

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di PT Jasaraharja Putera, diperoleh informasi bahwa pengelolaan pendapatan premi asuransi dilaksanakan secara sistematis dan terstruktur dengan mengacu pada ketentuan yang telah ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai regulator industri jasa keuangan di Indonesia. Dalam pelaksanaannya, perusahaan tidak memiliki kewenangan untuk menentukan tarif premi secara bebas karena OJK telah menetapkan batas tarif minimum dan maksimum yang wajib dipatuhi oleh seluruh perusahaan asuransi. Kebijakan tersebut bertujuan untuk menjaga stabilitas industri asuransi, menciptakan persaingan usaha yang sehat, serta melindungi kepentingan nasabah agar tidak terjadi penetapan tarif yang terlalu rendah maupun terlalu tinggi. Dengan demikian, seluruh produk asuransi yang dipasarkan oleh perusahaan harus disesuaikan dengan regulasi yang berlaku sehingga kegiatan operasional perusahaan tetap berjalan sesuai prinsip kepatuhan dan kehati-hatian (Ardi et al., 2022). Selain mengacu pada regulasi, penetapan maupun perubahan tarif premi juga mempertimbangkan tingkat risiko yang dimiliki oleh tertanggung atau objek pertanggungan. Berdasarkan hasil penelitian, perusahaan melakukan evaluasi risiko melalui analisis *loss ratio*, yaitu perbandingan antara jumlah klaim yang dibayarkan dengan premi yang diterima. Apabila suatu produk atau nasabah memiliki frekuensi klaim yang tinggi, maka kondisi tersebut menunjukkan tingkat risiko yang tinggi sehingga perusahaan akan melakukan penyesuaian tarif premi pada saat perpanjangan polis. Penyesuaian tersebut umumnya berupa kenaikan premi sebagai langkah mitigasi risiko untuk menjaga keseimbangan keuangan perusahaan dan menghindari potensi kerugian di masa mendatang (Syah & Zainarti, 2025).

Dalam proses pengelolaan pendapatan premi, perusahaan juga melakukan pengawasan terhadap premi yang belum dibayarkan atau *outstanding premium*. Pengawasan tersebut dilakukan secara berkala melalui sistem administrasi perusahaan guna memastikan bahwa pembayaran premi dilakukan tepat waktu oleh nasabah. Berdasarkan hasil wawancara, perusahaan memberikan pengingat kepada nasabah melalui surat, telepon, maupun media elektronik sebagai bentuk tindak lanjut terhadap premi yang telah jatuh tempo. Upaya tersebut tidak hanya bertujuan untuk menjaga kelancaran arus kas perusahaan, tetapi juga sebagai strategi mempertahankan hubungan baik dengan nasabah agar tingkat loyalitas tetap terjaga. Selain itu, perusahaan juga memberikan kebijakan berupa kelonggaran waktu pembayaran bagi nasabah tertentu, khususnya nasabah loyal yang memiliki rekam jejak pembayaran yang baik. Kelonggaran tersebut biasanya diberikan dalam jangka waktu tujuh hingga empat belas hari setelah jatuh tempo pembayaran premi. Selama masa tersebut, perusahaan tetap melakukan pengingat secara administratif sebagai bentuk dokumentasi dan pengawasan internal. Namun demikian, apabila batas waktu yang telah ditentukan terlampaui dan nasabah belum melakukan pembayaran, maka polis asuransi akan dinyatakan batal atau *cancel* sesuai ketentuan perusahaan dan regulasi yang berlaku. Kebijakan tersebut menunjukkan bahwa perusahaan berusaha menjaga keseimbangan antara pelayanan kepada nasabah dan penerapan disiplin administrasi dalam pengelolaan premi (Oktaviana et al., 2024).

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dalam mengelola risiko premi, perusahaan bekerja sama dengan perusahaan reasuransi sebagai bentuk pengalihan sebagian risiko pertanggungan. Kerja sama reasuransi tersebut dilakukan untuk menjaga stabilitas keuangan perusahaan apabila terjadi klaim dalam jumlah besar serta memastikan bahwa kewajiban perusahaan terhadap nasabah tetap dapat dipenuhi. Reasuransi menjadi salah satu instrumen penting dalam manajemen risiko perusahaan asuransi

karena memungkinkan perusahaan membagi risiko dengan pihak lain sehingga beban kerugian tidak ditanggung sendiri. Berdasarkan hasil wawancara, persentase premi yang dialihkan kepada reasuransi ditentukan oleh kantor pusat dan umumnya berada di bawah lima puluh persen. Sementara itu, pemilihan perusahaan reasuransi dilakukan dengan mempertimbangkan kredibilitas, kemampuan keuangan, reputasi perusahaan, serta kesesuaian dengan regulasi yang berlaku di Indonesia. Sebagai perusahaan yang berada di bawah lingkungan BUMN, perusahaan juga memperhatikan aspek kelembagaan dan kebijakan perusahaan dalam menentukan mitra reasuransi yang akan digunakan. Dengan adanya mekanisme reasuransi tersebut, perusahaan dapat meningkatkan kemampuan dalam menghadapi risiko-risiko besar sekaligus menjaga tingkat kesehatan keuangan perusahaan secara berkelanjutan (Novianto & Nisa, 2024).

Pengelolaan pendapatan premi memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kinerja keuangan perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian, dana premi yang diterima perusahaan tidak hanya digunakan untuk pembayaran klaim, tetapi juga digunakan untuk membiayai kegiatan operasional perusahaan, pembentukan cadangan teknis, investasi, serta kebutuhan perusahaan lainnya. Oleh karena itu, perusahaan menerapkan sistem manajemen risiko dan evaluasi internal secara berkala guna memastikan bahwa setiap risiko yang diterima masih berada dalam batas kemampuan perusahaan. Dalam praktiknya, perusahaan tidak hanya menilai objek pertanggungan, tetapi juga melakukan penilaian terhadap itikad baik nasabah untuk menghindari adanya manipulasi data maupun potensi *moral hazard* yang dapat merugikan perusahaan. Pengawasan tersebut dilakukan melalui audit internal serta evaluasi berkala terhadap kinerja pengelolaan premi. Pengelolaan premi yang baik dinilai mampu menjaga stabilitas keuangan perusahaan, meningkatkan profitabilitas, serta menjaga kecukupan modal perusahaan yang tercermin dalam rasio keuangan seperti *Risk Based Capital* (RBC). Pencapaian target premi

menjadi salah satu indikator utama dalam menjaga tingkat kesehatan perusahaan karena semakin besar pendapatan premi yang diperoleh, maka semakin besar pula kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendek maupun jangka panjangnya (Maimanah, 2022).

Selain itu, setiap cabang perusahaan memiliki target pendapatan premi yang dievaluasi secara berkala, baik setiap semester maupun tahunan. Evaluasi tersebut dilakukan dengan membandingkan pencapaian produksi premi pada periode berjalan dengan periode sebelumnya untuk mengetahui tingkat pertumbuhan dan efektivitas pengelolaan premi. Hasil evaluasi kemudian dibahas dalam forum koordinasi, seperti rapat koordinasi wilayah maupun nasional, sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan perusahaan ke depan. Berdasarkan hasil penelitian, pencapaian kinerja perusahaan juga tercermin dari evaluasi terhadap polis asuransi yang dimiliki nasabah. Polis dengan tingkat *loss ratio* rendah cenderung dipertahankan atau diperpanjang karena dianggap memberikan keuntungan bagi perusahaan, sedangkan polis dengan tingkat risiko tinggi dapat dihentikan guna menghindari potensi kerugian yang lebih besar. Kebijakan tersebut diterapkan baik terhadap nasabah individu maupun korporasi, termasuk kerja sama dengan perbankan dan instansi lainnya. Dengan demikian, evaluasi polis menjadi salah satu langkah penting dalam menjaga kualitas portofolio asuransi perusahaan (Tria, 2025).

Kenaikan pendapatan premi juga memberikan dampak positif terhadap kecukupan modal dan profitabilitas perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara, dana premi yang diterima perusahaan akan dikelola melalui beberapa mekanisme, yaitu sebagian dicadangkan di cabang, sebagian disetorkan ke kantor pusat, dan sebagian lainnya diinvestasikan. Pengelolaan tersebut dilakukan untuk menjaga keseimbangan antara kebutuhan likuiditas perusahaan dan upaya memperoleh keuntungan dari hasil investasi. Dalam prinsip dasar asuransi, premi yang relatif kecil dari banyak nasabah dapat digunakan untuk menanggung risiko besar yang dialami oleh sebagian nasabah lainnya. Oleh karena itu, semakin baik

pengelolaan premi yang dilakukan perusahaan, maka semakin baik pula tingkat kecukupan modal dan profitabilitas perusahaan. Kondisi tersebut juga berpengaruh terhadap kemampuan perusahaan dalam menjaga rasio RBC agar tetap berada di atas batas minimum yang telah ditetapkan regulator (Zainarti, 2025).

