

## **Strategi Underwriting Asuransi Pengangkutan Barang dalam Memenangkan Persaingan di Bisnis Ekspedisi (Studi Kasus: PT. Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2)**

**Afriandy Billy Mudhofar Wens<sup>1</sup>, M. Ihsan<sup>2</sup>, Bagus Suhendar<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi Trisakti

e-mail: [mudhofarwens@gmail.com](mailto:mudhofarwens@gmail.com)<sup>1</sup>, [m.ihsan9@gmail.com](mailto:m.ihsan9@gmail.com)<sup>2</sup>, [bagusspkp@gmail.com](mailto:bagusspkp@gmail.com)<sup>3</sup>

### **Abstrak**

Melalui penelitian ini, penulis ingin menganalisis ketepatan strategi underwriting yang sudah diterapkan oleh PT. Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2 untuk meningkatkan perjanjian Kerjasama bisnis dengan perusahaan ekspedisi. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan metode wawancara. Subjek penelitian ini berdasar dari dua sumber informan, yaitu Kepala Seksi Underwriting dan juga Kepala Seksi Marketing. Penulis membuat pertanyaan wawancara untuk mengetahui profil bisnis asuransi pengangkutan di PT. Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2, dan juga untuk mengetahui apakah strategi yang sudah diterapkan sudah tepat. Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa profil bisnis asuransi pengangkutan barang di PT. Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2 memiliki lima komoditas utama, yaitu bahan peledak, pangan, pakaian, migas, dan bangunan. Strategi underwriting yang diterapkan untuk memenangkan perjanjian kerja sama bisnis dengan perusahaan ekspedisi sesuai dengan teori kualitas pelayanan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), lima dimensi penilaian kualitas pelayanan, yaitu Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati. Strategi kualitas pelayanan yang diterapkan ini memiliki tingkat keberhasilan dengan nilai yang baik. Rata-rata tingkat nilai keberhasilannya mencapai angka 69,37%, Jika dilihat dari indikator nilai keberhasilan dapat dikatakan bahwa startegi yang telah diterapkan perusahaan adalah berhasil.

**Kata Kunci:** *Strategi Underwriting, Asuransi Pengangkutan, Kerja Sama Bisnis dengan Perusahaan Ekspedisi*

### **Abstract**

Through this research, the author aims to analyze the accuracy of the underwriting strategy that has been implemented by PT. Asuransi Bhakti Bhayangkara Branch Jakarta 2 to increase business cooperation agreements with forwarding companies. In this research, the author uses a qualitative descriptive research type with an interview method. The research subjects are based on two sources of informants, namely the Head of the Underwriting Section and the Head of the Marketing Section. The author created interview questions to find out the business profile of cargo insurance at PT. Asuransi Bhakti Bhayangkara Branch Jakarta 2, and also to find out whether the strategies that have been implemented are appropriate. The results of the analysis of this research show that the cargo insurance business profile at PT. Asuransi Bhakti Bhayangkara Branch Jakarta 2 has five main commodities, namely explosives, food, clothing, oil and gas, and buildings. The underwriting strategy applied to win business cooperation agreements with forwarding companies is in accordance with the service quality theory of Zeithaml, Parasuraman, and Berry (in Hardiyansyah, 2011:11), the five dimensions of service quality assessment, namely Physical evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The service quality strategy that is applied has a good success rate. The average success rate reaches 69.37%. If viewed from the success rate indicator, it can be said that the strategy that has been implemented by the company is successful.

**Keywords:** *Underwriting Strategy, Cargo Insurance, Business Cooperation with Forwarding Companies*

## PENDAHULUAN

Industri ekspedisi saat ini mengalami pertumbuhan yang pesat seiring dengan perkembangan teknologi dan globalisasi perdagangan. Pertumbuhan ini mendorong persaingan yang semakin ketat di antara perusahaan ekspedisi, di mana mereka berlomba menawarkan layanan dan harga terbaik untuk menarik pelanggan. Dalam konteks ini, perusahaan asuransi berperan penting dalam memberikan perlindungan finansial terhadap risiko-risiko yang mungkin terjadi selama proses pengiriman barang.

Salah satu perusahaan asuransi yang memiliki peran signifikan dalam industri ini adalah PT Asuransi Bhakti Bhayangkara. Perusahaan ini telah menunjukkan pertumbuhan yang cukup baik dalam bisnis asuransi pengangkutan barang. Namun demikian, persaingan yang ketat di industri ini menuntut perusahaan untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan, terutama dalam hal strategi underwriting.

Underwriting merupakan proses evaluasi risiko yang dilakukan oleh perusahaan asuransi sebelum memberikan perlindungan asuransi. Strategi underwriting yang efektif dapat membantu perusahaan dalam mengelola risiko, meningkatkan profitabilitas, dan memenangkan persaingan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi underwriting yang diterapkan oleh PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2 dalam upaya meningkatkan persaingan bisnis asuransi pengangkutan barang.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi underwriting asuransi pengangkutan barang diterapkan oleh PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2?
2. Apakah strategi underwriting yang diterapkan efektif dalam meningkatkan persaingan bisnis dengan perusahaan ekspedisi?

