 sejak tahun 2007 dengan masa asuransi 10 tahun. Jenis asuransi saya yaitu mitra melati dengan uang pertanggungan sebesar Rp20.000.000,00 yang jatuh tempo pada bulan Oktober 2017. Saya sudah memberikan semua berkas yang diminta agen pada bulan Oktober 2017 ketika jatuh tempo pembayaran klaim. Saya pikir beberapa hari kemudian agen akan mengantar uangnya, tetapi setelah menunggu beberapa bulan tidak ada kabar. Akhirnya saya sendiri datang ke kantor pada bulan November 2018 untuk bertanya kapan akan dibayar, tapi dari kantor tidak bisa pastikan dan meminta saya menunggu informasi dari pusat. Pihak perusahaan hanya meminta saya untuk bersabar, mereka minta saya membuat pengajuan klaim, waktu itu nomor urut antrian pengajuan klaim saya adalah 644. Sudah 4 tahun saya tunggu, tapi uang saya belum dikembalikan. Mereka mau memberikan uang panjar, tapi saya tidak mau. Saya mau uang saya dikembalikan secara utuh. Saya jadi trauma dan tidak percaya lagi untuk pakai jasa keuangan mau itu asuransi, koperasi, atau bank.”(Manuskrip: IP.1 Wawancara Minggu, 12 September 2021).

Dampak terjadinya keterlambatan pembayaran klaim asuransi bagi kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X yaitu hilangnya kepercayaan pemegang polis yang disebabkan oleh penilaian pemegang polis bahwa perusahaan tidak memberikan informasi mengenai penyelesaian masalah yang dihadapi. Harapan pemegang polis yaitu adanya inisiatif dari perusahaan untuk menyampaikan informasi secara berkala mengenai perkembangan pembayaran klaim asuransi yang telah jauh tempo. Hal ini disampaikan oleh Bapak Aloysius yang merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Dinas Pertanian pada pra penelitian hari Senin, 13 September 2021. Bapak Aloysius menyampaikan permasalahan yang dihadapi ketika diwawancara peneliti:

“Saya seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) Dinas Pertanian yang menjadi nasabah AJB Bumiputera 1912 sejak tahun 1996. Saya memiliki dua produk asuransi yang sama yaitu dana pendidikan yang dimulai pada tahun 1996 dan pada tahun 2004 dengan masa kontrak asuransi kurang lebih 14 tahun dan jumlah uang pertanggungan saya masing-masing sebesar Rp7.000.000,00. Untuk asuransi yang dimulai pada tahun 1996 sudah lunas dibayarkan oleh pihak asuransi saat jatuh tempo, sedangkan asuransi yang dimulai pada tahun 2004 yang mengalami keterlambatan pembayaran yang sudah jatuh tempo di tahun 2018. Hampir satu setengah tahun lebih saya menunggu pembayaran klaim asuransi tapi tidak muncul, akhirnya saya bersama pemegang polis lain

datang meminta pertanggung jawaban kepada pihak asuransi. Saya diberi panjar klaim asuransi sebesar Rp3.000.000,00 dari jumlah seluruhnya sebesar Rp7.000.000,00 pada tahun 2019. Pihak perusahaan berjanji akan menghubungi melalui *WhatsApp* untuk menyampaikan informasi sisa uang klaim saya. Namun, hingga saat ini saya tidak pernah dihubungi lagi. Saya merasa kecewa dan tidak percaya lagi kepada AJB Bumiputera 1912.”(Manuskrip: IP.2 Wawancara Senin, 13 September 2021).

Kurangnya kepercayaan kepada pihak kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X disebabkan adanya ketidakpastian informasi waktu pembayaran klaim asuransi. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Philipus yang merupakan seorang pensiunan Guru Sekolah Menengah Atas (SMA) yang juga menggunakan jasa asuransi AJB Bumibuputera. Beliau memiliki dua produk asuransi yaitu dana pendidikan dan mitra guru. Produk dana pendidikan tidak mengalami masalah, sedangkan yang mengalami masalah yaitu produk mitra guru. Dana pendidikan merupakan produk asuransi yang memberikan perlindungan kepada anak dan biaya pendidikan yang dibayarkan secara bertahap sesuai tingkat usia. Sedangkan, mitra guru merupakan produk asuransi yang dikhususkan untuk kesejahteraan para guru dengan jumlah premi yang dibayarkan per bulan sebesar Rp100.000,00. Bapak Philipus pada pra penelitian hari Selasa, 14 September 2021 menyampaikan permasalahan yang dihadapi ketika diwawancara peneliti :