Dalam mekanisme pembayaran klaim, perusahaan menerapkan sistem kewenangan berdasarkan kapasitas cabang. Klaim dengan nominal tertentu yang masih berada dalam batas kewenangan cabang dapat dibayarkan secara langsung oleh cabang terkait. Namun, apabila nilai klaim cukup besar dan melebihi kapasitas cabang, maka pengajuan klaim akan diteruskan terlebih dahulu kepada kantor pusat untuk memperoleh persetujuan dan diproses lebih lanjut. Sistem tersebut diterapkan untuk menjaga pengendalian internal perusahaan serta memastikan bahwa pembayaran klaim dilakukan sesuai prosedur dan kemampuan keuangan perusahaan. Salah satu contoh kasus nyata yang ditemukan dalam penelitian adalah kasus kecelakaan pada perusahaan travel Bineka yang telah bekerja sama dengan perusahaan asuransi. Dalam kasus tersebut, perusahaan tetap memenuhi kewajibannya dengan membayarkan klaim kepada korban sesuai dengan ketentuan polis meskipun nilai klaim yang dibayarkan cukup besar. Hal ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam memberikan perlindungan kepada nasabah serta menjaga kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan (Adelia et al., 2024).

Dalam pelaksanaannya, perusahaan juga menghadapi berbagai tantangan dalam pengelolaan pendapatan premi. Tantangan utama yang dihadapi adalah tingginya persaingan antarperusahaan asuransi, baik dari sisi tarif premi, kualitas pelayanan, maupun kecepatan penyelesaian klaim. Kondisi tersebut menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas pengelolaan premi agar tetap mampu bersaing di industri asuransi. Selain itu, perusahaan juga menghadapi tantangan berupa perbedaan tingkat risiko antarwilayah, seperti daerah rawan bencana yang membutuhkan penyesuaian tarif premi sesuai dengan tingkat

risiko yang dihadapi. Meskipun demikian, perusahaan tetap berupaya menjalankan seluruh kegiatan operasional sesuai regulasi yang ditetapkan oleh OJK. Apabila terdapat kondisi tertentu di lapangan yang memerlukan penyesuaian kebijakan, perusahaan dapat mengajukan usulan kepada regulator untuk mendapatkan pertimbangan lebih lanjut. Perusahaan juga memahami bahwa pelanggaran terhadap regulasi dapat menimbulkan konsekuensi berupa teguran maupun sanksi dari regulator sehingga kepatuhan terhadap aturan menjadi prioritas utama dalam operasional perusahaan (Tripustikasari, 2025).

Dalam aspek pengawasan, perusahaan berada di bawah pengawasan internal maupun eksternal. Pengawasan internal dilakukan melalui audit perusahaan guna memastikan bahwa seluruh proses operasional berjalan sesuai prosedur dan kebijakan perusahaan. Sementara itu, pengawasan eksternal dilakukan oleh berbagai lembaga, seperti Kementerian BUMN dan OJK, guna memastikan bahwa perusahaan menjalankan kegiatan usaha sesuai dengan regulasi yang berlaku. Selain itu, perusahaan juga telah menerapkan standar akuntansi yang berlaku, termasuk PSAK, sesuai kebijakan yang ditetapkan oleh kantor pusat. Seluruh cabang perusahaan wajib mengikuti standar tersebut agar tidak terjadi perbedaan pencatatan maupun pelaporan keuangan yang dapat menimbulkan temuan audit. Dengan penerapan sistem pengawasan dan standar akuntansi yang baik, perusahaan diharapkan mampu menjaga transparansi, akuntabilitas, dan stabilitas keuangan perusahaan secara berkelanjutan. Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan pendapatan premi pada PT Jasaraharja Putera dilakukan secara sistematis, terstruktur, dan berorientasi pada prinsip kehati-hatian guna menjaga stabilitas keuangan perusahaan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah (Sahgal, 2024).

B. Pembahasan

1. Pengelolaan Pendapatan Premi Asuransi pada PT Jasaraharja Putera Cabang Cirebon

a. Mekanisme Penetapan Tarif Premi

Berdasarkan hasil wawancara, penetapan tarif premi pada PT Jasa Raharja Putra tidak dilakukan secara bebas oleh perusahaan, melainkan harus mengikuti ketentuan regulator, yaitu Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Narasumber menjelaskan bahwa OJK telah menetapkan batas minimum dan maksimum tarif premi, sehingga perusahaan tidak memiliki kewenangan untuk menentukan tarif di luar rentang yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme penetapan premi berada dalam sistem pengawasan yang ketat guna menjaga stabilitas industri asuransi.

Kebijakan tersebut mencerminkan bahwa perusahaan asuransi tidak dapat melakukan perang harga secara sembarangan demi menarik nasabah. Jika tarif premi ditentukan bebas, maka dapat menimbulkan persaingan tidak sehat dan berpotensi merugikan perusahaan itu sendiri ketika harus menanggung klaim yang besar (Merry, 2025). Oleh karena itu, pembatasan tarif melalui regulasi OJK berfungsi untuk menciptakan keseimbangan antara daya saing perusahaan dan kemampuan memenuhi kewajiban kepada nasabah.

Selain menjaga persaingan usaha, aturan tarif premi juga berperan dalam melindungi konsumen. Premi yang terlalu rendah dapat menyebabkan perusahaan kekurangan dana saat terjadi klaim, sedangkan premi yang terlalu tinggi dapat memberatkan masyarakat atau nasabah. Dengan adanya batas tarif yang ditentukan regulator, nasabah memperoleh kepastian bahwa harga premi yang dibayarkan masih berada dalam standar kewajiban sesuai tingkat risiko pertanggungan (Annisa, 2024).

Bagi PT Jasa Raharja Putra, kepatuhan terhadap ketentuan tarif premi merupakan bagian dari tata kelola perusahaan yang baik. Narasumber menegaskan

bahwa pelanggaran terhadap regulasi dapat menimbulkan konsekuensi berupa teguran dari OJK. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tarif premi pada perusahaan ini tidak ditentukan secara bebas, melainkan berdasarkan regulasi resmi yang bertujuan menjaga kesehatan keuangan perusahaan, persaingan usaha, dan perlindungan nasabah.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa seluruh kebijakan penetapan premi PT Jasa Raharja Putra mengacu pada ketentuan OJK sebagai regulator sektor jasa keuangan. OJK berperan menetapkan aturan mengenai batas tarif premi, standar operasional, serta pengawasan terhadap kegiatan perusahaan asuransi. Dalam praktiknya, perusahaan wajib menyesuaikan kebijakan internal dengan regulasi tersebut agar operasional berjalan sesuai hukum yang berlaku.

Mengacu pada ketentuan OJK juga memberikan pedoman yang jelas bagi perusahaan dalam menjalankan kegiatan bisnis. Dengan adanya aturan yang seragam, perusahaan memiliki dasar dalam menentukan tarif, mengelola risiko, serta menjalankan kewajiban terhadap nasabah. Hal ini penting karena industri asuransi merupakan sektor yang menghimpun dana masyarakat dan berkaitan langsung dengan perlindungan keuangan nasabah ketika terjadi risiko.

Narasumber juga menjelaskan bahwa apabila terdapat kondisi khusus di lapangan, perusahaan dapat mengajukan usulan penyesuaian kepada OJK. Pernyataan ini menunjukkan bahwa hubungan antara regulator dan perusahaan bersifat dinamis, di mana perusahaan tetap dapat menyampaikan kebutuhan berdasarkan realitas pasar, namun keputusan akhir tetap berada pada regulator. Dengan demikian, fleksibilitas tetap ada tetapi dalam koridor pengawasan resmi.

Selain itu, kepatuhan terhadap ketentuan OJK menjadi indikator profesionalisme perusahaan. Perusahaan yang taat regulasi cenderung lebih dipercaya masyarakat karena menjalankan operasional sesuai standar yang ditetapkan negara (Tarigan, 2024). Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa acuan terhadap ketentuan OJK bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan strategi untuk menjaga kredibilitas, keberlangsungan usaha, dan perlindungan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara, perubahan atau penyesuaian premi pada PT Jasa Raharja Putra dilakukan melalui evaluasi risiko, terutama dengan melihat *loss ratio*. *Loss ratio* merupakan perbandingan antara jumlah klaim yang dibayarkan dengan premi yang diterima. Narasumber menjelaskan bahwa apabila suatu produk atau nasabah menunjukkan frekuensi klaim yang tinggi, maka kondisi tersebut menandakan tingkat risiko yang tinggi sehingga premi pada periode berikutnya dapat mengalami kenaikan.

Penerapan *loss ratio* sebagai dasar penyesuaian premi menunjukkan bahwa perusahaan menggunakan pendekatan kehati-hatian dalam pengelolaan risiko. Nasabah dengan riwayat klaim besar atau sering mengajukan klaim dinilai memiliki kemungkinan kerugian lebih tinggi, sehingga premi yang dikenakan harus disesuaikan agar sebanding dengan potensi risiko yang akan ditanggung perusahaan (Melin, 2023). Kebijakan ini bertujuan menjaga keseimbangan antara penerimaan premi dan pembayaran klaim.

Sebaliknya, polis dengan *loss ratio* rendah cenderung dipertahankan dan diperpanjang karena dianggap memberikan hasil yang sehat bagi perusahaan. Hal ini sebagaimana disampaikan narasumber bahwa evaluasi terhadap polis dilakukan secara berkala, di mana polis dengan risiko rendah lebih berpeluang untuk dilanjutkan. Dengan demikian, *loss ratio* menjadi salah satu indikator penting dalam menentukan keberlanjutan hubungan perusahaan dengan nasabah.