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan profil bisnis pengangkutan barang di PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2.
2. Menganalisis strategi underwriting yang telah diterapkan oleh perusahaan.
3. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah sudah tepat untuk memenangkan persaingan bisnis dengan perusahaan ekspedisi sesuai dengan kriteria, parameter, dan skor keberhasilan atau tidak.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai strategi underwriting dalam industri asuransi. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi PT Asuransi Bhakti Bhayangkara untuk menyempurnakan strategi underwriting yang telah ada, serta memberikan masukan bagi perusahaan asuransi lainnya yang ingin meningkatkan kinerja bisnisnya di sektor asuransi pengangkutan barang.

## METODE

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif, karena penelitian ini bermaksud untuk memahami, mengungkap dan menjelaskan strategi Underwriting asuransi pengangkutan barang untuk membantu tim marketing memenangkan persaingan perjanjian bisnis ekspedisi. Pendekatan kualitatif adalah jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya, melainkan dari hasil observasi dan wawancara.

Penelitian ini dilakukan melalui wawancara terhadap staff marketing dan staff Underwriting PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2 yang berlokasi di Jl. Sultan Iskandar Muda No. 28C, RT.2/RW.1, Kebayoran Lama Selatan, Kec. Kebayoran Lama, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Waktu penelitian ini dimulai dari bulan Agustus 2023 sampai dengan bulan Juli 2024. Penelitian ini termasuk dari persiapan penentuan judul, analisis data, hingga siding skripsi.

Dalam penelitian kualitatif, sumber data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data utama adalah data hasil dari wawancara, sedangkan data sekunder merupakan data pelengkap yang berupa data resmi dari perusahaan, buku dan majalah ilmiah, atau sumber dari arsip. Data primer untuk penelitian ini akan diperoleh melalui wawancara mendalam dengan

narasumber yang dipilih. Peneliti akan menyusun pertanyaan untuk menggali informasi yang kaya dan mendalam dari para narasumber.

Informan adalah orang yang memiliki pengetahuan dan pengalaman tentang suatu fenomena. Dalam penelitian kualitatif, informan menjadi sumber data utama yang memberikan informasi secara mendalam dan detail tentang fenomena tersebut. Dalam penelitian ini, yang dapat dijadikan informan adalah Kepala Seksi Underwriting dan juga Kepala Seksi Marketing yang keduanya bertugas di PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2. Pemilihan informan tersebut berdasarkan kriteria:

1. Surat Keputusan Direksi, yang menempatkan Kepala Seksi Marketing dan Kepala Seksi Underwriting di PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2, di bawah kepemimpinan Kepala Cabang.
2. Tenaga Ahli yang kompeten di bidang Underwriting dan Marketing.

Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan suatu fenomena atau peristiwa secara jelas dan terperinci. Peneliti menggunakan metode ini karena untuk mengetahui suatu peristiwa yang baru atau belum diketahui. Selain itu penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang artinya berfokus pada pemahaman dan interpretasi makna dari fenomena sosial. Metode pendekatan ini dipilih untuk membuat teori baru dari peristiwa sosial tersebut.

Dalam penelitian ini, instrument penelitiannya adalah wawancara. Menurut Esterberg (2002), sebagaimana yang dikutip Sugiyono (2017) dalam bukunya, wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai Teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Peneliti memilih metode wawancara karena dengan metode ini, peneliti dapat menganalisis perihal strategi Underwriting untuk memenangkan persaingan perjanjian bisnis ekspedisi.

Selanjutnya, Penulis memilih wawancara sebagai instrument penelitian, dengan jenis pertanyaan campuran untuk mendapatkan jawaban yang lebih detail dan rinci. Jenis pertanyaan yang akan diajukan adalah pertanyaan tertutup, agar informan dapat memilih jawabannya.

Untuk sesi wawancara, diperlukan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada informan guna mempertegas juga arah tujuan penelitian ini. Sehingga penulis memberikan pertanyaan tambahan dengan pertanyaan yang terbuka, sehingga informan dapat memberikan informasi lebih detail.

Analisis pengumpulan data merupakan langkah penting dalam sebuah penelitian untuk memastikan data yang dikumpulkan sesuai dengan tujuan penelitian. Berikut adalah langkah-langkah dalam analisis pengumpulan data:

1. Membuat pertanyaan wawancara
2. Membuat jadwal wawancara
3. Pelaksanaan wawancara
4. Penyusunan skrip hasil wawancara

Teknik analisis data merupakan pedoman bagi peneliti untuk melakukan proses analisis data yang akan dipaparkan. Peneliti melakukan serangkaian kegiatan untuk dapat memaparkan analisis terhadap data tersebut, yaitu:

1. Pengumpulan data
2. Deskripsi Data Mentah
3. Reduksi Data
4. Kategorisasi Data
5. Mengkonstruksi Hubungan Kategorisasi

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini terjawab dengan wawancara yang dilakukan penulis dengan satu kepala seksi *Underwriting* dan satu kepala seksi *marketing* PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui lebih detail dengan narasumber yang

kompeten di bidang tersebut. Informan dalam penelitian ini berjumlah dua orang, yaitu kepala seksi *Underwriting* dan kepala seksi *marketing* PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2. Pemilihan informan tersebut berdasarkan kriteria tertentu, antara lain:

1. Surat Keputusan Direksi, yang menempatkan Kepala Seksi *Marketing* dan Kepala Seksi *Underwriting* di PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2, di bawah kepemimpinan Kepala Cabang.
2. Tenaga Ahli yang kompeten di bidang *Underwriting & marketing*.

No	Informan	Jabatan	Tahun Mulai Kerja
1.	M. Fikri Indrawan	Kepala Seksi <i>Marketing</i>	2016
2.	Firdha Farianisa	Kepala Seksi <i>Underwriting</i>	2019

Dalam pelaksanaan wawancara ini, informan MF dan FF bersedia untuk melakukan wawancara secara langsung. Wawancara ini dilakukan secara bersamaan yang dilaksanakan di PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2, di jl. Sultan Iskandar Muda No. 28C, Kebayoran Lama Selatan, Jakarta Selatan. Kegiatan wawancara ini dilaksanakan pada tanggal 23 Januari 2024.

Untuk memudahkan informasi agar dapat mengetahui profil bisnis PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2, penulis membuat tabel yang berisikan rangkuman informasi data yang telah diberikan oleh PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2.

**Tabel Penawaran Berhasil 2020-2022**

Tahun	Komoditi					Rute			Jenis Polis		Jaminan		
	PG	PL	MG	BG	PK	E/I	AP	DP	MOP	SS	ICC A	ICC B	ICC C
2020	12	5	5	8	13	2	22	19	42	1	24	19	-
2021	8	12	9	36	24	9	55	25	83	6	58	31	-
2022	31	20	14	14	38	5	68	44	104	13	68	49	-

Catatan:

- PG: Pangan
- PL: Peledak
- MG: Migas
- PK: Pakaian
- BG: Bangunan
- E/I: Ekspor/Impor
- AP: Antar Pulau
- DP: Dalam Pulau
- MOP: Marine Open Policy
- SS: Single Shipment

**Tabel Penawaran Gagal 2020-2022**

Tahun	Komoditi					Rute			Jenis Polis		Jaminan		
	PG	PL	MG	BG	PK	E/I	AP	DP	MOP	SS	ICC A	ICC B	ICC C
2020	10	7	4	6	8	21	8	6	-	35	9	22	4
2021	6	8	5	4	2	18	1	6	-	25	6	16	3
2022	9	10	10	10	2	6	17	18	16	25	-	25	16

Catatan

- PG: Pangan
- PL: Peledak
- MG: Migas
- PK: Pakaian
- BG: Bangunan
- E/I: Ekspor/Impor
- AP: Antar Pulau
- DP: Dalam Pulau
- MOP: Marine Open Policy
- SS: Single Shipment

Penulis melakukan wawancara dengan metode wawancara terstruktur dan jenis pertanyaan campuran antara pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka. Untuk memudahkan penjelasan informasi, penulis membagi pertanyaan menjadi dua, yaitu:

a. Pertanyaan Tertutup

Pertanyaan tertutup berisikan lima pertanyaan yang sudah tersedia pilihan jawabannya. Pertanyaan ini diajukan secara langsung saat sesi wawancara. Pertanyaan ini tertutup agar dapat mendapatkan jawaban yang spesifik. Berikut ini adalah rangkuman uraian tersebut.

No	Pertanyaan	Jawaban	
		M. Fikri Indrawan	Firdha Fajrianissa
1	Jenis komoditi apa yang paling banyak dilakukan penutupan polis asuransi pengangkutan barang?	Pangan	Pangan
2	Berapa banyak proposal frekuensi penawaran yang berhasil untuk dilakukan penutupan polis?	50%-75%	50%-75%
3	Rute pengiriman yang paling sering menjadi tujuan pengiriman barang?	Antar Pulau	Dalam Pulau
4	Jenis polis apa yang sering diminta oleh tertanggung?	MOP	MOP
5	Jaminan polis yang paling sering diminta?	ICC A	ICC A

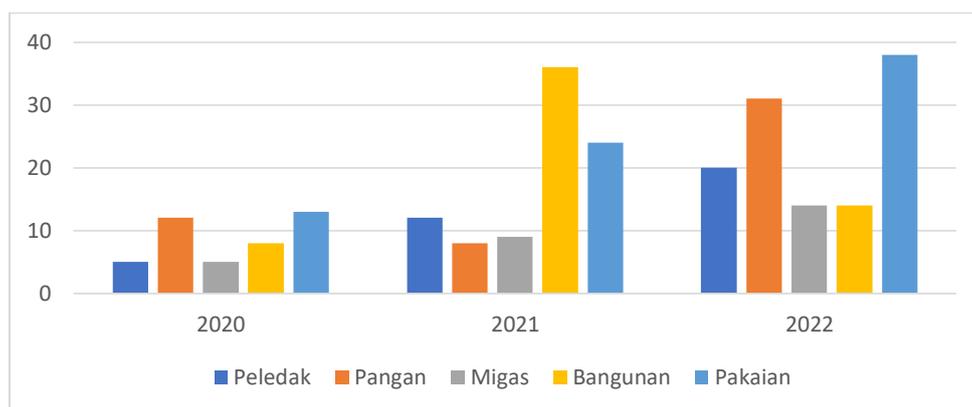
b. Pertanyaan Tambahan

Ketika mengajukan pertanyaan tertutup, penulis juga mengajukan delapan butir pertanyaan tambahan untuk menggali informasi lebih lanjut. Berikut adalah rekapitulasi jawaban dari informan.

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Ada berapa jumlah proposal penawaran yang dilakukan dalam setahun?	Proposal yang diajukan dapat mencapai seratus penawaran.
2.	Apa faktor yang menyebabkan kegagalan Kerjasama bisnis dengan perusahaan ekspedisi?	Harga rate yang tidak serendah pesaing, dan juga kapasitas limit cabang yang hanya mampu meng-cover Rp 4 miliar.
3.	Hal apa saja yang dilakukan dalam rangka melaksanakan <i>customer relationship management</i> untuk menanggulangi faktor kegagalan?	Mengunjungi client, menghadiri <i>event, sponsorship</i> , kecepatan penerbitan polis, dan juga <i>fee</i> untuk menunjang kinerja sumber bisnis maupun <i>fee</i> khusus untuk <i>special case client</i> .
4.	Apakah ada standar tarif rate untuk negosiasi dengan tertanggung?	Standard ketentuan terdapat dalam buku pedoman yang bersifat confidential, dan sudah

	ditentukan oleh divisi <i>Underwriting</i> .
5. Apakah ada faktor yang menyebabkan komoditi pakaian menjadi komoditi yang paling sering menang?	Layanan infrastruktur dan logistik yang belum merata, dan kebutuhan primer yang meningkat
6. Berapa persentase perbandingan antara keberhasilan dan kegagalan kerja sama dengan perusahaan ekspedisi?	Tiap tahun berbeda dan selalu mengalami peningkatan. Rata-rata perbandingan keberhasilan dan kegagalan dalam tiga tahun terakhir hingga 70%.
7. Berapa besar yang ditargetkan untuk produksi asuransi pengangkutan?	Tidak ada target khusus per <i>class of business</i> , melainkan hanya target secara keseluruhan.
8. Apa saja T/C, Coverage, Rate yang sering ditolak tertanggung?	Rate tidak bisa disebut secara spesifik karena bersifat <i>confidential</i> , sehingga kita hanya bisa berasumsi rate kita kalah rendah di pasar. Untuk Coverage yang paling sering ditolak ICC C karena jaminannya kurang luas. T/C tidak ada perbedaan antar komoditi, dan juga tertanggung tidak pernah ditolak.
9. Mengapa ICC A lebih banyak diminati oleh tertanggung?	Jaminan lebih luas daripada coverage ICC B dan ICC C
10. Apakah <i>Underwriting</i> ABB memiliki strategi khusus untuk memenangkan perjanjian Kerjasama di bisnis ekspedisi?	Kecepatan penerbitan polis, Layanan <i>Underwriting</i> yang responsif, Menjalin relasi dengan perusahaan asuransi lain, dengan agen, atau dengan broker, melakukan segmentasi polis, Melakukan pengajuan dan negosiasi perluasan jaminan dengan tim <i>Underwriting</i> pusat.
11. Apa yang melatarbelakangi segmentasi polis tersebut?	Segmentasi tersebut untuk memilih bisnis yang baik bagi perusahaan untuk masa sekarang dan masa mendatang.

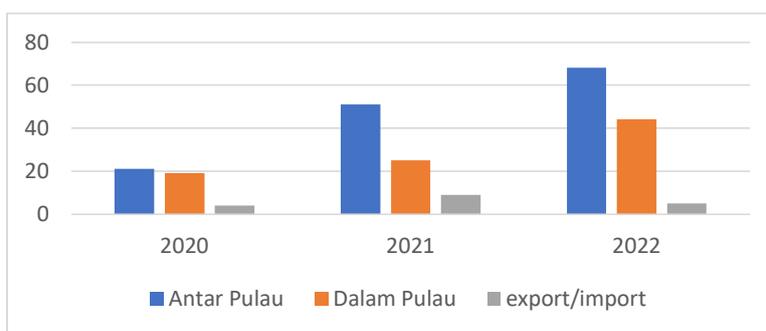
Dapat dilihat bahwa profil bisnis asuransi pengangkutan barang di PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2 cenderung mengalami peningkatan di tiga tahun terakhir.



**Perbandingan Jumlah Komoditi yang Ditutup di Tahun 2020-2022**

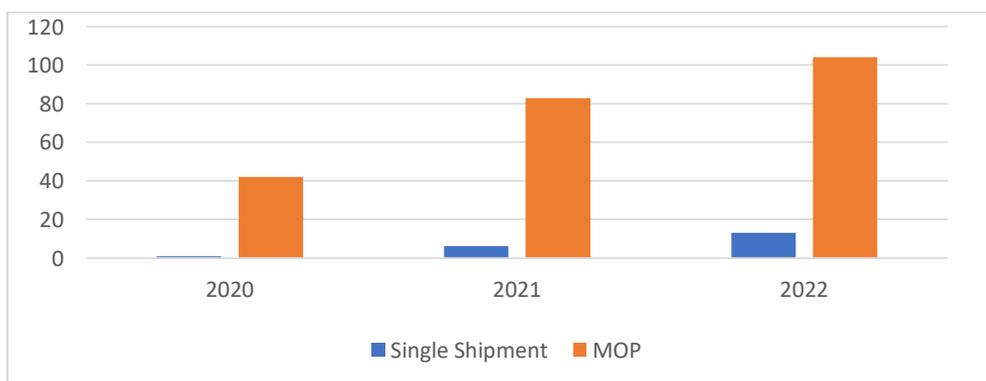
- a. Selama tiga tahun terakhir, secara konsisten komoditi peledak mengalami peningkatan dan pertumbuhannya semakin signifikan di 2022. Komoditi migas juga mengalami konsistensi peningkatan meskipun selama tiga tahun terakhir tidak mengalami pertumbuhan yang signifikan. Tetapi terdapat tren menarik pada komoditi pangan yang sempat menurun di tahun 2021. Namun demikian, pada tahun 2022 komoditi tersebut mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan yang membuat komoditi pangan termasuk ke dalam peringkat tiga teratas

komoditi yang paling banyak ditutup di PT. Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2. Tren menarik lainnya ada pada komoditi bangunan yang sangat melonjak di tahun 2021. Meskipun secara konsistensi pertumbuhan komoditi bangunan tidak menunjukkan grafik yang stabil, tetapi secara produksi komoditi ini termasuk ke dalam peringkat tiga teratas komoditi yang paling banyak ditutup. Kemudian, komoditi pakaian menjadi komoditi yang paling banyak ditutup selama tiga tahun terakhir di PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2, yang secara konsisten mengalami pertumbuhan di setiap tahunnya. Jika dilihat dari grafik di atas, komoditi ini merupakan komoditi yang paling banyak ditutup di PT. Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2.



**Rute Penutupan Polis Pengangkutan Barang Tahun 2020-2022**

- b. Dari grafik di atas, sepanjang 2020 hingga 2022 menunjukkan inkonsistensi pertumbuhan pada rute ekspor-impor. Rute tersebut juga menjadi rute yang paling sedikit ditutup di PT. Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2. Kemudian, pada rute dalam pulau mengalami pertumbuhan secara konsisten di tiga tahun terakhir. Yang kemudian di tahun 2022 mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan. Selanjutnya, rute antar pulau merupakan rute yang paling sering dilalui dalam penutupan polis pengangkutan barang di PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2. Selama tiga tahun terakhir rute tersebut mengalami pertumbuhan yang signifikan, dan meningkat secara konsisten. Sehingga rute ini menjadi rute yang paling banyak di tutup di PT. Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2.



**Perbandingan Jumlah Jenis Polis *Single Shipment* dan MOP Tahun 2020-2022**

- c. Jumlah jenis polis yang paling sering diterbitkan oleh PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2 selama tiga tahun terakhir adalah jenis MOP atau *Marine Open Policy*. Secara konsisten, laju pertumbuhan penutupan jenis *marine open policy* selalu meningkat angka produksinya. Permintaan jenis polis tersebut dikarenakan frekuensi pengiriman barang yang banyak dan sering. Jenis polis *single shipment* menjadi opsi untuk tertanggung yang hanya melakukan sekali pengiriman, dan frekuensinya tidak terlalu sering. Sehingga jika dilihat dari grafik di atas, jenis polis ini secara konsisten mengalami peningkatan. Meskipun demikian, secara angka pertumbuhan produksi tidak mengalami pertumbuhan yang signifikan, yang

artinya jenis polis tersebut menjadi jenis polis yang tidak terlalu banyak ditutup di PT. Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2.



**Jumlah Permintaan Jenis Asuransi Pengangkutan Barang Tahun 2020-2022**

Permintaan terbanyak pada jenis jaminan asuransi pengangkutan barang pada PT Asuransi Bhakti Bhayangkara adalah Jaminan *Institute Cargo Clause "A"*. secara konsistensi mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan. Di sisi lain, *Institute Cargo Clause "B"* secara konsisten mengalami pertumbuhan, meskipun secara angka produksi tidak sebanyak *Institute Cargo Clause "A"*. Selanjutnya, *Institute Cargo Clause "C"* yang menjadi jenis jaminan yang NIL penutupan di PT. Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2.

Profil bisnis asuransi pengangkutan barang di PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2 merupakan sektor yang berpotensi sebagai pendongkrak angka produksi. Dalam penelitian ini, dapat dilihat grafik pertumbuhan kerja sama tiga tahun terakhir di bisnis ekspedisi mengalami peningkatan. Kebutuhan akan hal pokok yang semakin meningkat, dan juga industri pakaian di Indonesia yang semakin kuat. Sehingga, jelas sekali jika berjalan lurus dengan meningkatnya ketersediaan bahan pakaian dengan kebutuhannya yang membuat permintaan komoditi pakaian meningkat dan yang paling diminati.

Layanan logistik dan infrastruktur yang belum merata, membuat volume perdagangan antar pulau menjadi meningkat. Hal ini yang menjadi faktor rute antar pulau merupakan rute paling dominan di PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2, dan juga jenis polis yang dipakai adalah *Marine Open Policy*.

Jenis Polis ini lebih banyak diminati dibandingkan dengan *Single Shipment* karena memberikan kemudahan dan lebih efisien untuk perusahaan yang sering melakukan pengiriman. Perusahaan ekspedisi juga dapat lebih menghemat biaya premi. Hal ini karena premi MOP biasanya didasarkan pada perkiraan nilai tahunan pengiriman, bukan nilai setiap pengiriman individu. Hasilnya, perusahaan sering kali dapat memperoleh premi per pengiriman yang lebih rendah di bawah MOP dibandingkan *Single Shipment Policy*.

Selain itu, jaminan perlindungan yang lebih luas membuat jaminan ICC A lebih banyak diminati. Tertanggung lebih tertarik dengan jaminan ini dibandingkan dengan jaminan ICC B ataupun ICC C, dikarenakan biaya premi yang tidak berbeda jauh, tetapi perlindungan yang didapatkan lebih luas.

Dengan demikian profil bisnis asuransi pengangkutan yang paling banyak secara komoditi adalah bahan pakaian, secara rute paling banyak antar pulau, jenis polis yang paling sering diterbitkan adalah *marine open policy*, dan jaminan yang paling banyak adalah jaminan ICC "A".

Selama tiga tahun terakhir, terdapat lima komoditi yang menonjol di PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2 sebagai sumber produksi perusahaan, yaitu: bahan peledak; pakaian; pangan; migas; dan bangunan. Komoditi tersebut berhasil dan gagal ditentukan oleh salah satunya penerapan strategi *Underwriting*. Menurut informan, strategi *Underwriting* yang menjadi pertimbangan untuk memenangkan persaingan bisnis di sektor ekspedisi, antara lain:

- Segmentasi Jenis Polis, komoditas, rute, dan jaminan polis.
- Kecepatan penerbitan polis, memberikan layanan *Underwriting* yang cepat dan responsive

- Akurasi data
- *Performance discount* atau pemberian *reward* berupa *no claim bonus*.
- Melakukan evaluasi secara berkala

Dari hasil wawancara dengan informan, penulis mendapatkan informasi bahwa strategi *Underwriting* yang telah diterapkan untuk memenangkan perjanjian kerjasama bisnis dengan perusahaan ekspedisi, antara lain:

1. Kecepatan penerbitan polis
2. Layanan *Underwriting* yang responsif.
3. Menjalin relasi dengan perusahaan asuransi lain, dengan agen, atau dengan broker.
4. Segmentasi jenis komoditi pengangkutan, jenis polis, jenis jaminan, dan rutanya.
5. Melakukan pengajuan dan negosiasi perluasan jaminan dengan tim *Underwriting* pusat.

Strategi yang diterapkan oleh PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2 sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang ditulis oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), lima dimensi penilaian kualitas pelayanan, antara lain:

1. Bukti fisik
2. Keandalan
3. Daya tanggap
4. Jaminan
5. Empati

Dalam peningkatan pelayanan tersebut, PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2 memiliki pelayanan *one day services* dan juga *one hour services*. Pelayanan tersebut merupakan kecepatan cetak polis yang bisa diterbitkan dalam waktu sehari bahkan hanya dalam satu jam. Kecepatan penerbitan polis ini sesuai dengan dimensi daya tanggap, bukti fisik, keandalan, dan empati. Layanan *Underwriting* yang responsif juga berkaitan dengan dimensi daya tanggap, bukti fisik, dan juga keandalan. Selanjutnya, dimensi empati, jaminan, dan bukti fisik sangat berkaitan dengan strategi menjalin relasi dengan perusahaan asuransi, agen, dan broker.

Selain itu, terdapat strategi khusus seperti segmentasi polis. Informan menjelaskan, bahwa pemilihan komoditi tertentu bertujuan untuk meningkatkan akurasi prediksi klaim, sebab data yang lebih tersegmentasi, perusahaan dapat membuat model prediksi klaim yang lebih akurat. Selanjutnya bertujuan untuk mengelola risiko yang lebih baik, sehingga perusahaan dapat membuat strategi mitigasi risiko yang lebih baik. Kemudian informan menjelaskan, bahwa sejarah klaim di masa lampau dapat menjadi tolok ukur untuk memprediksi klaim di masa mendatang yang memungkinkan perusahaan dapat mengatur cadangan klaim yang lebih memadai.

Selanjutnya, untuk menguatkan dan menjaga kualitas pelayanan yang terbaik, maka perlu ada penguatan terlebih dahulu dalam sisi internal. Informan menambahkan, jika keputusan strategi di atas merupakan strategi *Underwriting* sudut pandang kantor cabang. Sedangkan keputusan seperti penentuan *terms and conditions* merupakan kebijakan tim *Underwriting* kantor pusat. Sehingga tim *Underwriting* kantor cabang harus bisa berkomunikasi baik dengan tim pusat. Tim cabang melakukan pengajuan dan negosiasi perluasan jaminan dengan tim *Underwriting* pusat, sesuai dengan permintaan bertanggung.

### **Analisis Ketepatan Strategi Pengangkutan Barang**

Ada beberapa faktor yang menyebabkan kegagalan bisnis dengan perusahaan ekspedisi, salah satunya adalah kapasitas limit cabang yang hanya mampu meng-cover penutupan asuransi sebesar Rp 4 miliar. Selain itu, *rate* yang dimiliki masing-masing perusahaan bersifat *confidential*, dan informasi tersebut sangat sulit untuk dicari, maka informan berasumsi bahwa kompetitor memiliki *rate* yang lebih rendah dibandingkan dengan *rate* yang ditawarkan oleh PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2. Lalu, *coverage* yang paling sering ditolak adalah ICC "C" dikarenakan jaminannya tidak seluas jaminan yang lainnya.

Informan menambahkan, ada juga faktor yang disebabkan oleh *terms and conditions*. Pada dasarnya, PT Asuransi Bhakti Bhayangkara memiliki standard *terms and conditions* yang sama tiap komoditinya. Tetapi, bertanggung tidak pernah menolak *terms and conditions* yang ditawarkan oleh PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2 Jika dilihat di tahun 2020, dimana tahun

tersebut sempat terjadi pandemi yang melanda dunia, sehingga banyak *conditions* polis yang ditolak jika tidak ada klausula tambahan yang melindungi obyek pertanggung jawaban dari virus tersebut.

Beberapa hal menjadi faktor kegagalan kerja sama bisnis yang Sebagian merupakan hal teknis dan kebijakan perusahaan. Hal tersebut sudah dapat dipastikan diluar kewenangan tim kantor cabang, melainkan wewenang tim pusat. Menurut pernyataan informan, PT Asuransi Bhakti Bhayangkara memiliki keunggulan dalam pelayanan terhadap tertanggung jika dibandingkan dengan kompetitornya.

Untuk menentukan apakah strategi tersebut berhasil atau tidak, maka penulis menentukan empat kriteria nilai yang menunjukkan tingkat keberhasilan strategi *Underwriting* tersebut, dengan keterangan tidak berhasil, kurang berhasil, berhasil, dan sangat berhasil.

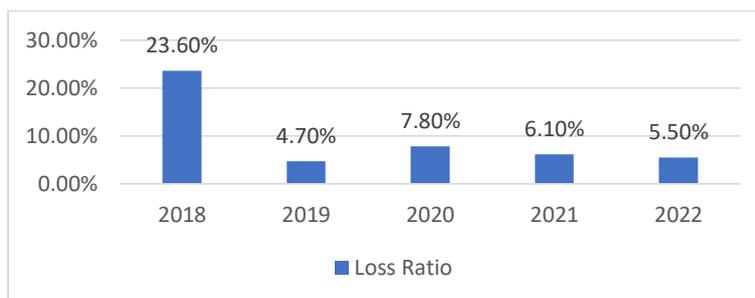
Untuk memudahkan informasi tersebut, bisa dilihat seperti tabel di bawah ini:

#### Indikator Angka Keberhasilan

Nilai	Keterangan
0-25%	Tidak berhasil
26-50%	Kurang berhasil
51-75%	Berhasil
>76%	Sangat berhasil

- a. Komoditi Pangan  
Komoditi pangan sering kali kalah di coverage ICC "B" dan ICC "C". jenis polis *single shipment* juga jenis polis yang paling sering ditolak. Jika dilihat secara keseluruhan, persentase kemenangan komoditi pangan adalah 67.1% dan yang kalah adalah 32.9% selama tiga tahun terakhir. Jika dilihat dari tabel keberhasilan, maka strategi yang digunakan untuk komoditi bahan pangan sejauh ini sudah masuk kategori berhasil.
- b. Komoditi Peledak  
*Coverage* yang paling sering ditolak adalah ICC B dengan jenis polis *single shipment*. 59.68% untuk keberhasilan kerja sama bisnis dengan perusahaan ekspedisi, dan 40.32% untuk jumlah polis yang gagal ditutup di PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2 sepanjang tiga tahun terakhir, maka komoditi peledak masuk ke dalam kategori berhasil.
- c. Komoditi Migas  
Jenis polis yang sering ditolak adalah jenis polis *single shipment*, dan juga *coverage* yang paling sering ditolak adalah ICC "B". Komoditi migas masuk ke dalam kategori berhasil, dikarenakan tingkat keberhasilannya selama tiga tahun terakhir mencapai 59.58%.
- d. Komoditi Bangunan  
*Coverage* ICC "C" merupakan jenis jaminan yang paling sering ditolak. Selanjutnya, jenis polis yang paling sering diolak adalah jenis polis *single shipment*. 74.36% keberhasilan kerja sama bisnis menempatkan komoditi bangunan masuk ke dalam kategori berhasil.
- e. Komoditi Pakaian  
Komoditi pakaian sering ditolak jika jenis coveragenya ICC B dan juga jenis polis *single shipment*. Tetapi jumlah penolakan tersebut tidak sebanding dengan jumlah bisnis yang berhasil menjadi produksi PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2. Komoditi pakaian memiliki tingkat keberhasilan mencapai 86,21%. Tingkat keberhasilan yang tinggi tersebut menempatkan komoditi bangunan ke dalam kategori sangat berhasil.

Pada tahun 2020, mengalami situasi pandemi yang membuat tingkat keberhasilannya berada di angka 55,12%. Di tahun 2021, seluruh sektor bisnis mulai kembali untuk menyusun ulang strategi agar bisnis tetap hidup. Terjadi peningkatan angka keberhasilan yang mencapai angka 78,07% dan berlanjut di 2022 mencapai angka 74,05%. Meskipun terdapat penurunan di 2022, tetapi secara kuantitas penawaran, jumlahnya juga bertambah.



### Loss Ratio PT. Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2 Periode 2018-2022

Dari angka yang muncul dari tahun 2020-2022, rata-rata tingkat nilai keberhasilannya mencapai angka 69,37%. Jika dilihat dari indikator nilai keberhasilan dapat dikatakan bahwa strategi yang telah diterapkan PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2 adalah berhasil.

Selanjutnya terdapat *loss ratio* yang didapatkan PT. Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2. Pada tahun 2018, *loss ratio* yang didapatkan sebesar 23%. angka tersebut cukup besar jika dibandingkan dengan tahun-tahun selanjutnya. Hal tersebut dikarenakan secara produksi, tahun tersebut memiliki angka produksi yang tidak banyak. Lalu, di tahun berikutnya mengalami peningkatan produksi, sehingga menekan nilai *loss ratio* di tahun 2019 sebesar 4,7%.

Pada tahun 2020 mengalami penurunan produksi yang dikarenakan pandemi. Tetapi, nilai *loss ratio* pada tahun tersebut sedikit naik angkanya sebesar 7,8%. Lalu di 2021 kembali meningkatnya pertumbuhan produksi, dan menekan nilai *loss ratio* menjadi 6,1%. Kemudian pada 2022 menunjukkan pertumbuhan produksi yang sangat signifikan, hingga menekan nilai *loss ratio* menjadi sebesar 5,5%.

Dengan demikian, nilai rata-rata *loss ratio* yang didapat dari total keseluruhan premi sepanjang periode 2018 hingga 2022 sebesar 6,7%. Jika mengacu pada standar kebijakan *underwriting* kantor pusat PT. Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2, batas toleransi kebaikan *loss ratio* tidak melebihi 40%. Artinya, selama lima tahun terakhir *loss ratio* PT. Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2 masih dalam nilai yang baik. Hal ini memperkuat keberhasilan strategi *underwriting* asuransi pengangkutan barang di PT. Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2 dalam memenangkan perjanjian kerja sama di bisnis ekspedisi.

### SIMPULAN

Berdasarkan uraian penelitian yang telah dituliskan oleh penulis, maka dapat disimpulkan:

1. PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2 menerapkan strategi berfokus pada kualitas pelayanan untuk memenangkan kerjasama bisnis dengan perusahaan ekspedisi. Kecepatan penerbitan polis, layanan *Underwriting* yang responsif. Selain itu juga dengan strategi ini diperkuat dengan menjalin relasi dengan perusahaan asuransi lain, agen, dan broker untuk membuka peluang bisnis baru. Selain itu, PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2 juga melakukan pengajuan dan negosiasi perluasan jaminan dengan tim *Underwriting* pusat untuk penguatan internal perusahaan. Strategi ini sejalan dengan lima dimensi teori kualitas pelayanan. Dan juga terdapat strategi khusus, yaitu segmentasi polis. Segmentasi polis ini bertujuan untuk meningkatkan akurasi prediksi klaim, sebab data yang tersegmentasi dapat membuat model prediksi klaim yang lebih akurat. Selanjutnya bertujuan untuk mengelola risiko yang lebih baik, sehingga perusahaan dapat membuat strategi mitigasi risiko yang lebih baik.
2. Strategi kualitas pelayanan yang diterapkan ABB terbukti berhasil untuk memenangkan persaingan bisnis. Kerja sama bisnis asuransi pengangkutan barang dengan perusahaan ekspedisi. Dapat dilihat dari tingkat keberhasilannya selama periode 2020-2022 mencapai angka rata-rata 69,37% yang berarti angka tersebut masuk ke dalam kategori berhasil. Dan hasil ini diperkuat juga dengan *loss ratio* yang didapatkan dari total premi selama lima tahun terakhir hanya mencapai angka 6,7%. Dengan standar kebijakan batas toleransi yang ditetapkan *underwriting* kantor pusat sebesar 40%, artinya PT. Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Jakarta 2 masih dalam nilai yang baik

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, AM. Hasan. (2004). Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam. Jakarta: Prenada Kencana
- Ayat, Safri. (2012). Pengantar Asuransi: Prinsip-Prinsip dan Praktik Asuransi. Jakarta: STMA Trisakti.
- Arikunto, Suharsimi. (2016). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Danang, Sunyoto. (2013). Metodologi Penelitian Akuntansi. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Djohanputro, Bramantyo. (2006) Manajemen Risiko Korporat Terintegrasi, cet. 2. Jakarta: Penerbit PPM.
- Purba, Radiks. (1997). Mengenal Asuransi Angkutan Darat dan Udara. Jakarta: Djembatan.
- Subekti. (2001). Hukum perjanjian. Jakarta: PT Citra Aditya Bakti.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Editor: Sofia Yustiani Suryandari, S.E., M.Si. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. (2015). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sianipar, J. T. (1982). Asuransi Pengangkutan Laut. Jakarta: Balai Aksara.
- Suhendar, Bagus. (2024). Perusahaan Perasuransian dan Produk dalam Buku Success in Insurance. Jakarta
- David, Fred R. (2009). Strategic Management Concept and Cases. Denmark: Pearson.
- Patriana, Ela & Mulyana, Rijal Assidiq. (2012). Prosedur Underwriting Bancassurance dan Asuransi Jiwa Syariah pada PT Asuransi Takaful Keluarga. Al-Iqtishad, 4(1), 128-135.
- Salim, A. Abbas. (2005). Asuransi dan Manajemen Risiko. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada