



## Analisis Identifikasi Risiko Klaim Asuransi Jiwa Pada PT. Chubb Life Dengan Metode *Risk Meta Language*

Isna Nurul Ain<sup>\*1)</sup>, Muhammad Syahbudi<sup>2)</sup>, Nur Ahmadi Bi Rahmani<sup>3)</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara,  
Kota Medan<sup>1,2,3</sup>

Email : [isnanurul0610@gmail.com](mailto:isnanurul0610@gmail.com)\*

### Abstract

*This study aims to analyze life insurance claim risks at PT. Chubb Life Insurance, Medan Branch, using a qualitative approach through documentation and interviews. The data were analyzed using the Risk Meta Language method. The results indicate that the RML method helps in identifying claim risks as a protective measure for the company. The risk identification process is conducted in three stages: (1) identification at the Insurance Application Letter and Participant Statement submission stage, (2) assessment of the relationship between frequency and severity of risk, and (3) physical and financial risk control. The conclusion is that life insurance claim risk identification, including claim verification failure, mass claim surges, payment delays, and operational claim risks, can be managed with planning that reallocates risks according to the objectives of each activity. The implications of these findings are improved reliability of risk management processes, which can enhance company security, reduce potential financial losses, and increase customer trust in the insurance company.*

**Keywords:** *Life Insurance, Risk Identification, Risk Meta Language.*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis risiko klaim asuransi jiwa di PT. Chubb Life Insurance Cabang Medan dengan pendekatan kualitatif melalui dokumentasi dan wawancara. Data dianalisis menggunakan metode *Risk Meta Language*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode RML membantu mengidentifikasi risiko klaim sebagai perlindungan bagi perusahaan. Proses identifikasi risiko dilakukan dalam tiga tahap: (1) identifikasi sejak pengajuan Surat Permohonan Asuransi dan Pernyataan Peserta, (2) penilaian hubungan frekuensi dan tingkat keparahan risiko, dan (3) pengendalian risiko secara fisik dan finansial. Kesimpulannya, identifikasi risiko klaim asuransi jiwa meliputi kegagalan verifikasi klaim, lonjakan klaim massal, keterlambatan pembayaran, dan risiko operasional klaim dapat dikendalikan dengan perencanaan yang memindahkan risiko sesuai dengan sasaran kegiatan masing-masing. Implikasi dari temuan ini adalah peningkatan keandalan proses manajemen risiko yang dapat memperkuat keamanan perusahaan, mengurangi potensi kerugian finansial, dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan asuransi.

**Kata Kunci:** *Asuransi Jiwa, Identifikasi Risiko, Risk Meta Language.*

## Pendahuluan

Perusahaan asuransi disebut sebagai lembaga keuangan non-bank yang memiliki peran serupa dengan bank, yaitu menyediakan layanan jasa kepada masyarakat untuk mengelola risiko yang mungkin terjadi di masa depan. Pengalihan risiko kepada perusahaan asuransi tidak berlangsung tanpa syarat; diperlukan kesepakatan yang disebut dengan polis asuransi. Dalam polis ini, pihak yang mengalihkan risiko dikenal sebagai Tertanggung, sedangkan pihak yang menerima risiko disebut Penanggung. (Hermansyah, 2016).

Menurut Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), asuransi merupakan kontrak di mana pihak penanggung setuju untuk memberi kompensasi kepada pihak tertanggung atas kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, dengan syarat pihak tertanggung membayar premi. Kompensasi ini diberikan jika terjadi peristiwa yang tidak pasti yang menyebabkan kerugian tersebut (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, 1847).

Asuransi dapat dipahami dalam dua konteks: sebagai perjanjian dan sebagai mekanisme pengalihan risiko. Dalam bahasa Belanda, asuransi disebut "verzekering," yang berarti pertanggungan. Dalam asuransi, terdapat dua pihak yang terlibat: pihak pertama yang bersedia menanggung atau menjamin bahwa pihak kedua akan menerima kompensasi atas kerugian yang mungkin terjadi akibat suatu peristiwa yang tidak pasti atau belum dapat dipastikan kapan akan terjadi (Marzuki, 2017).

Dari penjelasan di atas, asuransi adalah perjanjian yang dibuat antara individu dengan perusahaan asuransi berdasarkan kesepakatan bersama yang telah dicapai (Nasution, 2018).

Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, asuransi adalah kontrak antara dua pihak—pemegang polis dan perusahaan asuransi—yang memberikan dasar bagi perusahaan asuransi untuk menerima premi sebagai imbalan atas:

1. Memberikan kompensasi untuk tertanggung atau pemegang polis atas kerugian, kerusakan, biaya yang muncul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin dialami oleh tertanggung atau pemegang polis sebagai akibat dari peristiwa yang tidak pasti; atau
2. Memberikan pembayaran yang didasarkan untuk kematian tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada kehidupan tertanggung dengan keuntungan besar yang ditetapkan dan/atau berdasarkan hasil pengelolaan dana

Asuransi adalah transaksi yang memberikan perlindungan kepada tertanggung dan penanggung. Menurut Pasal 1 angka 6 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23 Tahun 2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi (selanjutnya disebut POJK tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi), polis asuransi adalah dokumen perjanjian asuransi atau

dokumen lain yang dianggap setara dengan perjanjian asuransi, dan yang dibuat secara tertulis dan mencakup perjanjian asuransi.

Manusia memerlukan asuransi untuk mengantisipasi kebutuhan tak terduga di masa depan, karena asuransi merupakan salah satu pencapaian peradaban manusia yang lahir dari kebutuhan dasar akan rasa aman dan perlindungan dari potensi kerugian. Salah satu jenis asuransi yang banyak dikenal saat ini adalah asuransi jiwa, yang berfungsi sebagai alat sosial ekonomi, di mana sekelompok individu bekerja sama untuk meratakan beban kerugian akibat kematian prematur anggota kelompok tersebut.

Asuransi jiwa adalah perjanjian yang mengatur pembayaran sejumlah uang sebagai imbalan atas premi yang dibayarkan, yang berhubungan dengan kehidupan atau kematian seseorang. Perjanjian ini juga mencakup pengembalian uang, selama perjanjian tersebut tidak termasuk dalam kategori asuransi kecelakaan. Asuransi jiwa merupakan salah satu produk penting dalam sektor keuangan yang menyediakan perlindungan finansial bagi keluarga tertanggung apabila terjadi risiko seperti kematian atau cacat (Siregar & Syahriza, 2022). Namun demikian, industri asuransi jiwa kerap menghadapi berbagai risiko, termasuk penipuan, kesalahan administratif, kegagalan sistem, dan ketidakpatuhan terhadap regulasi (Segara & Nasir, 2019). Risiko-risiko ini dapat mengakibatkan kerugian finansial, merusak reputasi, dan mengurangi tingkat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan asuransi (Normayanti & Priyono, 2024).

Salah satu tantangan utama dalam mengelola risiko asuransi jiwa adalah kompleksitas proses klaim yang melibatkan banyak pihak (Saragih & Sugianto, 2022), (Tambak et al., 2023). Proses ini rentan terhadap berbagai masalah, seperti klaim palsu, manipulasi data, kesalahan administratif, kegagalan sistem, dan ketidakpatuhan terhadap peraturan (Arifudin et al., 2020). Jika tidak dikelola dengan baik, risiko-risiko seperti ini dapat berakibat kerugian finansial bagi perusahaan asuransi serta menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan (Indrayana & Triyuwono, 2016).

Penelitian ini menyoroti peningkatan jumlah kasus penipuan dan manipulasi data dalam proses klaim asuransi jiwa di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), jumlah kasus penipuan asuransi jiwa meningkat sebesar 15% pada tahun 2022 dibandingkan tahun sebelumnya (AAJI, 2023). Selain itu, terdapat beberapa kasus besar yang menyebabkan kerugian miliaran rupiah akibat kesalahan administratif dan ketidakpatuhan terhadap peraturan dalam proses klaim asuransi jiwa (Ritonga et al., 2023).

Chubb Life, sebagai salah satu perusahaan asuransi jiwa terkemuka di Indonesia, juga tidak terlepas dari risiko-risiko tersebut. Dengan komitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, Chubb Life memandang penting untuk melakukan identifikasi dan analisis risiko yang efektif dalam proses klaim asuransi jiwa. Langkah ini bertujuan untuk meminimalkan dampak negatif dari

risiko-risiko tersebut, menjaga kepercayaan pelanggan, dan memastikan kelangsungan bisnis Perusahaan (Sari & Rahma, 2022).

Metode *Risk Meta Language* (RML) adalah pendekatan yang direkomendasikan oleh Organisasi Internasional untuk Standardisasi (ISO) dalam mengelola risiko (SNI ISO 31000:2011, 2016). RML menggunakan bahasa yang terstruktur dan konsisten untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola risiko (Sodiq et al., 2012), (A & Yusrizal, 2023). Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan metode RML dalam mengidentifikasi dan menganalisis risiko-risiko yang terkait dengan proses klaim asuransi jiwa di perusahaan Chubb Life. Dengan mengidentifikasi dan mengelola risiko secara efektif, diharapkan Chubb Life dapat meningkatkan kualitas layanan, menjaga kepercayaan pelanggan, dan memastikan kelangsungan bisnis dalam industri asuransi jiwa yang kompetitif.

Risiko dalam asuransi mencakup potensi kegagalan perusahaan asuransi dan reasuransi dalam memenuhi kewajibannya kepada tertanggung dan pemegang polis. Hal ini dapat terjadi sebagai akibat kekurangan dalam proses seleksi risiko (*underwriting*), penetapan premi, penggunaan reasuransi, atau penanganan klaim (Pratama & Rahmi, 2022). Perusahaan menghadapi berbagai risiko terkait pencairan klaim, seperti risiko moral hazard, kecelakaan, kematian, PHK, dan wanprestasi. PT. Chubb Life Insurance Branch Medan tidak memiliki manajer risiko dan *underwriter*, sehingga tim pemasaran bertanggung jawab untuk mengidentifikasi risiko klaim asuransi jiwa.

Karena PT. Chubb Life Insurance Branch Medan tidak memiliki manajer risiko dan *underwriter*, situasi ini menarik untuk diteliti. Berdasarkan uraian tersebut, penulis ingin melihat bagaimana proses identifikasi risiko klaim asuransi di PT. Chubb Life Insurance Cabang Medan dilakukan. Masalah ini akan diteliti dan dibahas lebih lanjut dengan menggunakan Metode RML.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif pada PT. Chubb Life Insurance Cabang Medan. Data dikumpulkan melalui dokumentasi dan wawancara. Dokumentasi melibatkan analisis laporan klaim, kebijakan, dan prosedur perusahaan. Wawancara dilakukan dengan manajemen dan staf yang terlibat dalam proses klaim asuransi jiwa untuk memperoleh wawasan mendalam tentang risiko yang dihadapi (A & Yusrizal, 2023)

Partisipan penelitian terdiri dari manajemen dan staf yang berperan dalam proses klaim asuransi jiwa di PT. Chubb Life Insurance Cabang Medan. Pemilihan partisipan didasarkan pada relevansi dan keterlibatan mereka dalam proses klaim, memastikan data yang diperoleh mencerminkan kondisi nyata yang dihadapi Perusahaan (Pane et al., 2022)

Data dianalisis menggunakan Metode RML, yang direkomendasikan oleh Organisasi Internasional untuk Standardisasi (ISO) dalam mengelola risiko (ISO Guide 73:2009). RML menggunakan bahasa yang terstruktur dan konsisten untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola risiko (Hillson, 2008).

Proses analisis dimulai dengan identifikasi risiko, termasuk risiko penipuan, kesalahan administratif, kegagalan sistem, dan ketidakpatuhan terhadap regulasi (Sukmaningrum et al., 2023). Selanjutnya, dilakukan analisis dampak dan probabilitas terjadinya risiko serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Strategi pengelolaan risiko dikembangkan untuk mengurangi dan mengatasi risiko yang telah diidentifikasi, termasuk penerapan kebijakan dan prosedur, pelatihan staf, serta penggunaan teknologi (Rahmadiani et al., 2023)

Hasil analisis disusun dalam laporan yang mencakup temuan utama, analisis risiko, dan rekomendasi pengelolaan risiko. Dengan penerapan RML, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, menjaga kepercayaan pelanggan, dan memastikan keberlangsungan bisnis PT. Chubb Life Insurance Cabang Medan.

### Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan pengamatan dan wawancara, peneliti mengidentifikasi beberapa terminologi terkait, terutama dalam konteks identifikasi risiko klaim asuransi jiwa di PT. Chubb Life Insurance Cabang Medan menggunakan metode RML. Agus Haryadi, sebagai pimpinan PT. Chubb Life Insurance Cabang Merdan, menjelaskan bahwa:

*"Proses identifikasi risiko klaim asuransi jiwa di Chubb Life Insurance Cabang Medan meliputi identifikasi, penilaian, dan pengendalian risiko."*

Proses identifikasi risiko klaim asuransi jiwa di PT. Chubb Life Insurance Cabang Merdan terdiri dari beberapa tahapan sebagai berikut:

#### *Identifikasi Risiko (Risk Identification)*

Untuk menentukan risiko yang mungkin dihadapi perusahaan, identifikasi dilakukan, terutama dalam kasus pengajuan Asuransi Jiwa Syariah. Dimana data yang dimasukkan oleh calon peserta asuransi dalam SPAPP menentukan proses ini.

Agus Haryadi mengidentifikasi tiga risiko klaim utama yang dihadapi perusahaan terhadap calon nasabah:

*"Terdapat 3 risiko klaim asuransi jiwa pada PT. Chubb Life Insurance Cabang Merdan, yaitu klaim meninggal dunia, klaim cacat total, dan klaim penyakit kronis."*

Dalam proses identifikasi risiko klaim Asuransi Jiwa di PT. Chubb Life Insurance menggunakan RML, tahapan tersebut terstruktur sebagai berikut:

Identifikasi risiko dilakukan dengan membangun Register Risiko, sebuah dokumen terstruktur yang mencatat semua risiko yang telah diidentifikasi dalam organisasi atau proyek. Dalam konteks analisis risiko klaim asuransi jiwa, Register Risiko mencakup informasi detail tentang setiap risiko, termasuk deskripsi, penyebab, dampak potensial, tingkat kemungkinan, tingkat dampak, skor risiko, serta tindakan pengendalian yang telah dan akan dilakukan. Penyusunan Register Risiko dalam penelitian ini didukung dengan pengolahan data dari Ms. Excel yang telah dimodifikasi sesuai dengan RML.