Dari sisi keuangan perusahaan, penyesuaian premi berdasarkan *loss ratio* berkontribusi terhadap stabilitas pendapatan dan kecukupan modal. Jika premi tidak disesuaikan terhadap risiko aktual, maka perusahaan dapat mengalami kerugian akibat tingginya beban klaim. Oleh karena itu, penggunaan *loss ratio* sebagai dasar evaluasi premi merupakan langkah strategis untuk menjaga profitabilitas, kesehatan keuangan, serta kesinambungan operasional perusahaan asuransi.

b. Faktor Risiko dalam Penyesuaian Premi

Berdasarkan hasil wawancara, penyesuaian premi pada PT Jasa Raharja Putra dilakukan melalui proses evaluasi yang mempertimbangkan tingkat risiko dari setiap polis asuransi. Narasumber menjelaskan bahwa apabila frekuensi klaim

suatu nasabah atau produk asuransi tinggi, maka hal tersebut mencerminkan meningkatnya potensi kerugian yang harus ditanggung perusahaan. Dalam kondisi demikian, premi pada saat perpanjangan polis umumnya akan mengalami kenaikan. Kebijakan ini menunjukkan bahwa premi bukan hanya ditentukan pada awal perjanjian, tetapi dapat berubah sesuai perkembangan risiko yang terjadi selama masa pertanggungan. Dengan demikian, penyesuaian premi merupakan bagian dari strategi perusahaan dalam menjaga keseimbangan antara pendapatan premi dan kewajiban pembayaran klaim.

Salah satu instrumen utama yang digunakan perusahaan dalam menilai risiko adalah analisis *loss ratio*. *Loss ratio* merupakan rasio antara total klaim yang dibayarkan dengan total premi yang diterima dari suatu polis, kelompok nasabah, atau jenis produk tertentu. Jika rasio ini tinggi, berarti sebagian besar pendapatan premi habis digunakan untuk membayar klaim, sehingga kontribusi keuntungan perusahaan menjadi menurun. Sebaliknya, jika *loss ratio* rendah, maka polis tersebut dianggap lebih sehat karena pendapatan premi masih mampu menutup kewajiban klaim dan memberikan margin bagi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan secara berkala melakukan evaluasi terhadap *loss ratio* untuk menentukan apakah premi yang berlaku masih sesuai dengan tingkat risiko yang dihadapi. Apabila hasil evaluasi menunjukkan rasio yang terlalu tinggi, maka penyesuaian premi menjadi langkah yang logis dan diperlukan (DEVITA, 2022).

Selain analisis *loss ratio*, riwayat klaim nasabah menjadi faktor penting dalam penetapan premi lanjutan. Riwayat klaim mencerminkan perilaku risiko nasabah selama masa pertanggungan sebelumnya. Nasabah yang sering mengajukan klaim, baik dalam jumlah kecil maupun besar, akan dipandang memiliki probabilitas kerugian lebih tinggi dibandingkan nasabah yang jarang atau tidak pernah melakukan klaim. Dalam konteks ini, perusahaan menggunakan data historis klaim sebagai dasar penilaian objektif terhadap calon perpanjangan polis. Jika riwayat klaim menunjukkan kecenderungan tinggi, perusahaan dapat menaikkan premi atau melakukan evaluasi ulang terhadap kelayakan pertanggungan. Sebaliknya, nasabah dengan rekam jejak klaim yang baik

berpeluang memperoleh premi yang lebih stabil karena dianggap memiliki tingkat risiko lebih rendah.

Riwayat klaim nasabah juga berfungsi sebagai alat untuk mendorong terciptanya perilaku yang lebih berhati-hati. Dalam praktik asuransi, premi yang disesuaikan berdasarkan catatan klaim akan mendorong nasabah menjaga objek pertanggungan agar terhindar dari kerusakan atau kerugian yang berulang. Misalnya, pemilik kendaraan akan lebih disiplin dalam berkendara, sedangkan pemilik usaha akan lebih serius menerapkan standar keamanan apabila mengetahui bahwa frekuensi klaim dapat memengaruhi besaran premi di masa depan. Dengan demikian, kebijakan ini tidak hanya bermanfaat bagi perusahaan, tetapi juga mendorong budaya mitigasi risiko di pihak nasabah.

Faktor lain yang menjadi pertimbangan adalah risiko objek pertanggungan itu sendiri. Perusahaan akan menilai karakteristik objek yang diasuransikan, karena setiap objek memiliki tingkat risiko yang berbeda. Sebagai contoh, kendaraan operasional dengan intensitas penggunaan tinggi tentu memiliki risiko kecelakaan lebih besar dibanding kendaraan pribadi yang jarang digunakan (Pratama, 2024). Begitu pula bangunan yang berada di kawasan rawan banjir, gempa bumi, atau kebakaran akan memiliki tingkat risiko lebih tinggi dibanding bangunan di wilayah yang relatif aman. Oleh sebab itu, objek dengan potensi kerugian lebih besar umumnya dikenakan premi yang lebih tinggi agar sesuai dengan eksposur risiko yang harus ditanggung perusahaan.

Dalam sektor usaha, risiko objek pertanggungan juga dipengaruhi oleh jenis kegiatan bisnis yang dijalankan. Perusahaan yang bergerak di bidang transportasi, konstruksi, manufaktur berat, atau penyimpanan bahan mudah terbakar memiliki profil risiko yang berbeda dibanding usaha perkantoran biasa. Semakin besar potensi kecelakaan kerja, kerusakan aset, atau tanggung jawab hukum, maka semakin besar pula kemungkinan premi disesuaikan ke tingkat yang lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian risiko tidak bersifat umum, tetapi sangat bergantung pada kondisi nyata objek dan aktivitas yang diasuransikan.

Penyesuaian premi berdasarkan berbagai faktor risiko tersebut juga berkaitan erat dengan keberlangsungan keuangan perusahaan (Jajuli et al., 2025). Jika premi tidak disesuaikan dengan kondisi risiko aktual, maka perusahaan dapat mengalami ketidakseimbangan keuangan akibat tingginya beban klaim. Dalam jangka panjang, kondisi tersebut berpotensi mengganggu profitabilitas, cadangan teknis, bahkan kemampuan perusahaan memenuhi kewajibannya kepada nasabah. Oleh karena itu, evaluasi terhadap *loss ratio*, riwayat klaim, dan risiko objek pertanggungan menjadi langkah preventif agar perusahaan tetap sehat secara finansial.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor risiko dalam penyesuaian premi pada PT Jasa Raharja Putra dilakukan secara menyeluruh dan berbasis data. Perusahaan tidak hanya melihat satu aspek, tetapi menggabungkan hasil analisis *loss ratio*, rekam jejak klaim nasabah, serta karakteristik objek pertanggungan dalam menentukan besaran premi. Pendekatan ini mencerminkan prinsip kehati-hatian dan profesionalisme dalam industri asuransi, di mana premi harus sebanding dengan tingkat risiko yang ditanggung. Melalui kebijakan tersebut, perusahaan dapat menjaga stabilitas usaha sekaligus tetap memberikan perlindungan optimal kepada nasabah.

c. Sistem Penagihan dan Pengawasan Premi

Berdasarkan hasil wawancara, PT Jasa Raharja Putra menerapkan sistem penagihan dan pengawasan premi sebagai bagian penting dalam menjaga kelancaran arus kas perusahaan serta memastikan kewajiban nasabah terpenuhi tepat waktu. Premi merupakan sumber pendapatan utama perusahaan asuransi yang digunakan untuk membayar klaim, biaya operasional, dan kebutuhan keuangan lainnya. Oleh karena itu, keterlambatan pembayaran premi dapat berdampak terhadap stabilitas keuangan perusahaan apabila tidak dikelola dengan baik. Narasumber menjelaskan bahwa perusahaan melakukan pemantauan secara aktif terhadap premi yang belum dibayarkan maupun yang telah melewati jatuh tempo melalui sistem pengawasan internal.

Salah satu fokus utama dalam sistem tersebut adalah pengelolaan *outstanding premium*. *Outstanding premium* merupakan premi yang sudah jatuh

tempo namun belum dibayarkan oleh nasabah, atau tagihan premi yang masih tertunda penyelesaiannya. Dalam praktiknya, perusahaan akan mencatat seluruh kewajiban premi yang belum diterima dan melakukan pemantauan secara berkala agar tidak menumpuk menjadi piutang yang berisiko sulit tertagih. Keberadaan outstanding premium yang tinggi dapat memengaruhi likuiditas perusahaan karena dana yang seharusnya masuk belum dapat digunakan untuk operasional maupun pembayaran klaim (Jabbar, 2025). Oleh sebab itu, pengawasan terhadap premi tertunggak menjadi bagian penting dari manajemen keuangan perusahaan asuransi.

Pengelolaan outstanding premium juga berfungsi sebagai alat evaluasi terhadap kualitas portofolio nasabah. Jika terdapat banyak nasabah yang menunggak pembayaran premi, maka perusahaan perlu menilai kembali efektivitas proses penagihan, kualitas seleksi nasabah, maupun kondisi pasar yang memengaruhi kemampuan bayar. Dengan melakukan pemantauan tersebut, perusahaan dapat mengidentifikasi lebih dini potensi masalah piutang dan mengambil langkah korektif sebelum tunggakan berkembang menjadi kerugian. Hal ini menunjukkan bahwa penagihan premi bukan sekadar aktivitas administratif, tetapi juga bagian dari pengendalian risiko perusahaan.

