

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai keterbukaan informasi kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X terkait kasus keterlambatan pembayaran klaim asuransi pada pemegang polis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Penerapan prinsip transparansi kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X sudah cukup baik dalam pengungkapan informasi keuangan dan non keuangan perusahaan melalui *website* resmi perusahaan www.ajb.bumiputera.com. Namun, keberadaan dari *website* resmi perusahaan www.ajb.bumiputera.com masih kurang familiar di kalangan pemegang polis kota X. Hal ini karena adanya keterbatasan dari agen kantor cabang AJB Bumiputera 1912 dalam mengkomunikasikan atau mensosialisasikan informasi perusahaan baik keuangan maupun non keuangan yang terdapat pada website perusahaan kepada pemegang polis .
- 2) Penerapan prinsip akuntabilitas kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X sudah cukup baik terkait pembagian tugas dan fungsi pegawai sesuai kompetensi yang dimiliki dan terdapat Standar Operasional Perusahaan, adanya pengendalian internal perusahaan, serta pengukuran kinerja karyawan. Berkaitan dengan keberhasilan dalam menjalankan tugas dan fungsinya dipengaruhi integritas dari pegawai itu sendiri.
- 3) Penerapan prinsip tanggung jawab kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X sudah cukup baik terkait pengelolaan perusahaan yang mengedepankan prinsip kehati-hatian dan bertanggung jawab terhadap masalah keterlambatan pembayaran klaim asuransi. Selain itu, kantor cabang juga melaksanakan kegiatan sosial seperti donor darah, sumbangan ke panti asuhan, bantuan kepada korban bencana yang umumnya

dilakukan pada saat ulang tahun perusahaan karena adanya keterbatasan biaya.

- 4) Penerapan prinsip independensi kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X sudah cukup baik terkait pengambilan keputusan yang diambil selalu berkordinasi dengan Kepala Kantor Wilayah dan Kantor Pusat, sehingga tidak dipengaruhi oleh kepentingan tertentu terutama kepentingan politik. Selain itu, pengurus kantor cabang bekerja sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP) dan tidak mencampuri pekerjaan rekan kerjanya.
- 5) Penerapan prinsip kesetaraan dan kewajaran kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari perusahaan memberikan kesempatan kepada pemegang polis untuk menulis surat yang berisikan keluhan yang diteruskan ke kantor pusat, memberikan penjelasan kepada pemegang polis yang datang mengadu ke kantor cabang, menerapkan sistem antrean untuk menghindari terjadinya ketidakadilan antar pemegang polis, serta menerima karyawan dengan berbagai suku, ras, agama, dan jenis kelamin yang memenuhi kriteria.
- 6) Keterbukaan informasi kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X cukup baik. Hal ini didukung oleh temuan penelitian yaitu pihak kantor cabang mengungkapkan informasi di *website* www.ajb.bumiputera.com mengenai perkembangan keterlambatan pembayaran klaim melalui siaran pers dan penggunaan aplikasi BP Info, serta melakukan sosialisasi kepada pemegang polis di sekolah-sekolah. Namun dalam proses pengungkapan informasi, kantor cabang AJB Bumiputera ini mengalami beberapa kendala seperti, masalah geografis, psikologi pemegang polis, keterbatasan waktu dan tempat, serta keterbatasan informasi yang diungkapkan agen asuransi. Hal ini yang menyebabkan tidak semua pemegang polis memperoleh informasi perkembangan kasus keterlambatan pembayaran klaim asuransi. Selain itu, sistem pengaduan pemegang polis yang digunakan secara manual berupa surat juga

menyebabkan tidak semua pemegang polis memperoleh kesempatan untuk menyampaikan keluhan mereka.

6.2 Keterbatasan

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang sudah diuraikan di atas, terdapat beberapa keterbatasan yang dialami selama melakukan penelitian, yaitu:

- 1) Penelitian ini mengalami keterbatasan informasi mengenai jumlah orang dan jumlah uang karena merupakan hal yang sensitif bagi pihak kantor cabang, sehingga informasi tersebut tidak dapat diungkapkan.
- 2) Kasus keterlambatan pembayaran klaim pada kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X menimbulkan kegiatan operasional perusahaan tidak dapat berjalan seperti biasanya. Hal ini menyebabkan minimnya aktivitas operasional selama peneliti melakukan kegiatan observasi di kantor cabang, sehingga informasi yang diperoleh dari hasil observasi belum sepenuhnya mencukupi data penelitian.

6.3 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka saran dan upaya yang dapat diberikan untuk memberikan manfaat di masa yang akan datang, yaitu:

A. Saran Teoritis

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah indikator lain mengenai keterbukaan informasi perusahaan, sehingga dapat melengkapi penelitian ini yang menganalisis keterbukaan informasi dari prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kualitatif lain seperti fenomenologi, studi kasus, atau etnografi. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat menganalisis penerapan keterbukaan informasi berdasarkan budaya atau kebiasaan yang terdapat pada lokasi penelitian. Hal ini dapat membuat penelitian menjadi luas dan berkembang ke arah yang lebih baik.

B. Saran Praktis

- 1) Bagi kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X
 - a. Pihak kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X khususnya supervisor perlu meningkatkan pengendalian dan pembinaan kepada agen asuransi dalam memberikan informasi kepada pemegang polis mengenai produk asuransi perusahaan yang ditawarkan dengan jelas, kondisi keuangan dan non keuangan AJB Bumiputera 1912, sehingga mencegah terjadinya asimetris informasi di kalangan pemegang polis.
 - b. Pihak kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X perlu meningkatkan sistem pengaduan pemegang polis yang sebelumnya masih secara manual menggunakan surat, dapat dirubah dengan menggunakan email perusahaan atau sistem pengaduan berbasis web. Dengan demikian, dapat mempermudah masyarakat yang berada jauh dari kantor cabang agar tidak perlu datang ke kantor untuk menyampaikan kritik dan saran terhadap pelayanan dari kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X.
 - c. Pihak kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X perlu melakukan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi BP Info dan keberadaan dari *website* www.ajb.bumiputera.com kepada pemegang polis. Aplikasi BP Info dapat mempermudah pemegang polis dalam mengecek perkembangan pembayaran klaim asuransi tanpa harus ke kantor cabang untuk memperoleh informasi.
- 2) Bagi Pemegang Polis Kantor Cabang AJB Bumiputera di kota X
 - a. Pemegang polis perlu meningkatkan pemahaman mengenai teknologi informasi, sehingga dapat mencari informasi atau berita *terupdate* mengenai perkembangan kasus keterlambatan pembayaran klaim asuransi di *website* www.ajb.bumiputera.com dan penggunaan aplikasi BP Info.
 - b. Pemegang polis perlu mencari informasi kondisi keuangan dan non keuangan, serta keuntungan dan risiko dari produk asuransi yang

dipasarkan sebelum menggunakan jasa asuransi. Hal ini membantu pemegang polis untuk mempersiapkan kemungkinan yang akan terjadi di masa mendatang.

3) Bagi Pihak pemerintah (Otoritas Jasa Keuangan)

- a. Otoritas Jasa Keuangan perlu meningkatkan pengawasan dan pengendalian kepada entitas-entitas jasa keuangan dalam mengelola dan menjalankan kegiatan perusahaan, sehingga tidak terulang lagi kasus keterlambatan pembayaran klaim asuransi kepada pemegang polis.
- b. Otoritas Jasa Keuangan perlu membuat aturan turunannya yang mengatur tata cara pelaksanaan perusahaan mutual, sehingga perusahaan AJB Bumiputera 1912 dapat membuat kebijakan yang tepat dalam membayar klaim asuransi yang terlambat.

4) Bagi Perguruan Tinggi di kota X

Peranan perguruan tinggi yang berada di kota X sangat diperlukan dalam memberikan edukasi melalui sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya pemahaman masyarakat terkait informasi perusahaan seperti kondisi keuangan dan non keuangan pada perusahaan jasa keuangan khususnya perusahaan asuransi sebelum memutuskan menggunakan jasa asuransi tersebut. Hal ini dapat membantu pemegang polis untuk mempertimbangkan risiko dan keuntungan menggunakan jasa asuransi.