“Saya seorang pensiunan Guru Sekolah Menengah Atas (SMA). Saya sudah lama menjadi pemegang polis AJB Bumiputera 1912. Saya punya dua polis yaitu polis untuk pendidikan anak saya yang diterima kalau tidak salah waktu dia kelas 3 Sekolah Dasar (SD) dan kelas kelas 6 Sekolah Dasar (SD) dan polis untuk guru yang harusnya dibayarkan tahun 2019. Klaim asuransi untuk pendidikan dibayarkan lancar waktu itu, yang bermasalah yang polis untuk guru. Saya sudah serahkan berkas sebelum jatuh tempo kepada agen untuk mengurus pembayaran klaim asuransi saya, tetapi saya tidak menerima sedikit pun ketika sudah jatuh tempo di tahun 2019. Akhirnya, saya datang ke kantor untuk mencari informasi pembayaran klaim saya. Pihak kantor menyampaikan untuk menunggu tanpa ada informasi kapan cair dan cara penyelesaian masalah ini. Mereka hanya minta tunggu informasi dari pusat. Perusahaan memberi panjar klaim asuransi saya yang kurang lebih Rp13.000.000,00 sebesar Rp3.000.000,00. Sisa uang saya akan dibayarkan kemudian, tetapi sampai hari ini saya tidak dihubungi. Saya kecewa dan tidak percaya lagi.”(Manuskrip: IP.3 Wawancara Selasa, 14 September 2021).

Pada wawancara pra penelitian hari Rabu, 9 September 2021 dengan Pak AB selaku pihak AJB Bumiputera 1912 menjelaskan bahwa kantor cabang

AJB Bumiputera di kota X sudah melayani pemegang polis dengan transparan terkait informasi keterlambatan pembayaran klaim. Perusahaan AJB Bumiputera 1912 dalam mengungkapkan informasi kasus keterlambatan pembayaran klaim dilakukan dengan mengeluarkan siaran pers dalam *website* [www.ajb.bumiputera.com](http://www.ajb.bumiputera.com) yang berisikan permintaan maaf kepada pemegang polis terkait keterlambatan pembayaran klaim asuransi, komitmen untuk penyelesaian klaim yang telah jatuh tempo, dan jumlah klaim yang sudah dibayar pada tahun 2018 sebesar 3,9 triliun rupiah dan tahun 2019 sampai dengan 25 September 2019 sejumlah 2,1 triliun rupiah. Pihak kantor cabang juga secara langsung menyampaikan kepada pemegang polis mengenai proses pengajuan klaim yang terjadi di kantor cabang, kemudian diserahkan ke kantor wilayah yang diteruskan ke bagian klaim, dan akhirnya diproses pada bagian keuangan di kantor pusat AJB Bumiputera 1912 untuk pencairan klaim asuransi. Selain itu, pihak kantor cabang di kota X juga melakukan sosialisasi secara langsung kepada pemegang polis di sekolah-sekolah mengenai perkembangan kasus keterlambatan pembayaran klaim. Namun, berkaitan dengan waktu kapan pembayaran dapat dilakukan belum bisa dipastikan. Pemegang polis diminta untuk bersabar dan menunggu pembayaran klaim asuransi berdasarkan antrean pengajuan pembayaran klaim. Bapak AB menyampaikan permasalahan yang dihadapi ketika diwawancara peneliti:

“Banyak pemegang polis datang ke kantor dan marah-marah karena sampai saat ini mereka belum menerima pembayaran klaim asuransi. Pihak perusahaan sudah menjelaskan kalau AJB Bumiputera 1912 akan membayar klaim asuransi karena sudah ada siaran pers komitmen AJB Bumiputera 1912 terhadap kewajiban kepada pemegang polis. Namun untuk waktunya belum bisa dipastikan, hal ini karena pembayaran klaim polis berdasarkan antrean pengajuan klaim dari seluruh kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di seluruh Indonesia, sehingga pemegang polis dimohon untuk bersabar. Kami selalu berada di kantor untuk menerima keluhan dari pemegang polis dan berusaha untuk menjelaskan kondisi saat ini kepada pemegang polis. Pemegang polis biasanya diminta untuk membuat surat yang berisi keluhan mereka yang akan saya teruskan ke kantor pusat. Kami juga melakukan sosialisasi di sekolah-sekolah. Informasi-informasi yang disampaikan kepada pemegang polis bahwa, klaimnya sudah kami terima, sudah diajukan baik melalui manual maupun sistemnya, dan status prosesnya sudah sampai dimana kami selalu memberikan informasi. Berdasarkan hierarki, nasabah ajukan ke cabang, cabang ajukan ke wilayah, wilayah ajukan ke klaim, klaim ajukan ke keuangan. Kita selalu menyampaikan rentetan tahapan tersebut, jumlah uang yang diterima berapa,

setiap tanggal pengajuan dari cabang ke wilayah ke klaim ke keuangan itu ada di informasi klaim. ”(Manuskrip: IK.1 Wawancara Kamis, 9 September 2021).

Gal (2020) menjelaskan bahwa, tata kelola dan keterbukaan merupakan dua hal yang saling berkaitan, sehingga tata kelola perusahaan yang baik mampu memastikan bahwa pengungkapan dilakukan dengan baik dan benar. Penerapan prinsip tata kelola perusahaan terdiri dari prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, kewajaran dan kesetaraan. Ruchiyat (2020) menjelaskan bahwa, PT Asuransi Askrida Syariah telah menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dengan baik. Penerapan prinsip *transparency* perusahaan dengan menyampaikan secara berkala laporan keuangan unaudited, laporan keuangan audited, dan laporan pelaksanaan GCG ke OJK dan stakeholders dengan mempublikasikan di harian Bisnis Indonesia dan *website* ([www.askridansyariah.co.id](http://www.askridansyariah.co.id)). Penerapan prinsip *accountability* perusahaan dengan membuat struktur organisasi, menetapkan dan mengevaluasi KPI, membentuk SPI, nilai dan budaya HANIF (Harmoni, Amanah, Niat tulus melayani, Integritas dan Faedah). Penerapan prinsip *responsibility* merupakan wujud pertanggung jawaban terhadap lingkungan dengan adanya *code of conduct*, menyediakan dana bantuan sosial, dan zakat. Penerapan prinsip *independency* perusahaan dengan melaksanakan Pedoman Penerapan GCG dan struktur organisasi serta *job description*. Penerapan prinsip keadilan dengan memberikan kepedulian yang merata dan setara kepada pelanggan berdasarkan keuntungan dan donasi perusahaan.

Penelitian Situmorang et al. (2021) menjelaskan bahwa, PT Asuransi Jiwasraya (Persero) telah melakukan pelanggaran terhadap prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang menyebabkan terjadinya kerugian perekonomian Negara. Pelanggaran pada prinsip akuntabilitas terjadi karena perhitungan laba perusahaan yang tidak akurat dalam laporan keuangan tahun 2017 dan pengelolaan investasi pada instrument saham perusahaan dan reksa dana yang berisiko tinggi tanpa berlandaskan kebijakan yang menimbulkan *negatif spread* dan tekanan likuiditas yang berdampak pada gagal bayar. Prinsip transparansi belum dilaksanakan dengan baik karena perusahaan tidak mengungkapkan informasi kepada pihak berkepentingan khususnya pemerintah dan nasabah tentang kegiatan perusahaan dalam penggunaan dana dari produk *JS Saving*

*Plan* dan terjadi manipulasi harga pada transaksi jual beli saham. Prinsip tanggung jawab belum dijalankan dengan baik karena perusahaan melanggar peraturan perundang-undangan dalam melaksanakan perseroan yang berhubungan dengan Hukum Perusahaan.

Budiasni et al. (2017) mengungkapkan bahwa transparansi dilakukan melalui komunikasi antara pihak manajemen dengan pihak pemegang polis asuransi. Transparansi dapat memberikan tekanan bagi perusahaan untuk terbuka terhadap hak pemegang polis dalam mendapatkan berbagai informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif mengenai pelaksanaan kegiatan perusahaan, sehingga dapat memberikan saran, mengevaluasi, dan menilai yang membuat aparat dapat lebih berhati-hati dalam bekerja sesuai dengan ketentuan yang diterapkan. Penelitian lain diungkapkan oleh Yoso et al. (2021) bahwa, kesediaan manajemen asuransi untuk memberikan informasi mengenai risiko operasional perusahaan dihadapi dengan adanya tantangan konsentrasi kepemilikan perusahaan. Perusahaan asuransi akan mementingkan keinginan dari *major shareholders*, sehingga *minor shareholders* tidak memperoleh informasi yang jelas.

Peter et al. (2020) melakukan penelitian yang berjudul “*Corporate Governance Transparency in Small Listed Entities : The Case of Malta*” menunjukkan kurangnya transparansi pada pelaporan tata kelola perusahaan dapat menimbulkan kecurigaan. *Corporate transparency* belum mengakar pada budaya *Corporate Governance* dari beberapa MLE, hal ini terlihat bahwa beberapa MLE masih mengalami kesulitan dalam menjaga dan mencapai kesetaraan yang sah antara kerahasiaan dan transparansi perusahaan. Beberapa MLE menjadikan CGS bukan untuk mencerminkan transparansi, melainkan hanya untuk keperluan politik dan simbolis saja. Kurangnya informasi dapat menyebabkan beredarnya rumor palsu yang membuat seseorang menarik kesimpulan sesuai pemikirannya sendiri. Perusahaan yang tidak menyampaikan informasi rinci yang dibutuhkan kepada pemangku kepentingan, khususnya pihak eksternal seperti investor dan kreditor dapat menyesatkan mereka dalam pengambilan keputusan. Hal ini berdampak pada hancurnya reputasi perusahaan.



Berdasarkan penjelasan kasus adanya pengaduan dari para pemegang polis mengenai kurangnya informasi pemegang polis terkait keterlambatan pembayaran klaim asuransi pada kantor cabang AJB Bumiputera 1912 melalui berita online Detik *Finance*, *IDX.Channel.com*, dan berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga pemegang polis dalam pra penelitian yang telah dilakukan, serta adanya perbedaan pandangan dari penelitian sebelumnya terkait tata kelola perusahaan dan keterbukaan informasi perusahaan kepada pihak eksternal khususnya pemegang polis, maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penerapan keterbukaan informasi AJB Bumiputera 1912 terkait kasus keterlambatan pembayaran klaim asuransi pada pemegang polis. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan edukasi bagi pihak pemegang polis dan menjadi bahan evaluasi bagi pihak kantor cabang AJB Bumiputera di kota X mengenai pentingnya keterbukaan informasi yang berkaitan dengan kondisi internal dan kegiatan perusahaan kepada pihak berkepentingan khususnya pemegang polis.

## 1.2 Fokus Penelitian

Penelitian dilakukan untuk menganalisis proses keterbukaan informasi oleh pihak AJB Bumiputera 1912 terkait kasus keterlambatan pembayaran klaim asuransi pada pemegang polis. Hal ini didasarkan adanya pengaduan dari para pemegang polis mengenai kurangnya informasi yang diperoleh pemegang polis terkait kasus keterlambatan pembayaran klaim asuransi AJB Bumiputera 1912. Penelitian ini dilakukan pada salah satu kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X. Penelitian ini menggunakan paradigma interpretif dengan pendekatan etnometodologi. Pemilihan informan didasarkan pada beberapa kriteria yang ditentukan yaitu; orang yang mempunyai posisi yang strategis dalam sebuah komunitas, orang yang mempunyai pengetahuan yang cukup baik mengenai objek penelitian sekurang-kurangnya berpendidikan sarjana, mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami, dan bersedia memberikan informasi dalam penelitian ini. Informan dalam penelitian ini terdiri dari informan kunci dan informan pendukung. Informan kunci adalah pihak terpercaya yang mempunyai pengetahuan

tentang AJB Bumiputera 1912 yang tidak bisa disebutkan identitasnya, sedangkan informan pendukung terdiri dari tiga orang pemegang polis yang merupakan pensiunan kepala Sekolah Dasar (SD), pensiunan guru Sekolah Menengah Atas (SMA), dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Dinas Pertanian yang lebih dari 10 tahun menjadi pemegang polis kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah: Bagaimana keterbukaan informasi AJB Bumiputera 1912 terkait kasus keterlambatan pembayaran klaim asuransi pada pemegang polis ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini dilakukan yaitu untuk menganalisa keterbukaan informasi AJB Bumiputera 1912 terkait kasus keterlambatan pembayaran klaim asuransi pada pemegang polis.

### **1.5 Manfaat Hasil Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi setiap penggunanya. Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan menjadi acuan yang memberikan manfaat untuk peneliti selanjutnya dalam meneliti penerapan prinsip tata kelola pada perusahaan asuransi, sehingga memperkaya peneliti dengan konsep dan pengetahuan yang sesuai dengan bidang ilmu yang diteliti.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **a. Pihak pemegang polis AJB Bumiputera 1912 di kota X**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan edukasi bagi para pemegang polis asuransi khususnya pemegang polis AJB Bumiputera 1912 di kota X tentang pentingnya memperoleh informasi keuangan

dan non keuangan yang jelas dan terpercaya terlebih dahulu tentang perusahaan asuransi sebelum menggunakan jasa perusahaan sehingga meminimalisir terjadinya tindakan yang merugikan pemegang polis.

b. Pihak AJB Bumiputera 1912 di kota X

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi bagi kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X terkait penerapan prinsip tata kelola perusahaan dan keterbukaan informasi kepada pemegang polis, sehingga berdampak pada peningkatan kepercayaan pemegang polis terhadap jasa asuransi AJB Bumiputera 1912 di kota X.

c. Pihak Otoritas Jasa Keuangan

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi pihak Otorisasi Jasa Keuangan dalam menjalankan perannya untuk mengawasi perusahaan jasa keuangan khususnya perusahaan asuransi, sehingga meminimalisir terjadinya keterlambatan pembayaran klaim pada pemegang polis yang menimbulkan rasa trauma dan ketidakpercayaan kepada perusahaan jasa keuangan.