Dalam pelaksanaannya, perusahaan menggunakan sistem reminder atau pengingat jatuh tempo kepada nasabah. Narasumber menyampaikan bahwa pengingat dilakukan melalui surat maupun media elektronik. Penggunaan surat resmi mencerminkan bentuk komunikasi formal perusahaan kepada nasabah, sedangkan media elektronik memberikan keunggulan dari sisi kecepatan dan efisiensi. Dengan adanya pengingat tersebut, nasabah diharapkan mengetahui kewajiban pembayaran premi dan dapat segera melakukan pelunasan sebelum jatuh tempo atau sebelum masa tenggang berakhir.

Sistem reminder jatuh tempo memiliki fungsi penting dalam menekan tingkat keterlambatan pembayaran premi. Dalam banyak kasus, keterlambatan pembayaran tidak selalu disebabkan ketidakmampuan nasabah, tetapi dapat pula karena kelalaian atau lupa terhadap jadwal pembayaran. Oleh sebab itu, pemberian pengingat secara berkala menjadi strategi preventif agar nasabah tetap

disiplin dalam memenuhi kewajibannya (Yuriani & Arista, 2024). Selain membantu perusahaan memperoleh pembayaran tepat waktu, sistem ini juga memberi manfaat kepada nasabah karena membantu menjaga status polis tetap aktif dan perlindungan asuransi tetap berjalan.

Selain pengingat awal, perusahaan juga melakukan *follow up* lanjutan kepada nasabah yang belum menyelesaikan pembayaran. *Follow up* ini dilakukan sebagai bentuk tindak lanjut atas premi yang masih tertunggak. Perusahaan dapat menghubungi nasabah kembali melalui komunikasi langsung, media elektronik, atau surat lanjutan untuk memastikan apakah terdapat kendala pembayaran. Langkah ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya menunggu pembayaran secara pasif, tetapi secara aktif melakukan pendekatan agar kewajiban premi dapat diselesaikan.

Kegiatan *follow up* nasabah juga memiliki nilai strategis dalam mempertahankan hubungan bisnis. Melalui komunikasi yang baik, perusahaan dapat mengetahui kondisi nasabah, memberikan solusi pembayaran, atau menjelaskan konsekuensi apabila premi tidak segera dibayarkan. Pendekatan ini penting karena dalam industri jasa keuangan, hubungan jangka panjang dengan nasabah menjadi aset yang bernilai. Dengan demikian, penagihan premi tidak semata-mata berorientasi pada penerimaan dana, tetapi juga menjadi sarana menjaga loyalitas dan kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

Narasumber juga menjelaskan bahwa bagi nasabah tertentu, khususnya nasabah loyal, perusahaan dapat memberikan kelonggaran waktu pembayaran dalam batas tertentu, misalnya 7 hingga 14 hari. Selama masa tersebut, perusahaan tetap melakukan pengingat sebagai bukti administratif. Namun, apabila batas waktu yang diberikan terlampaui dan premi tidak dibayarkan, maka polis dapat dibatalkan (*cancel*). Kebijakan ini menunjukkan adanya keseimbangan antara fleksibilitas pelayanan kepada nasabah dan ketegasan dalam menjaga disiplin pembayaran premi.

Dengan demikian, sistem penagihan dan pengawasan premi pada PT Jasa Raharja Putra dilakukan secara terstruktur melalui pemantauan outstanding premium, pemberian reminder jatuh tempo, serta follow up kepada nasabah.

Sistem tersebut bertujuan menjaga kelancaran penerimaan premi, menekan risiko tunggakan, serta mempertahankan hubungan baik dengan nasabah. Melalui pengawasan yang konsisten, perusahaan dapat menjaga kesehatan keuangan sekaligus memastikan perlindungan asuransi tetap berjalan sesuai ketentuan polis.

d. Penanganan Premi Tertunggak

Berdasarkan hasil wawancara, PT Jasa Raharja Putra memiliki mekanisme khusus dalam menangani premi tertunggak sebagai bagian dari pengelolaan administrasi polis dan pengendalian risiko keuangan perusahaan. Premi tertunggak merupakan kondisi ketika nasabah belum melakukan pembayaran sesuai jadwal yang telah ditentukan dalam perjanjian polis. Jika kondisi ini dibiarkan tanpa penanganan yang jelas, maka dapat menimbulkan gangguan terhadap arus kas perusahaan serta berpotensi menciptakan ketidakpastian atas status pertanggung jawaban nasabah. Oleh karena itu, perusahaan menerapkan kebijakan yang menggabungkan unsur toleransi pelayanan dan ketegasan administratif.

Narasumber menjelaskan bahwa perusahaan memberikan kelonggaran waktu pembayaran kepada nasabah tertentu dengan rentang sekitar 7 hingga 14 hari setelah jatuh tempo. Kebijakan ini dapat dipahami sebagai bentuk *grace period*, yaitu masa tenggang tambahan yang diberikan kepada nasabah untuk melunasi kewajiban premi tanpa langsung dikenakan sanksi pembatalan polis. Pemberian *grace period* menunjukkan bahwa perusahaan memahami kemungkinan adanya kendala teknis, keterlambatan administrasi, atau masalah likuiditas sementara yang dialami nasabah. Dengan adanya masa tenggang tersebut, nasabah tetap memiliki kesempatan mempertahankan perlindungan asuransinya selama kewajiban segera dipenuhi.

Kebijakan *grace period* juga memberikan manfaat bagi perusahaan karena dapat mengurangi tingkat pembatalan polis yang sebenarnya masih berpotensi dipertahankan. Dalam praktik bisnis asuransi, mempertahankan nasabah yang sudah ada sering kali lebih efisien dibandingkan mencari nasabah baru (Kurniawaty et al., 2025). Oleh sebab itu, pemberian masa tenggang menjadi strategi untuk menjaga retensi pelanggan sekaligus tetap membuka peluang penerimaan premi yang tertunda. Selain itu, selama masa tenggang berlangsung

perusahaan tetap melakukan pengingat pembayaran sebagai bagian dari pengawasan administrasi dan dokumentasi internal.

Aspek penting lain dalam penanganan premi tertunggak adalah perlakuan terhadap nasabah loyal (*loyal customer handling*). Berdasarkan wawancara, kelonggaran waktu pembayaran umumnya diberikan khusus kepada nasabah yang memiliki hubungan baik dan riwayat pembayaran yang cukup baik dengan perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan menerapkan pendekatan berbasis relasi dan histori nasabah dalam mengambil keputusan. Nasabah yang selama ini disiplin membayar premi dan memiliki kontribusi berkelanjutan cenderung memperoleh kepercayaan lebih besar ketika mengalami keterlambatan sementara.

Pendekatan terhadap nasabah loyal tersebut mencerminkan strategi pelayanan yang berorientasi jangka panjang. Perusahaan tidak hanya menilai nasabah dari satu kali keterlambatan, tetapi juga mempertimbangkan rekam jejak hubungan sebelumnya. Sikap ini penting dalam industri jasa keuangan karena loyalitas pelanggan berkontribusi terhadap kestabilan portofolio premi perusahaan. Dengan memberikan perlakuan yang proporsional kepada nasabah loyal, perusahaan dapat menjaga kepuasan pelanggan sekaligus memperkuat kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.

Namun demikian, toleransi yang diberikan tetap memiliki batas waktu dan tidak bersifat tanpa syarat. Jika nasabah tidak melakukan pembayaran hingga masa tenggang berakhir, maka perusahaan akan mengambil tindakan administratif berupa pembatalan polis (*cancel*). Pembatalan polis dilakukan karena premi merupakan syarat utama berlakunya perlindungan asuransi. Tanpa pembayaran premi, perusahaan tidak memiliki dasar yang kuat untuk terus menanggung risiko atas objek pertanggungan. Oleh karena itu, pembatalan polis menjadi konsekuensi logis atas tidak dipenuhinya kewajiban utama oleh nasabah.

Proses pembatalan polis juga berfungsi melindungi perusahaan dari potensi *moral hazard*, yaitu situasi ketika nasabah tetap mengharapkan perlindungan meskipun tidak menjalankan kewajibannya. Jika perusahaan terus mempertahankan polis tanpa pembayaran premi, maka risiko kerugian finansial

akan meningkat. Selain itu, kebijakan yang terlalu longgar dapat menimbulkan preseden buruk bagi nasabah lain sehingga disiplin pembayaran menurun. Dengan demikian, tindakan pembatalan merupakan bagian dari prinsip kehati-hatian dan keadilan dalam pengelolaan polis (Nur, 2023).

Dari sisi nasabah, pembatalan polis tentu berdampak pada terhentinya manfaat perlindungan asuransi. Ketika polis dibatalkan, nasabah tidak lagi berhak mengajukan klaim atas risiko yang terjadi setelah status perlindungan berakhir. Oleh sebab itu, sistem pengingat dan masa tenggang yang diberikan perusahaan sebenarnya merupakan bentuk kesempatan agar nasabah dapat menghindari kerugian tersebut. Ini menunjukkan bahwa kebijakan penanganan tunggakan tidak semata-mata represif, tetapi juga mengandung unsur perlindungan terhadap kepentingan nasabah sendiri.