#### **Tabel 1.** Register Resiko

| No. | Nama Kegiatan (Proses Bisnis) | Sasaran Kegiatan*)   | Uc/C | Pengendalian Yang Sudah Ada                                   | Status Risiko (Inherent Risk) |        |      |                  |
|-----|-------------------------------|--|------|---|-------------------------------|--------|------|------------------|
|     |                               |  |      |   | Kemungkinan                   | Dampak | Skor | Peringkat Risiko |
| (1) | (2)                           | (3)  | (8)  | (9)   | (10)                          | (11)   | (12) | (13)             |
| 1   | Kegagalan Verifikasi Klaim    | Meningkatkan Akurasi Verifikasi Klaim Hingga 99%   | Uc   | Pelatihan Rutin Untuk Staf Verifikasi                         | 3                             | 4      | 12   | Tinggi           |
| 2   | Klaim Penipuan                | Mengurangi Insiden Klaim Penipuan Sebesar 50% Dalam 1 tahun                                    |      | Penggunaan Software Deteksi Penipuan                          | 4                             | 5      | 20   | Sangat Tinggi    |
| 3   | Lonjakan Klaim Massal         | Menyiapkan Cadangan Klaim Yang Dapat Menangani 200% Dari Klaim Bulanan Rata-Rata Dalam 6 Bulan |      | Kerja Sama Dengan Perusahaan Reinsurance                      | 2                             | 5      | 10   | Tinggi           |
| 4   | Keterlambatan Pembayaran      | Mempercepat Proses Pembayaran Klaim Sehingga 90% Klaim Di Selesaikan Dalam 10 Hari Kerja       |      | Prosedur Standart Operasi (Sop) Untuk Pemrosesan Klaim        | 3                             | 3      | 9    | Tinggi           |
| 5   | Risiko Operasional Klaim      | Mengurangi Kesalahan Proses Klaim Hingga 95% Melalui Pelatihan Dan Perbaikan Proses 6 Bulan    |      | Pelatihan Berkala Untuk Staf Yang Terlibat Dalam Proses Klaim | 3                             | 3      | 9    | Tinggi           |

Tabel 2. Status Risiko

| Rencana Tindak Pengendalian |                       |   | Status Risiko (Residual Risk) |        |      |                  | Pemilik Risiko/        | Target Waktu     |
|-----------------------------|-----------------------|---|-------------------------------|--------|------|------------------|------------------------|------------------|
| Opsi Pengendalian           | Strategi Pengendalian | Langkah Pengendalian  | Probabilitas                  | Dampak | Skor | Peringkat Risiko | Penanggungjawab        |                  |
| (14)                        | (15)                  | (16)  | (17)                          | (18)   | (19) | (20)             | (21)                   |                  |
| Pindahkan Risikonya         |                       | Mengadakan Pelatihan Rutin Untuk Staf Verifikasi Tentang Proses Verifikasi Dan Penggunaan Sistem Verifikasi Otomatis              | 2                             | 3      | 6    | Sedang           | Manajer Operasional    | 1 Tahun Anggaran |
| Hindari Risikonya           |                       | Mengimplementasikan Perangkat Lunak Deteksi Penipuan Yang Canggih Untuk Mengidentifikasi Pola-Pola Penipuan Yang Tidak Terdeteksi | 1                             | 4      | 4    | Rendah           | Kepala Bagian Keamanan | 1 Tahun Anggaran |

|                     |   |   |   |   |        |   |
|---------------------|---|---|---|---|--------|---|
|                     | <i>Secara Manual</i>  |   |   |   |        |   |
| Pindahkan Risikonya | <i>Membangun Kerja Sama Strategis Dengan Perusahaan Reinsurance Untuk Menangani Resiko Klaim Yang Besar Dan Tidak Terduga</i>           | 1 | 5 | 5 | Sedang | Manajer Keuangan<br>1 Tahun Anggaran    |
| Pindahkan Risikonya | <i>Mengimplementasikan Sistem Manajemen Klaim Berbasis Teknologi Yang Efisien Untuk Mengurangi Keterlambatan Dalam Pemrosesan Klaim</i> | 2 | 2 | 4 | Rendah | Manajer Operasional<br>6 Bulan Anggaran |
| Pindahkan Risikonya | <i>Menjadwalkan Pelatihan Berkala Untuk Seluruh Staf Yang Terlibat Dalam Proses Klaim Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan</i>           | 2 | 2 | 4 | Rendah | Manajer Operasional<br>1 Tahun Anggaran |

**Kriteria risiko dan peta risiko**

Kriteria risiko dan peta risiko adalah konsep yang saling terkait dalam metode RML (Hillson, 2008). Kriteria risiko merujuk pada serangkaian standar atau parameter yang digunakan untuk mengevaluasi risiko dan mengukur tingkat dampaknya terhadap tujuan atau aktivitas perusahaan PT. Chubb Insurance Medan. Pada dasarnya, kriteria risiko membantu perusahaan dalam mengidentifikasi, menilai, dan mengutamakan risiko yang dihadapi. Ini meliputi skor risiko, tingkat kemungkinan, dan dampaknya.

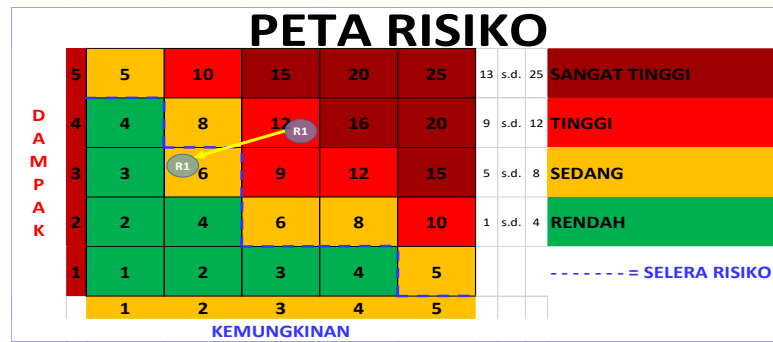
**Tabel 3. Kriteria Risiko**

| Kriteria RISIKO (SKOR & PERINGKAT RISIKO)                       |                      |  |
|---|----------------------|--|
| Perkalian Antara Kemungkinan dan Dampak, apabila Risiko Terjadi |                      |  |
| Zone  | Paparan Risiko Wajib | Pedoman Toleransi Risiko Opsional                                  |
| 13 s.d. 25  | SANGAT TINGGI        | Diperlukan tindakan segera untuk mengelola risikonya.              |
| 9 s.d. 12   | TINGGI               | Diperlukan tindakan untuk mengelola risikonya.                     |
| 5 s.d. 8  | SEDANG               | Disarankan diambil tindakan jika tersedia sumberdayanya.           |
| 1 s.d. 4  | RENDAH               | Tidak diperlukan tindakan. Buat rencana darurat (contingency plan) |

|   |                       |   |
|---|-----------------------|---|
|   |                       | dan terus lakukan monitoring.             |
| <b>Kriteria RISIKO (KEMUNGKINAN/KETERJADIAN)</b>                |                       |   |
| Seberapa sering Dampak dari Risiko akan terjadi terhadap Tujuan |                       |   |
|   |                       |   |
| Level   | Paparan Risiko        | Pedoman Toleransi Risiko dan Ambang Batas |
|   | Wajib                 | Opsional                                  |
| 5   | Hampir Pasti Terjadi  | Dalam setahun terjadi sebanyak 5 kali.    |
| 4   | Sangat Sering Terjadi | Dalam setahun sebanyak 4 kali.            |
| 3   | Sering Terjadi        | Dalam setahun sebanyak 3 kali.            |
| 2   | Kadang Terjadi        | Dalam setahun sebanyak 2 kali.            |
| 1   | Jarang Terjadi        | Dalam setahun sebanyak 1 kali.            |
| <b>Kriteria RISIKO (DAMPAK)</b>                                 |                       |   |
| Dampak dari kejadian terhadap Tujuan, apabila Risiko terjadi    |                       |   |
|   |                       |   |
| Level   | Paparan Risiko        | Pedoman Toleransi Risiko dan Ambang Batas |
|   | Wajib                 | Opsional                                  |
| 5   | Katastoprik           | Kerusakan reputasi perusahaan             |
| 4   | Besar                 | Sangat mempengaruhi reputasi perusahaan   |
| 3   | Sedang                | Mempengaruhi reputasi perusahaan          |
| 2   | Kecil                 | Sedikit mempengaruhi reputasi perusahaan  |
| 1   | Tidak Signifikan      | Tidak mempengaruhi reputasi perusahaan    |

Peta risiko merupakan visualisasi dari berbagai risiko yang telah diidentifikasi dalam lingkup Perusahaan (Nelly et al., 2022). Biasanya, peta risiko menggambarkan tingkat dampak atau keparahan risiko (pada sumbu vertikal) dan kemungkinan terjadinya risiko (pada sumbu horizontal). Penggunaan peta risiko membantu perusahaan dalam menyusun pemahaman menyeluruh tentang profil risiko mereka, mengutamakan risiko yang paling signifikan, serta merencanakan strategi manajemen risiko dengan pendekatan RML yang efektif. Dalam konteks penelitian ini, berikut ini adalah Peta Risiko yang digunakan:





Gambar 1. Peta Risiko

Opsi RTP

Opsi strategi tindak pengendalian adalah langkah-langkah yang dirancang dan diimplementasikan untuk mengelola atau mengurangi risiko yang diidentifikasi dalam Perusahaan. Berikut opsi RTP dalam RML

Tabel 4. Opsi RTP

| Opsi Strategi Tindak Pengendalian | Rencana Tindak Pengendalian                                   | Probabilitas | Dampak | Skor Risiko   |
|-----------------------------------|---|--------------|--------|---------------|
| Hindari Risikonya                 | Singkirkan SEBAB-nya.   | Tinggi       | Tinggi | Sangat Tinggi |
| <b>Pindahkan Risikonya</b>        | Cari pihak lain yang kompeten menanganinya                    | Rendah       | Tinggi | <b>Tinggi</b> |
| Kurangi Risikonya (Mitigasi)      | Turunkan probabilitas/dampaknya                               | Tinggi       | Rendah | Sedang        |
| Terima                            | Tidak ada tindakan apa pun.                                   | Rendah       | Rendah | Rendah        |
| Tambahkan Risikonya               | Naikkan probabilitas/dampaknya                                | Rendah       | Tinggi | Sedang        |
| Bagikan Risikonya                 | Cari pihak lain untuk mendukung dan berbagi untung/peluangnya | Rendah       | Tinggi | Tinggi        |
| Keruk Risikonya                   | Berdayakan SEBAB-nya.   | Tinggi       | Tinggi | Sangat Tinggi |

Klaim asuransi jiwa PT. Chubb Life Insurance Branch Medan mematuhi peraturan yang disalin dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/POJK.03/2014 mengenai Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi untuk Konglomerasi Keuangan. Manajemen Risiko Terintegrasi terdiri dari metode dan prosedur yang dimaksudkan untuk mengukur, menemukan, dan mengontrol risiko yang dihasilkan dari seluruh operasi lembaga jasa keuangan dalam konglomerasi. Identifikasi risiko merupakan langkah krusial karena menyediakan informasi utama tentang kondisi peserta asuransi. Informasi ini mencakup data pribadi calon peserta asuransi, yang memungkinkan pemahaman mendalam tentang latar belakang finansial dan pribadi mereka, termasuk kesehatan dan tempat tinggal. Data pribadi dan identitas; informasi pekerjaan; alamat atau tempat tinggal; data kepesertaan; informasi kesehatan; hasil pemeriksaan, jika peserta

memiliki riwayat penyakit yang relevan menurut klasifikasi perusahaan; dan pernyataan dokter yang mendukung hasil pemeriksaan kesehatan peserta termasuk dalam sumber informasi ini.

Penyebab terjadinya klaim asuransi jiwa dapat bervariasi, mulai dari kematian nasabah, berakhirnya jangka waktu polis dengan pemenuhan tanggung jawab pemegang polis, termasuk polis yang mungkin lapse tetapi masih memiliki nilai tunai, kecelakaan yang dialami nasabah, hingga kebutuhan rawat inap akibat penyakit tertentu. Menurut wawancara dengan staf klaim, terdapat 19 jenis penyakit kronis yang signifikan, seperti hernia, tumor, kista, dan tuberkulosis, yang memainkan peran penting dalam proses klaim. Perusahaan menerapkan kebijakan menunggu setahun bagi calon nasabah dengan riwayat penyakit kronis sebelum mereka dapat menjadi nasabah, dengan syarat agar nasabah sembuh sepenuhnya sebelum usia 70 tahun.

Dalam wawancara, Bapak Rachim Chan merinci langkah-langkah yang harus dilalui calon peserta untuk bergabung dengan PT. Chubb Life Insurance Cabang Medan. Proses ini melibatkan pengumpulan dokumen seperti KTP, kartu keluarga, dan surat keterangan sehat jika diperlukan, serta wawancara singkat untuk mengumpulkan data diri dan informasi relevan lainnya. Selain itu, calon peserta menerima penjelasan menyeluruh tentang manfaat asuransi, hak, dan kewajiban yang terkait dengan premi yang disepakati. Setelah memahami dan menyetujui syarat-syarat tersebut, calon nasabah diminta untuk mengisi dan menandatangani dokumen SPAPP sebelum data mereka dikirimkan ke kantor pusat.

### ***Penilaian Risiko (Risk Evaluation)***

Setelah melakukan identifikasi risiko, langkah berikutnya yang dilakukan oleh PT. Chubb Life Insurance Cabang Medan adalah penilaian risiko. Proses penilaian ini melibatkan pengukuran dan pemantauan terhadap risiko yang dihadapi Perusahaan (Lam, 2014). Mereka menggunakan berbagai metode, termasuk probabilitas subyektif saat pengalaman sebelumnya minim atau tidak ada, yang didasarkan pada tabel mortalitas atau morbiditas. Informasi dari wawancara dengan Bapak Agus Haryadi mengungkapkan bahwa proses evaluasi dan seleksi risiko dilakukan secara sentral di Kantor Pusat Jakarta.

Selain itu, frekuensi relatif juga dipertimbangkan dalam pengukuran risiko, terutama dengan memperhatikan usia dan riwayat penyakit calon peserta, seperti yang diungkapkan dalam wawancara dengan Bapak Irdianto: *"Tim marketing berfokus pada usia calon peserta dan riwayat penyakit yang diderita."* Proses pemantauan risiko dimulai sejak tahap identifikasi untuk mengidentifikasi perubahan dalam risiko yang mungkin terjadi. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa perusahaan dapat mengambil langkah-langkah pengendalian yang tepat. Menurut Bapak Agus Haryadi, dalam evaluasi risiko, *"Dalam evaluasi, kita juga melakukan pemantauan untuk mengetahui apakah risiko yang kita hadapi berubah. Di tahap pengukuran, kita*

*menevaluasi tingkat keparahan risiko yang ada. Dari situlah nanti kita bisa tahu langkah apa yang perlu kita lakukan untuk pengendalian risikonya."*

### ***Pengendalian Risiko (Risk Control)***

Identifikasi risiko klaim asuransi jiwa dengan menggunakan RML dilanjutkan dengan tahap pengendalian risiko oleh PT. Chubb Life Insurance Cabang Medan. Pengendalian risiko merupakan strategi perusahaan untuk meminimalkan potensi risiko yang mungkin timbul (Lam, 2014). Berdasarkan data yang diperoleh, perusahaan menerapkan dua pendekatan utama. Pertama, pengendalian fisik meliputi tindakan untuk mengurangi risiko fisik seperti riwayat kesehatan tertentu pada calon peserta asuransi yang diidentifikasi pada SPAPP. Bapak Agus Haryadi menyatakan bahwa keadaan internal dan eksternal mempengaruhi kompleksitas tingkat risiko, terutama pada produk asuransi yang berkolaborasi dengan beberapa bank. Beliau menegaskan bahwa "*Kondisi eksternal sangat mempengaruhi kompleksitas tingkat risiko, terutama pada produk yang bekerjasama dengan beberapa bank. Begitu pula dengan kondisi internal yang juga sangat mempengaruhi kompleksitas tingkat risiko. Karena tidak terdapatnya underwriter di kantor cabang sehingga tugas underwriter ditempatkan ke unit lain yaitu tim pemasaran."*

Pernyataan ini menunjukkan bahwa PT. Chubb Life Insurance Cabang Medan menghadapi tantangan dalam mengelola risiko yang berasal dari lingkungan eksternal dan internalnya. Tidak adanya *underwriter* di kantor cabang menyiratkan penyesuaian strategis dengan menempatkan fungsi evaluasi risiko kepada tim pemasaran, yang menunjukkan adaptasi perusahaan terhadap dinamika industri asuransi yang berubah.

Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada penerapan Metode Risk Meta Language (RML) dalam penilaian risiko klaim asuransi jiwa. Metode ini memungkinkan integrasi antara penilaian risiko sentral dan pendekatan subyektif berbasis data yang minim, sehingga menghasilkan evaluasi risiko yang lebih responsif dan kontekstual. Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Santoso (2018), fokus pada penggunaan metode konvensional seperti analisis data historis dan statistik yang kurang fleksibel dalam menghadapi perubahan kondisi pasar asuransi jiwa. Penelitian oleh Dewi dan Ramadhani (2019) juga menyoroti keterbatasan metode berbasis tabel mortalitas yang tidak selalu mencerminkan risiko nyata, sementara Susanto dan Wibowo (2020) menunjukkan bahwa pengumpulan data risiko masih didominasi oleh pendekatan kuantitatif tanpa mempertimbangkan aspek subyektif yang mempengaruhi penilaian risiko.

Dalam konteks ini, penerapan Metode RML pada PT. Chubb Life Insurance Cabang Medan memungkinkan perusahaan untuk menyesuaikan strategi pengelolaan risiko dengan lebih baik, terutama di situasi di mana data historis kurang tersedia. Metode ini memungkinkan pengelolaan risiko yang lebih efektif dan proaktif dengan mengintegrasikan data empiris dan penilaian subyektif. Selain itu, penyesuaian strategis yang dilakukan perusahaan dalam

merespons keterbatasan sumber daya, seperti tidak adanya *underwriter* di kantor cabang, dengan mengalihkan sebagian fungsi evaluasi risiko kepada tim pemasaran, meningkatkan efisiensi operasional dan menunjukkan fleksibilitas dalam menyesuaikan strategi pengendalian risiko sesuai dengan dinamika industri asuransi yang terus berubah. Pendekatan ini memungkinkan PT. Chubb Life Insurance untuk tetap kompetitif dan responsif terhadap perubahan kondisi pasar dan kebutuhan pelanggan.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, identifikasi risiko klaim asuransi jiwa di PT Chubb Life Insurance Cabang Medan dengan metode RML telah dilaksanakan sesuai dengan standar Otoritas Jasa Keuangan. Proses ini mencakup identifikasi, penilaian, dan pengendalian risiko. Risiko diidentifikasi saat pengajuan SPAPP (Surat Permohonan Asuransi dan Pernyataan Peserta) dengan memeriksa data diri calon peserta asuransi. Penilaian risiko dilakukan dengan mengukur hubungan antara frekuensi dan tingkat keparahan setiap risiko menggunakan data statistik. Pengendalian risiko melibatkan upaya untuk menghilangkan atau mengurangi risiko. Studi kasus menunjukkan bahwa kegagalan verifikasi klaim, lonjakan klaim massal, keterlambatan pembayaran, dan risiko operasional klaim dapat dikelola melalui perencanaan yang memindahkan risiko sesuai dengan tujuan masing-masing aktivitas, termasuk pelatihan rutin staf, kerjasama dengan perusahaan reasuransi, dan penerapan sistem manajemen klaim berbasis teknologi.

Studi ini menunjukkan bahwa PT Chubb Life Insurance Cabang Medan harus mempertimbangkan untuk memiliki *underwriter* di kantor cabang sehingga tim marketing tidak lagi melakukan tugas *underwriter*. Memungkinkan setiap tim untuk lebih fokus pada tugas mereka masing-masing. Untuk penelitian di masa depan, disarankan untuk memperdalam studi ini dengan fokus pada manajemen risiko asuransi terkait penetapan premi yang dilakukan oleh tim marketing.

### Daftar Pustaka

- A, R. D., & Yusrizal. (2023). Implementasi Manajemen Risiko Pada Sistem Asuransi Jiwa Syariah Di Pt. Prudential Life Assurance Binjai. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(2), 1374–1383. <https://doi.org/10.30651/jms.v8i2.19465>
- AAJI. (2023). *Siaran Pers Kinerja Industri Asuransi Jiwa (IAJ)*. <https://aaji.or.id/>
- Arifudin, O., Wahrudin, U., & Damayanti Rusmana, F. (2020). *Manajemen Risiko (Pertama)*. Widina Bhakti Persada Bandung. [www.penerbitwidina.com](http://www.penerbitwidina.com)
- Dewi, R., & Ramadhani, A. (2019). *Evaluasi Risiko dalam Asuransi Jiwa: Pendekatan Tabel Mortalitas*. *Jurnal Asuransi dan Manajemen Risiko*, 5(2), 45-59.
- Erlina E, Hesti Y, Ilham M. Proses Penyelesaian Sengketa Gugatan Klaim Asuransi Jiwa PT. *AJB Bumi Putera (Studi Putusan Nomor 170/Pdt.G/2020/Pn.Tjk)*. *Case Law*. 2022;3(1):63–80. doi:10.25157/caselaw.v3i1.2687
- Hermansyah. (2016). *Hukum Asuransi Indonesia*. Kencana Prenada Media Group.

- Hillson, D. (2008). Using Risk Metalanguage To Identify Risks. In *Risk Doctor Briefing*. [www.risk-doctor.com](http://www.risk-doctor.com)
- Indrayana, R. T., & Triyuwono, I. (2016). *Analisis Sharia Compliance Pada Asuransi Syariah (Studi Kasus Di Pt Prudential Life Assurance)*.
- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. (1847). *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang* (KUHD), Pasal 246.
- Lam, J. (2014). *Enterprise Risk Management* (second).
- Marzuki, P. M. (2017). *Pengantar Hukum Asuransi*. Ghalia Indonesia.
- Nasution, A. (2018). *Dasar-Dasar Asuransi: Perlindungan dan Pengelolaan Risiko*. RajaGrafindo Persada.
- Nelly, R., Siregar, S., & Sugianto. (2022). Analisis Manajemen Risiko Pada Bank Syariah: Tinjauan Literatur. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 4(4), 918. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v4i4.1008>
- Normayanti, I., & Priyono, E. A. (2024). Identifikasi dan Penerapan Manajemen Resiko pada Perusahaan Asuransi Umum. *Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton*, 10(2), 556–564. <https://doi.org/10.35326/pencerah.v10i2.5229>
- Pane, I., Maulidizen, A., Wardhana, A., Musnainiu, Ardianingsih, A., Abdurohim, Kusuma, G. I., Nugraha, Kosasih, Adawiyahu, E. R., Hamkau, R. A., Dyanasariuiwan, & Kusnadi, I. H. (2022). *Tinjauan Hubungan Manajemen Risiko Dan Asuransi Penerbit* (Pertama). Cv.Eureka Media Aksara.
- Pratama, R. S., & Rahmi, M. (2022). Analisis Manajemen Risiko Proses Underwriting Pada Asuransi Syariah: Studi Kasus PT Asuransi Jiwa Reliance Syariah. *Islamic Economics and Business Review*, 2(1), 155–168.
- Rahmadiani, D., Ramadhani, S., & Syahbudi, M. (2023). Analisis Efisiensi Asuransi Jiwa Syariah di Indonesia Tahun 2017-2021 dengan Metode Data Evelopment Analysis (DEA). *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 3(1), 772–850.
- Ritonga, S., Atika, & Syafina, L. (2023). Analisis Efektivitas Manajemen Resiko Terhadap Produk Asuransi Kecelakaan Diri pada Asuransi Bumida. *JEKPEND (Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan)*, 6(2), 24–31. <https://doi.org/10.26858/jekpend.v6i2.51256>
- Santoso, H. (2018). *Penilaian Risiko Asuransi Jiwa: Analisis Data Historis dan Statistik*. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Asuransi*, 10(1), 78-92.
- Saragih, A. R., & Sugianto. (2022). Analisis Manajemen Risiko Operasional Pembiayaan Umkm Kspps Ub Amanah Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19. *Iqtishaduna Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 13(1), 50–62.
- Sari, A. M., & Rahma, T. I. F. (2022). The Role of Agents in Increasing Sharia Insurance Customers at PT. Askrida Syariah Insurance Medan Branch. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan (EMAK)*, 3(2), 433–444. <https://doi.org/10.53697/emak.v3i2>
- Segara, T., & Nasir, M. (2019). *Perasuransian Seri Literasi Keuangan*.

- Siregar, A. F., & Syahriza, R. (2022). Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Asuransi Syariah pada Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah. *Jurnal Manajemen Akuntansi (Jumsi)*, 2(2), 264–270.
- SNI ISO 31000:2011. (2016). *Standar Nasional Indonesia Manajemen risiko-Prinsip dan pedoman Risk management-Principles and guidelines*.
- Sodiq, J., Setiawan, & Sutikno. (2012). Pengukuran Risiko pada Klaim Asuransi "X" dengan Menggunakan Metode Generalized Extreme Value dan Generalized Pareto Distribution. 1(1), 75–83.
- Sukmaningrum, P. S., Hendratmi, A., Shukor, S. binti A., Putri, M. R., & Gusti, R. P. (2023). Determinants of sharia life insurance productivity in Indonesia. *Heliyon*, 9(6), 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e16605>
- Susanto, D., & Wibowo, A. (2020). Penggunaan Teknologi dalam Pengumpulan Data Risiko pada Asuransi Jiwa. *Jurnal Teknologi Asuransi*, 7(3), 112-126.
- Tambak, A., Batubara, M., & Syahbudi, M. (2023). Analisis Metode Underwriting Untuk Meningkatkan Peserta Asuransi Jiwa Syariah (Study Kasus AJB Bumiputera 1912 Cabang Medan). *Jurnal Manajemen Akuntansi (Jumsi)*, 3(3), 1578–1589.