Dengan demikian, penanganan premi tertunggak pada PT Jasa Raharja Putra dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu pemberian *grace period*, pendekatan khusus terhadap nasabah loyal, dan pembatalan polis apabila kewajiban tetap tidak dipenuhi. Sistem ini menunjukkan keseimbangan antara fleksibilitas pelayanan dan ketegasan administrasi. Melalui kebijakan tersebut, perusahaan dapat menjaga hubungan baik dengan nasabah sekaligus mempertahankan kesehatan keuangan dan kepastian hukum dalam pelaksanaan pertanggungan asuransi.

e. Penggunaan Reasuransi dalam Pengelolaan Risiko Premi

Berdasarkan hasil wawancara, PT Jasa Raharja Putra menggunakan reasuransi sebagai salah satu instrumen penting dalam pengelolaan risiko premi. Narasumber menjelaskan bahwa perusahaan bekerja sama dengan reasuransi sebagai mekanisme pengalihan sebagian risiko yang timbul dari pertanggungan asuransi yang diberikan kepada nasabah. Dalam industri asuransi, perusahaan tidak selalu menanggung seluruh risiko sendiri, terutama apabila nilai pertanggungan besar atau memiliki potensi klaim tinggi. Oleh karena itu, reasuransi menjadi strategi yang lazim digunakan untuk menjaga kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban klaim secara berkelanjutan.

Secara umum, reasuransi dapat dipahami sebagai “asuransi bagi perusahaan asuransi”. Melalui mekanisme ini, sebagian risiko yang diterima perusahaan asuransi primer dialihkan kepada perusahaan reasuransi sesuai perjanjian tertentu. Dengan demikian, apabila terjadi klaim besar, beban pembayaran tidak sepenuhnya ditanggung oleh perusahaan utama, tetapi dibagi bersama reasuradur. Sistem ini memungkinkan perusahaan tetap mampu menerima penutupan risiko dalam jumlah besar tanpa membahayakan kondisi keuangan internalnya.

Menurut (Rahman & Pratama, 2023), aspek pertama yang menonjol dari penggunaan reasuransi adalah fungsi pengalihan risiko (*risk transfer*). Dalam praktiknya, setiap polis yang diterbitkan mengandung potensi klaim yang nilainya bisa sangat besar dan sulit diprediksi. Jika seluruh risiko tersebut ditanggung sendiri, perusahaan akan menghadapi tekanan finansial yang tinggi ketika terjadi kerugian besar secara bersamaan. Oleh sebab itu, pengalihan sebagian risiko kepada reasuransi menjadi langkah preventif agar eksposur kerugian perusahaan dapat dibatasi pada tingkat yang masih aman.

Pengalihan risiko juga memberikan ruang bagi perusahaan untuk memperluas kapasitas bisnis. Dengan dukungan reasuransi, perusahaan dapat menerima lebih banyak nasabah atau menanggung objek pertanggungan bernilai tinggi yang sebelumnya sulit dikelola sendiri. Misalnya, pertanggungan pada sektor transportasi, proyek besar, aset bernilai tinggi, atau risiko korporasi memerlukan dukungan modal dan kapasitas yang lebih luas. Kehadiran reasuransi memungkinkan perusahaan tetap kompetitif dalam menawarkan produk tanpa harus menanggung seluruh beban risiko secara langsung.

Narasumber juga menjelaskan bahwa kerja sama reasuransi dapat dilakukan dengan perusahaan dalam negeri maupun luar negeri, tergantung kebutuhan dan ketentuan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa PT Jasa Raharja Putra memiliki fleksibilitas dalam memilih mitra reasuransi berdasarkan kapasitas, kredibilitas, dan kecocokan jenis risiko yang akan dialihkan. Reasuransi domestik umumnya lebih memahami karakteristik pasar Indonesia serta tunduk langsung pada regulasi nasional, sedangkan reasuransi luar negeri dapat

memberikan kapasitas yang lebih besar dan pengalaman internasional terhadap risiko-risiko tertentu.

Kerja sama dengan reasuransi domestik memiliki nilai strategis karena mendukung penguatan industri keuangan nasional. Selain itu, koordinasi administratif, pemahaman hukum, dan proses komunikasi biasanya lebih mudah dilakukan karena berada dalam yurisdiksi yang sama. Di sisi lain, kerja sama dengan reasuransi luar negeri dapat menjadi pilihan apabila risiko yang ditanggung membutuhkan kapasitas besar atau keahlian khusus yang belum sepenuhnya tersedia di pasar domestik. Dengan demikian, kombinasi kedua jenis mitra tersebut membantu perusahaan memperoleh perlindungan yang optimal.

Dalam memilih reasuradur, narasumber menyebutkan bahwa perusahaan mempertimbangkan kredibilitas perusahaan dan kesesuaian dengan regulasi yang berlaku di Indonesia. Artinya, keputusan kerja sama tidak semata-mata didasarkan pada harga atau biaya premi reasuransi, tetapi juga pada reputasi, kemampuan membayar klaim, serta kepatuhan hukum dari mitra reasuransi. Pemilihan mitra yang tepat sangat penting karena reasuradur akan menjadi pihak pendukung utama ketika terjadi klaim besar.

Tujuan utama dari penggunaan reasuransi adalah menjaga stabilitas keuangan perusahaan. Dengan membagi risiko kepada reasuradur, fluktuasi kerugian akibat klaim besar dapat ditekan sehingga kondisi keuangan perusahaan menjadi lebih stabil dari waktu ke waktu (Emia, 2024). Stabilitas ini penting untuk menjaga likuiditas, kecukupan modal, dan kemampuan perusahaan memenuhi seluruh kewajiban kepada nasabah. Tanpa dukungan reasuransi, satu atau beberapa klaim besar berpotensi mengganggu arus kas bahkan menurunkan kesehatan keuangan perusahaan.

Selain menjaga stabilitas keuangan, reasuransi juga meningkatkan kepercayaan nasabah. Nasabah akan merasa lebih aman apabila mengetahui bahwa perusahaan memiliki dukungan reasuransi sehingga kemampuan pembayaran klaim lebih terjamin. Hal ini sangat penting dalam industri asuransi, karena kepercayaan menjadi modal utama dalam mempertahankan nasabah dan menarik pelanggan baru. Dengan demikian, reasuransi tidak hanya berfungsi

teknis sebagai alat pengelolaan risiko, tetapi juga memiliki nilai strategis dalam membangun reputasi perusahaan.

Dengan demikian, penggunaan reasuransi pada PT Jasa Raharja Putra merupakan kebijakan penting dalam pengelolaan risiko premi melalui pengalihan sebagian risiko, kerja sama dengan reasuransi domestik maupun luar negeri, serta upaya menjaga stabilitas perusahaan. Sistem ini memungkinkan perusahaan tetap sehat secara finansial, memiliki kapasitas bisnis yang lebih luas, dan mampu memberikan perlindungan berkelanjutan kepada nasabah. Reasuransi pada akhirnya menjadi salah satu pilar utama dalam keberlangsungan usaha perusahaan asuransi modern.

2. Pengelolaan Pendapatan Premi Asuransi dalam Meningkatkan Kinerja Keuangan

a. Pengaruh Premi terhadap Pendapatan Perusahaan

Berdasarkan hasil wawancara, narasumber menjelaskan bahwa premi merupakan sumber utama pendapatan perusahaan asuransi. Dalam konteks PT Jasa Raharja Putra, penerimaan premi dari nasabah menjadi dasar keberlangsungan kegiatan usaha karena dana tersebut digunakan untuk menjalankan berbagai fungsi perusahaan. Berbeda dengan perusahaan dagang yang memperoleh pendapatan dari penjualan barang, perusahaan asuransi memperoleh pendapatan utama dari pembayaran premi yang dilakukan nasabah sebagai imbalan atas perlindungan risiko yang diberikan. Oleh karena itu, besar kecilnya penerimaan premi sangat memengaruhi kondisi keuangan dan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Menurut (Umam et al., 2024), premi memiliki peran sebagai *cash inflow* atau arus kas masuk utama bagi perusahaan. Setiap pembayaran premi yang diterima dari nasabah akan menambah kas perusahaan dan memperkuat likuiditas. Arus kas masuk ini sangat penting karena perusahaan membutuhkan dana yang tersedia untuk memenuhi kewajiban jangka pendek, membayar klaim, serta menjalankan kegiatan operasional sehari-hari. Jika penerimaan premi berjalan lancar dan sesuai target, maka posisi kas perusahaan akan lebih sehat sehingga

perusahaan memiliki ruang gerak yang lebih baik dalam mengelola keuangan. Sebaliknya, apabila penerimaan premi menurun atau banyak terjadi tunggakan, maka arus kas perusahaan dapat terganggu.

Sebagai *cash inflow*, premi juga berfungsi sebagai dasar perencanaan keuangan perusahaan. Pendapatan premi yang stabil memungkinkan manajemen menyusun anggaran operasional, target bisnis, dan strategi investasi secara lebih terukur. Dalam perusahaan asuransi, kepastian arus kas sangat dibutuhkan karena perusahaan harus selalu siap menghadapi kemungkinan klaim sewaktu-waktu. Oleh sebab itu, premi tidak hanya dilihat sebagai pemasukan biasa, tetapi sebagai komponen vital dalam menjaga kesiapan finansial perusahaan menghadapi berbagai risiko.

Narasumber menyampaikan bahwa dana premi yang diterima perusahaan dikelola untuk berbagai kebutuhan, salah satunya menopang kegiatan operasional perusahaan. Operasional tersebut meliputi biaya pegawai, administrasi kantor, teknologi informasi, pemasaran, pelayanan nasabah, hingga kegiatan pengawasan dan audit internal. Semua aktivitas tersebut membutuhkan pembiayaan yang berkelanjutan agar perusahaan dapat memberikan layanan yang optimal kepada nasabah. Dengan demikian, premi berfungsi sebagai sumber dana utama yang menjaga roda organisasi tetap berjalan.

Kemampuan premi dalam menopang operasional menunjukkan bahwa pertumbuhan pendapatan premi berkorelasi langsung dengan kapasitas perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan. Jika pendapatan premi meningkat, perusahaan memiliki peluang lebih besar untuk memperbaiki sistem pelayanan, menambah jaringan usaha, meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, serta memperkuat infrastruktur digital. Sebaliknya, jika pendapatan premi menurun, perusahaan akan menghadapi keterbatasan dalam membiayai pengembangan usaha dan efisiensi operasional menjadi lebih ketat.

Selain digunakan untuk operasional, premi juga menjadi sumber dana cadangan untuk pembayaran klaim. Dalam industri asuransi, perusahaan harus mampu memenuhi klaim nasabah kapan pun risiko terjadi sesuai ketentuan polis. Oleh karena itu, sebagian dana premi harus dikelola secara hati-hati sebagai

cadangan teknis agar perusahaan selalu siap membayar kewajibannya. Hal ini menunjukkan bahwa premi memiliki fungsi ganda, yaitu sebagai pendapatan perusahaan sekaligus sebagai dasar perlindungan bagi nasabah.

Premi yang dikelola secara efektif akan memberikan dampak positif terhadap indikator kinerja keuangan perusahaan (Dani et al., 2023). Ketika penerimaan premi meningkat dan disertai pengelolaan biaya yang baik, maka laba perusahaan berpotensi meningkat. Kenaikan laba tersebut pada akhirnya akan tercermin pada rasio profitabilitas seperti *Return on Assets* (ROA) maupun *Return on Equity* (ROE). Selain itu, kecukupan modal perusahaan juga akan lebih terjaga karena perusahaan memiliki pendapatan yang cukup untuk memperkuat struktur keuangannya.

Dari sudut pandang manajerial, premi menjadi indikator utama keberhasilan kegiatan pemasaran dan akuisisi nasabah. Semakin tinggi premi yang diperoleh, semakin besar pula kepercayaan masyarakat terhadap produk yang ditawarkan perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pendapatan premi bukan hanya soal angka keuangan, tetapi juga mencerminkan daya saing perusahaan di pasar asuransi. Dengan kata lain, premi menjadi ukuran penting antara performa bisnis dan reputasi perusahaan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa premi memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap pendapatan perusahaan PT Jasa Raharja Putra. Premi berfungsi sebagai cash inflow utama yang memperkuat arus kas perusahaan sekaligus menjadi sumber pembiayaan kegiatan operasional dan cadangan klaim. Semakin optimal pengelolaan premi, maka semakin baik pula kinerja keuangan perusahaan, baik dari sisi likuiditas, profitabilitas, maupun keberlangsungan usaha secara jangka panjang.

b. Pengaruh Premi terhadap Kecukupan Modal (RBC)

Berdasarkan hasil wawancara, narasumber menjelaskan bahwa pencapaian target premi memiliki pengaruh langsung terhadap kondisi keuangan perusahaan, khususnya dalam menjaga tingkat kesehatan *Risk Based Capital* (RBC) dan peningkatan cadangan modal. Setiap cabang perusahaan memiliki target pendapatan premi yang dievaluasi secara berkala, baik tahunan maupun

semesteran. Apabila target tersebut tercapai, maka posisi keuangan perusahaan akan lebih kuat karena terdapat arus kas masuk yang cukup untuk menopang kewajiban serta memperkuat struktur permodalan. Hal ini menunjukkan bahwa premi bukan hanya sumber pendapatan, tetapi juga faktor strategis dalam menjaga kesehatan keuangan perusahaan asuransi.

RBC atau *Risk Based Capital* merupakan ukuran tingkat solvabilitas perusahaan asuransi dalam memenuhi seluruh kewajiban berdasarkan tingkat risiko yang dimiliki (Yosa, 2022). Semakin sehat RBC suatu perusahaan, maka semakin besar kemampuan perusahaan dalam menanggung risiko dan membayar klaim kepada nasabah. Dalam konteks wawancara, narasumber menegaskan bahwa apabila target pendapatan premi tercapai, maka kecukupan modal dan stabilitas keuangan perusahaan akan lebih terjaga. Hal ini terjadi karena premi yang diterima menambah sumber dana perusahaan sehingga rasio solvabilitas dapat dipertahankan pada tingkat yang aman.

Pencapaian target premi memberikan dampak positif terhadap RBC karena meningkatnya penerimaan premi akan memperbesar aset lancar dan kas perusahaan. Dana tersebut dapat digunakan untuk memenuhi kewajiban teknis, menyediakan cadangan klaim, serta memperkuat ekuitas perusahaan. Ketika aset dan modal meningkat seiring pertumbuhan premi, maka rasio kecukupan modal terhadap risiko juga akan membaik. Sebaliknya, jika target premi tidak tercapai, maka kemampuan perusahaan dalam memperkuat modal menjadi lebih terbatas sehingga berpotensi menekan tingkat RBC.

Selain menjaga solvabilitas, pencapaian target premi juga menunjukkan bahwa perusahaan berhasil menjalankan strategi pemasaran dan mempertahankan portofolio nasabah. Kondisi ini penting karena perusahaan asuransi membutuhkan pendapatan premi yang berkelanjutan untuk menjaga kestabilan keuangan. Jika penerimaan premi konsisten dan sesuai target, maka perusahaan tidak hanya mampu memenuhi ketentuan regulator terkait solvabilitas, tetapi juga memiliki ruang lebih besar untuk melakukan ekspansi usaha dan inovasi layanan.

Aspek kedua yang penting adalah peningkatan cadangan modal. Narasumber menyampaikan bahwa dana premi yang diterima dikelola melalui

beberapa mekanisme, yaitu sebagian dicadangkan di cabang, sebagian disetorkan ke kantor pusat, dan sebagian diinvestasikan. Pola pengelolaan ini menunjukkan bahwa premi tidak seluruhnya habis untuk operasional, melainkan dialokasikan untuk memperkuat cadangan dana perusahaan. Cadangan modal tersebut sangat penting sebagai bantalan keuangan ketika perusahaan menghadapi klaim besar atau kondisi ekonomi yang tidak menentu.

Cadangan modal yang meningkat akan memberikan manfaat besar bagi keberlangsungan usaha perusahaan. Dengan modal yang kuat, perusahaan memiliki kemampuan lebih baik dalam menyerap kerugian tak terduga, membayar klaim dalam jumlah besar, serta memenuhi kewajiban jangka panjang kepada nasabah. Dalam industri asuransi, kekuatan modal menjadi indikator utama kepercayaan masyarakat karena menunjukkan kesiapan perusahaan dalam memberikan perlindungan yang dijanjikan. Oleh sebab itu, pencapaian target premi menjadi salah satu cara utama dalam memperbesar kapasitas modal perusahaan.

Di samping itu, peningkatan cadangan modal juga memberi peluang bagi perusahaan untuk mengembangkan investasi dan memperluas bisnis. Dana yang tersedia dapat ditempatkan pada instrumen investasi yang aman sesuai regulasi, sehingga menghasilkan pendapatan tambahan bagi perusahaan. Pendapatan dari investasi tersebut pada akhirnya turut memperkuat laba dan posisi keuangan perusahaan secara keseluruhan. Dengan demikian, premi yang berhasil dihimpun memberikan efek berantai terhadap pertumbuhan modal dan profitabilitas perusahaan.

Secara manajerial, target premi juga berfungsi sebagai alat ukur kinerja cabang maupun unit pemasaran. Ketika target tercapai, hal tersebut menandakan bahwa strategi penjualan produk, pelayanan nasabah, dan pengelolaan portofolio berjalan efektif. Sebaliknya, kegagalan mencapai target menjadi sinyal perlunya evaluasi terhadap strategi bisnis perusahaan. Oleh karena itu, target premi tidak hanya berkaitan dengan pendapatan, tetapi juga menjadi instrumen pengendalian manajemen dalam meningkatkan performa organisasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pencapaian target premi berpengaruh besar terhadap kesehatan RBC dan peningkatan cadangan modal PT Jasa Raharja Putera. Jika target premi tercapai, maka perusahaan memiliki kecukupan dana untuk menjaga solvabilitas, memperkuat modal, memenuhi kewajiban klaim, dan mendukung pengembangan usaha. Semakin baik realisasi premi yang diperoleh, maka semakin kuat pula fondasi keuangan perusahaan dalam jangka panjang.

c. Pengaruh Premi terhadap Profitabilitas Perusahaan

Berdasarkan hasil wawancara, narasumber menjelaskan bahwa premi yang diterima perusahaan tidak hanya digunakan untuk membayar klaim dan membiayai operasional, tetapi juga dikelola sebagai sumber dana produktif yang dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan. Dalam perusahaan asuransi, premi merupakan pendapatan utama yang memiliki nilai strategis karena dana tersebut dapat diolah melalui berbagai mekanisme keuangan. Salah satu bentuk pengelolaannya adalah dengan menempatkan sebagian premi pada instrumen investasi yang sesuai dengan ketentuan perusahaan dan regulasi yang berlaku. Dengan demikian, premi tidak hanya berfungsi sebagai penerimaan pasif, tetapi juga sebagai modal kerja yang mampu menghasilkan keuntungan tambahan.

Narasumber menyampaikan bahwa dana premi dikelola melalui beberapa mekanisme, yaitu sebagian dicadangkan di cabang, sebagian disetorkan ke kantor pusat, dan sebagian diinvestasikan. Pernyataan ini menunjukkan bahwa perusahaan menerapkan manajemen dana secara terencana agar premi yang diterima dapat memberikan manfaat optimal. Dana yang diinvestasikan biasanya ditempatkan pada instrumen yang relatif aman dan likuid, sehingga tetap dapat digunakan ketika perusahaan membutuhkan dana untuk pembayaran klaim atau kebutuhan operasional lainnya. Strategi ini penting karena perusahaan asuransi harus menjaga keseimbangan antara keamanan dana dan pencapaian hasil investasi.

Investasi dari dana premi memberikan peluang bagi perusahaan untuk memperoleh pendapatan di luar premi murni. Ketika dana premi ditempatkan pada instrumen investasi seperti deposito, obligasi, pasar uang, atau instrumen lain

yang diperbolehkan regulator, perusahaan dapat menerima bunga, dividen, maupun *capital gain* (Surbakti et al., 2023). Pendapatan tersebut akan menambah total penghasilan perusahaan sehingga sumber laba tidak hanya berasal dari selisih premi dan klaim, tetapi juga dari hasil pengelolaan dana yang efektif. Oleh sebab itu, kemampuan perusahaan mengelola investasi premi sangat menentukan tingkat profitabilitasnya.

Semakin besar premi yang berhasil dihimpun perusahaan, semakin besar pula potensi dana yang dapat dialokasikan untuk investasi. Hal ini menciptakan efek positif terhadap pertumbuhan laba, karena peningkatan volume premi biasanya diikuti dengan meningkatnya dana kelolaan. Jika perusahaan mampu menjaga rasio klaim tetap sehat dan memilih instrumen investasi yang tepat, maka laba perusahaan akan meningkat secara signifikan. Dengan kata lain, premi memiliki pengaruh ganda terhadap profitabilitas, yaitu sebagai sumber pendapatan langsung sekaligus sebagai sumber dana investasi.

Selain melalui investasi, premi juga meningkatkan laba melalui efisiensi pengelolaan risiko. Ketika perusahaan menerima premi dalam jumlah memadai dan klaim yang terjadi masih terkendali, maka selisih antara pendapatan premi dan beban klaim akan menjadi *underwriting profit*. Keuntungan underwriting ini merupakan komponen utama laba perusahaan asuransi. Oleh karena itu, pertumbuhan premi yang diiringi seleksi risiko yang baik akan memperbesar peluang perusahaan memperoleh laba operasional yang lebih tinggi.

Profitabilitas perusahaan juga tercermin pada rasio keuangan seperti *Return on Assets* (ROA) dan *Return on Equity* (ROE). Ketika premi meningkat dan hasil investasi positif, maka laba bersih perusahaan akan bertambah. Peningkatan laba tersebut akan mendorong kenaikan ROA karena aset perusahaan mampu menghasilkan keuntungan lebih besar. Demikian pula ROE akan meningkat karena modal yang dimiliki perusahaan memberikan imbal hasil yang lebih baik kepada pemegang saham. Dengan demikian, pengelolaan premi berkontribusi langsung terhadap peningkatan indikator profitabilitas perusahaan.

Dari sudut pandang manajerial, premi yang menghasilkan laba lebih besar juga memberi ruang bagi perusahaan untuk melakukan ekspansi bisnis. Laba yang

meningkat dapat digunakan untuk memperkuat modal, membuka jaringan pemasaran baru, meningkatkan kualitas layanan, mengembangkan teknologi digital, maupun meningkatkan kompetensi sumber daya manusia. Hal ini menunjukkan bahwa profitabilitas bukan hanya tujuan akhir, tetapi juga sarana untuk mendorong pertumbuhan perusahaan secara berkelanjutan.

Namun demikian, peningkatan premi tidak otomatis selalu meningkatkan laba apabila tidak disertai pengelolaan yang baik. Jika perusahaan menerima premi besar tetapi tingkat klaim tinggi atau investasi tidak optimal, maka profitabilitas dapat menurun. Oleh sebab itu, perusahaan harus menjaga keseimbangan antara pertumbuhan premi, kualitas portofolio risiko, efisiensi biaya, dan strategi investasi. Profitabilitas yang sehat hanya dapat dicapai melalui pengelolaan premi yang profesional dan prudent.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa premi memiliki pengaruh besar terhadap profitabilitas PT Jasa Raharja Putra. Premi yang sebagian diinvestasikan mampu menghasilkan pendapatan tambahan, sementara premi yang dikelola dengan baik juga meningkatkan laba melalui keuntungan underwriting. Semakin optimal pengelolaan premi, maka semakin besar pula laba yang diperoleh perusahaan serta semakin kuat kinerja keuangan perusahaan dalam jangka panjang.

d. Pengaruh Premi terhadap Pembayaran Klaim

Berdasarkan hasil wawancara, narasumber menjelaskan bahwa premi yang diterima perusahaan memiliki hubungan langsung dengan kemampuan perusahaan dalam melakukan pembayaran klaim kepada nasabah. Dalam industri asuransi, premi merupakan dana utama yang dihimpun untuk menanggung risiko yang dialami peserta sesuai ketentuan polis. Oleh karena itu, semakin baik pengelolaan premi, maka semakin kuat pula kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban klaim secara tepat waktu dan sesuai prosedur. Pada PT Jasa Raharja Putera, mekanisme pembayaran klaim juga dibedakan berdasarkan nilai klaim, yaitu antara kewenangan cabang dan kantor pusat.

Narasumber menyampaikan bahwa apabila nilai klaim masih berada dalam batas kewenangan cabang, maka pembayaran dapat langsung dilakukan oleh

kantor cabang. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan memberikan otoritas tertentu kepada cabang untuk menangani klaim dengan nominal relatif kecil atau sesuai limit yang telah ditetapkan. Sistem ini penting karena memungkinkan proses penyelesaian klaim berjalan lebih cepat tanpa harus menunggu persetujuan dari kantor pusat. Bagi nasabah, mekanisme tersebut memberikan manfaat berupa pelayanan yang lebih responsif dan efisien.

Pembayaran klaim kecil oleh cabang sangat bergantung pada ketersediaan dana premi yang dikelola di tingkat cabang. Sebagaimana dijelaskan narasumber, sebagian dana premi dicadangkan di cabang sebagai sumber pembiayaan kebutuhan tertentu, termasuk pembayaran klaim sesuai kewenangan. Dengan adanya cadangan dana tersebut, cabang dapat menjalankan fungsi pelayanan secara mandiri dalam batas tertentu. Ini menunjukkan bahwa premi tidak hanya berfungsi sebagai pendapatan perusahaan, tetapi juga menjadi sumber likuiditas operasional di tingkat daerah.

Mekanisme pembayaran klaim kecil melalui cabang juga mencerminkan prinsip desentralisasi operasional. Cabang yang berada lebih dekat dengan nasabah umumnya memiliki pemahaman lebih cepat terhadap kondisi lapangan, dokumen klaim, dan urgensi penyelesaian kasus. Oleh sebab itu, pemberian kewenangan kepada cabang mampu mempercepat proses verifikasi dan pembayaran klaim sederhana. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah serta memperkuat citra perusahaan sebagai lembaga yang sigap dalam memberikan perlindungan.

Sementara itu, narasumber menjelaskan bahwa apabila nilai klaim besar dan melebihi kapasitas cabang, maka pengajuan akan diteruskan ke kantor pusat untuk diproses lebih lanjut. Mekanisme ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki sistem pengendalian internal terhadap klaim bernilai besar agar proses pembayaran dilakukan secara lebih hati-hati. Klaim besar umumnya memerlukan verifikasi lebih mendalam, analisis risiko, pemeriksaan dokumen yang lebih lengkap, serta pertimbangan keuangan yang lebih luas sebelum pembayaran disetujui.

Klaim besar diajukan ke pusat karena menyangkut kebutuhan dana yang lebih besar dan dapat memengaruhi posisi keuangan perusahaan secara keseluruhan. Kantor pusat memiliki kapasitas modal, kewenangan manajerial, serta akses terhadap sumber dana yang lebih luas dibanding cabang. Selain itu, pusat juga dapat melakukan koordinasi dengan pihak reasuransi apabila klaim tersebut termasuk risiko yang telah dialihkan sebagian. Dengan demikian, penanganan klaim besar di pusat bertujuan menjaga ketepatan pembayaran sekaligus kestabilan keuangan perusahaan.

Hubungan antara premi dan pembayaran klaim terlihat jelas dalam sistem ini. Premi yang dihimpun dari seluruh nasabah menjadi sumber dana kolektif yang kemudian digunakan untuk membayar klaim baik di tingkat cabang maupun pusat (AHMAD, 2022). Jika penerimaan premi berjalan baik, maka perusahaan akan lebih siap menyediakan dana untuk membayar klaim kecil secara cepat di cabang dan klaim besar melalui pusat. Sebaliknya, jika pengelolaan premi kurang optimal, maka kemampuan likuiditas perusahaan dalam memenuhi kewajiban klaim dapat terganggu.

Mekanisme pembagian kewenangan antara cabang dan pusat juga meningkatkan efisiensi organisasi. Cabang dapat fokus menangani klaim rutin dengan nominal kecil, sedangkan pusat berkonsentrasi pada kasus bernilai besar dan kompleks. Pembagian ini membuat penggunaan dana premi menjadi lebih terarah, mempercepat layanan, dan memperkuat sistem pengawasan internal perusahaan. Selain itu, risiko kesalahan pembayaran atau penyalahgunaan wewenang dapat diminimalkan melalui batas kewenangan yang jelas.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa premi berpengaruh besar terhadap kemampuan PT Jasa Raharja Putera dalam melakukan pembayaran klaim. Klaim kecil dibayar oleh cabang menggunakan kewenangan dan dana yang tersedia, sedangkan klaim besar diajukan ke kantor pusat untuk diproses lebih lanjut. Sistem ini menunjukkan bahwa pengelolaan premi yang baik mendukung kelancaran pembayaran klaim, meningkatkan pelayanan nasabah, dan menjaga stabilitas keuangan perusahaan secara menyeluruh.

e. Evaluasi Target dan Monitoring Keuangan

Berdasarkan hasil wawancara, narasumber menjelaskan bahwa PT Jasa Raharja Putera melakukan evaluasi target dan monitoring keuangan secara berkala sebagai bagian dari pengendalian manajemen perusahaan. Evaluasi tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa pencapaian pendapatan premi, kondisi keuangan, serta target bisnis perusahaan berjalan sesuai rencana yang telah ditetapkan. Dalam praktiknya, pemantauan dilakukan secara periodik, umumnya setiap semester dan tahunan. Sistem evaluasi berkala ini penting karena industri asuransi membutuhkan pengawasan terus-menerus terhadap penerimaan premi, beban klaim, dan kesehatan keuangan perusahaan.

Monitoring keuangan secara rutin memungkinkan manajemen mengetahui sejak dini apakah realisasi pendapatan telah sesuai target atau masih berada di bawah harapan. Jika ditemukan penurunan produksi premi atau ketidakseimbangan keuangan, perusahaan dapat segera mengambil langkah korektif sebelum masalah berkembang lebih besar (Nalurita et al., 2025). Oleh karena itu, evaluasi semesteran dan tahunan bukan sekadar formalitas administratif, melainkan instrumen strategis untuk menjaga keberlangsungan usaha dan meningkatkan kinerja perusahaan secara berkelanjutan.

Salah satu fokus utama dalam proses evaluasi adalah monitoring produksi premi. Narasumber menyebutkan bahwa manajemen secara rutin memantau pendapatan dan produksi premi sebagai indikator utama kinerja perusahaan. Produksi premi mencerminkan jumlah premi yang berhasil dihimpun dari nasabah dalam periode tertentu, baik dari polis baru maupun perpanjangan polis yang sudah ada. Semakin tinggi produksi premi, semakin besar pula potensi pendapatan yang dapat digunakan untuk operasional, cadangan klaim, dan penguatan modal perusahaan.

Monitoring produksi premi juga menjadi alat ukur efektivitas kegiatan pemasaran dan penjualan perusahaan. Jika produksi premi meningkat, hal tersebut menunjukkan bahwa strategi pemasaran, kualitas layanan, dan kepercayaan masyarakat terhadap produk perusahaan berjalan dengan baik. Sebaliknya, jika produksi premi menurun, manajemen perlu mengevaluasi faktor penyebabnya, seperti persaingan pasar, kualitas pelayanan, kondisi ekonomi, atau kurang

optimalnya strategi akuisisi nasabah. Dengan demikian, data produksi premi memiliki nilai penting dalam pengambilan keputusan bisnis.

Selain memantau capaian periode berjalan, perusahaan juga melakukan perbandingan dengan periode sebelumnya. Narasumber menjelaskan bahwa evaluasi dilakukan dengan membandingkan hasil saat ini terhadap pencapaian sebelumnya. Metode ini penting untuk melihat tren pertumbuhan, stabilitas, maupun penurunan kinerja dari waktu ke waktu. Melalui perbandingan tersebut, perusahaan dapat menilai apakah strategi yang diterapkan telah menghasilkan peningkatan atau justru memerlukan perbaikan.

Perbandingan antarperiode memberikan manfaat dalam membaca pola bisnis secara lebih objektif. Misalnya, jika produksi premi semester berjalan lebih tinggi dibanding semester sebelumnya, maka hal itu menunjukkan adanya pertumbuhan usaha. Sebaliknya, jika terjadi penurunan, perusahaan dapat menelusuri penyebabnya, apakah berasal dari turunnya jumlah nasabah, meningkatnya pembatalan polis, atau persaingan tarif dari perusahaan lain. Dengan adanya data historis, keputusan manajemen menjadi lebih berbasis fakta dan tidak hanya berdasarkan asumsi.

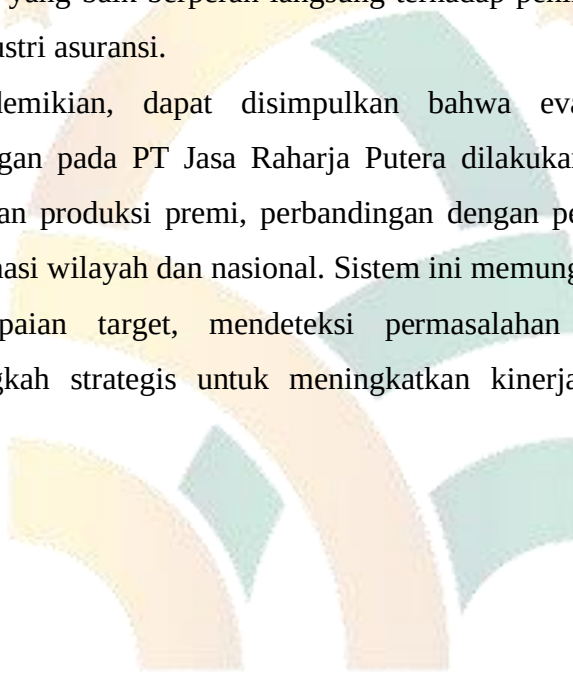
Aspek penting lainnya dalam evaluasi target dan monitoring keuangan adalah pelaksanaan rapat koordinasi wilayah maupun nasional. Narasumber menyebutkan bahwa hasil evaluasi sering dibahas dalam forum koordinasi tersebut. Rapat koordinasi berfungsi sebagai sarana komunikasi antar cabang, kantor wilayah, dan kantor pusat untuk membahas capaian target, kendala di lapangan, serta strategi peningkatan kinerja. Melalui forum ini, perusahaan dapat menyamakan arah kebijakan dan memastikan seluruh unit bergerak menuju target yang sama.

Rapat koordinasi wilayah memungkinkan perusahaan memahami kondisi spesifik masing-masing daerah, karena setiap wilayah memiliki karakteristik pasar dan tingkat risiko yang berbeda. Sementara itu, rapat nasional berfungsi menyatukan kebijakan strategis perusahaan secara menyeluruh. Dalam forum tersebut, cabang dapat menyampaikan kendala maupun peluang bisnis, sedangkan manajemen pusat memberikan arahan kebijakan dan target selanjutnya. Dengan

demikian, koordinasi internal menjadi faktor penting dalam memperkuat efektivitas monitoring keuangan perusahaan.

Dari sudut pandang manajerial, evaluasi berkala melalui monitoring premi, analisis perbandingan periode, dan rapat koordinasi akan membantu perusahaan bergerak lebih adaptif terhadap perubahan pasar. Perusahaan dapat segera merespons penurunan kinerja, memperbaiki strategi pemasaran, meningkatkan pelayanan, atau menyesuaikan kebijakan bisnis. Hal ini menunjukkan bahwa sistem monitoring yang baik berperan langsung terhadap peningkatan daya saing perusahaan di industri asuransi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa evaluasi target dan monitoring keuangan pada PT Jasa Raharja Putera dilakukan secara sistematis melalui pemantauan produksi premi, perbandingan dengan periode sebelumnya, serta rapat koordinasi wilayah dan nasional. Sistem ini memungkinkan perusahaan mengukur pencapaian target, mendeteksi permasalahan sejak dini, dan merumuskan langkah strategis untuk meningkatkan kinerja keuangan secara berkelanjutan.



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON