

PERANCANGAN MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA ADMINISTRASI FAKULTATIF REASURANSI UMUM PT. XYZ

CHRISTI VIDYA MAHACINTYA



**MAGISTER MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Perancangan Manajemen Risiko Operasional pada Administrasi Fakultas Reasuransi Umum PT. XYZ” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, September 2024

Christi Vidya Mahacintya
NIM K1501221027

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



RINGKASAN

CHRISTI VIDYA MAHACINTYA. Perancangan Manajemen Risiko Operasional pada Administrasi Fakultatif Reasuransi Umum PT. XYZ. Dibimbing oleh NUR HASANAH, dan WIDODO RAMADYANTO.

Administrasi fakultatif reasuransi umum PT. XYZ pernah mengalami beberapa risiko operasional, seperti tercecer serta tidak lengkapnya dokumen tawar menawar antar perusahaan serta adanya *email* dari perusahaan asuransi yang tidak ditanggapi tepat waktu. Namun, dalam pelaksanaannya, administrasi yang dilakukan oleh fakultatif reasuransi umum PT. XYZ belum menerapkan manajemen risiko operasional. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi risiko-risiko operasional beserta penyebabnya, menganalisis tingkat prioritas penanganan, serta merekomendasikan penanganan risiko operasional.

Metode yang digunakan adalah Diagram *Fishbone*, FMEA (*Failure Mode and Effect Analysis*), dan Diagram Pareto. Dari hasil penelitian diperoleh 11 sumber risiko yang dikelompokkan berdasarkan sumber risiko proses, manusia, sistem, dan eksternal, 3 menjadi prioritas penanganan, yaitu risiko *email* terkait penawaran dari perusahaan asuransi tidak ditanggapi tepat waktu, terjadi *error* pada *website database* perusahaan, serta informasi dalam slip penawaran bisnis tidak menjelaskan dengan detail terkait nilai pertanggungan setiap risiko yang ingin direasuransikan.

Upaya penanganan risiko *email* terkait penawaran dari perusahaan asuransi tidak ditanggapi tepat waktu yang diajukan dalam penelitian ini adalah menambah sumber daya manusia yang kompeten, meningkatkan sistem *website database* perusahaan, memastikan pengaturan yang seimbang antara target kinerja yang realistis dengan jumlah karyawan yang tersedia, membuat serta melakukan pengawasan dan kontrol terhadap standar operasional prosedur terkait *email* penawaran dari perusahaan asuransi. Upaya penanganan risiko *error* pada *website database* perusahaan yang diusulkan dalam penelitian ini adalah menjalankan pemeliharaan sistem secara berkala, rutin melakukan *restart server*, *monitoring server*, dan menyiapkan *backup server*. Upaya penanganan risiko informasi dalam slip penawaran bisnis tidak menjelaskan dengan *detail* terkait nilai pertanggungan setiap risiko yang ingin direasuransikan yang diusulkan dalam penelitian ini adalah memberikan *reminder* kepada pihak perusahaan asuransi serta membuat standar operasional prosedur yang jelas terkait ketentuan *detail* informasi pada slip penawaran bisnis dari perusahaan asuransi.

Kata kunci: administrasi fakultatif, diagram Pareto, FMEA, risiko operasional, reasuransi umum



SUMMARY

CHRISTI VIDYA MAHACINTYA. Operational Risk Management Design of General Reinsurance Facultative Administration PT. XYZ. Supervised by NUR HASANAH, and WIDODO RAMADYANTO.

The facultative administration of general reinsurance of PT. XYZ has experienced several operational risks, such as scattered and incomplete bargaining documents between companies and emails from insurance companies that were not responded promptly. However, in practice, the administration is carried out by the general reinsurance facultative of PT. XYZ has not implemented operational risk management. The purpose of this study is to identify operational risks and their causes, analyze the priority level of handling, and recommend handling operational risks.

The methods used are the Fishbone Diagram, FMEA (Failure Mode and Effect Analysis), and Pareto Diagram. From the research results, 11 sources of risk were obtained which were grouped based on process, human, system, and external sources of risk, of which 3 were prioritized for handling, namely the risk that emails related to offers from insurance companies were not responded on time, an error occurred on the company's website database, and information in the business offer slip did not explain in detail the coverage value of each risk to be reinsured.

The efforts to handle the risk of emails related to offers from insurance companies were not responded on time proposed in this study are adding competent human resources, improving the company's database website system, ensuring a balanced arrangement between realistic performance targets and the number of employees available, creating and supervising and controlling standard operating procedures related to email offers from insurance companies. The efforts to handle the risk of errors on the company's database website proposed in this study are to carry out regular system maintenance, routinely restart the server, monitor the server, and prepare server backups. Efforts to handle the risk of information in business offer slips not explaining in detail the coverage value of each risk to be reinsured proposed in this study are to provide reminders to insurance companies and make clear standard operating procedures related to the provision of detailed information on business offer slips from insurance companies.

Keywords: facultative administration, FMEA, general reinsurance, operational risk, Pareto diagram

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

**PERANCANGAN MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL
PADA ADMINISTRASI FAKULTATIF REASURANSI UMUM
PT. XYZ**

CHRISTI VIDYA MAHACINTYA

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister pada
Manajemen dan Bisnis

**MAGISTER MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





@Hak cipta milik IPB University

Tim Penguji pada Ujian Tesis:

1. Prof. Dr. Ir. Dominicus Savio Priyarsono, M.S.
2. Dr. Linda Karlina Sari, S.Stat, M.Si.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Tesis : Perancangan Manajemen Risiko Operasional pada Administrasi
Fakultatif Reasuransi Umum PT. XYZ

Nama : Christi Vidya Mahacintya

NIM : K1501221027

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dr. Nur Hasanah, S.Kom, M.Eng.

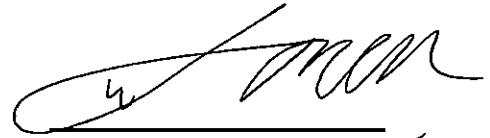


Pembimbing 2:
Dr. Widodo Ramadyanto, S.S.T., M.R.M., D.B.A., Ak., C.A.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi Pascasarjana
Manajemen dan Bisnis:
Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc.
NIP 196009161986011001



Dekan Sekolah Bisnis:
Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, M.S.
NIP 19812291992031016



Tanggal Ujian: 10 Agustus 2024

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat kasih dan karunia-Nya karya ilmiah yang berjudul “Perancangan Manajemen Risiko Operasional pada Administrasi Fakultas Reasuransi Umum PT. XYZ” ini berhasil diselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Dr. Nur Hasanah, S.Kom, M.Eng. dan Bapak Dr. Widodo Ramadyanto, S.S.T., M.R.M., D.B.A., Ak., C.A. selaku dosen pembimbing akademik, serta Bapak Prof. Dr. Ir. Dominicus Savio Priyarsono, M.S. dan Ibu Dr. Linda Karlina Sari, S.Stat, M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan, saran, dorongan, serta nasehat kepada penulis. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada pihak internal PT. XYZ yang telah membantu selama proses pengumpulan data. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada keluarga penulis, terutama Almh. Mama, Papa, Mas Deo, yang selalu ada dan hadir, serta terus menyemangati penulis dalam bentuk moral dan material. Tidak lupa kepada seluruh teman-teman penulis khususnya kepada Kartika, Aliya, Sescya, Lula, Firda, Adytia, Aisyah, Leo, Rafi, Sarah, Zahra yang selalu memberi dukungan serta hiburan.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, September 2024

Christi Vidya Mahacintya



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	iv
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	4
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Reasuransi Umum	6
2.2 Administrasi	6
2.3 Risiko	7
2.4 Manajemen Risiko	8
2.5 Risiko Operasional	11
2.6 Risiko Operasional pada Asuransi	12
2.7 Penelitian Terdahulu	12
2.7 Kerangka Pemikiran	14
III METODE PENELITIAN	16
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	16
3.2 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	16
3.3 Teknik Pengumpulan Data	16
3.4 Metode Analisis Data	16
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Gambaran Usaha dan Proses Bisnis Administrasi Fakultas Reasuransi Umum PT. XYZ	22
4.2 Penetapan Lingkup, Konteks, dan Kriteria Manajemen Risiko	24
4.3 Hasil Identifikasi Risiko	25
4.4 Perhitungan Nilai <i>Severity, Occurrence, Detection</i> serta <i>Risk Priority Number (RPN)</i>	30
4.5 Diagram Pareto	32
4.6 Perhitungan Nilai Kritis <i>Risk Priority Number (RPN)</i>	34
4.7 Pembahasan	34
4.8 Implikasi Manajerial	37
V SIMPULAN DAN SARAN	39
5.1 Simpulan	39
5.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

44

48

LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR TABEL

2.1 Risiko operasional pada asuransi	12
3.1 Kategori <i>Severity (S)</i>	18
3.2 Kategori <i>Occurrence (O)</i>	19
3.3 Kategori <i>Detection (D)</i>	19
4.1 Daftar risiko operasional administrasi fakultatif reasuransi umum PT. XYZ	25
4.2 Risiko operasional administrasi fakultatif reasuransi umum PT. XYZ yang berasal dari faktor proses	26
4.3 Risiko operasional administrasi fakultatif reasuransi umum PT. XYZ yang berasal dari faktor manusia	28
4.4 Risiko operasional administrasi fakultatif reasuransi umum PT. XYZ yang berasal dari faktor sistem	29
4.5 Risiko operasional administrasi fakultatif reasuransi umum PT. XYZ yang berasal dari faktor eksternal	30
4.6 Daftar sumber risiko dan hasil perhitungan nilai <i>severity, occurrence, detection</i> , serta RPN terkait risiko operasional administrasi fakultatif reasuransi umum PT. XYZ	31
4.7 Risiko di atas nilai kritis RPN	34

DAFTAR GAMBAR

2.1 Prinsip, kerangka kerja, dan proses manajemen risiko	9
2.2 Kerangka pemikiran	14
4.1 Struktur organisasi PT. XYZ	23
4.2 Proses bisnis administrasi fakultatif reasuransi umum PT. XYZ	24
4.3 Diagram tulang ikan (<i>fishbone</i>) risiko operasional administrasi fakultatif reasuransi umum PT. XYZ	26
4.4 Diagram Pareto potensi kegagalan berdasarkan total RPN	32
4.5 Diagram Pareto potensi kegagalan berdasarkan faktor proses, manusia, sistem, dan eksternal	33

DAFTAR LAMPIRAN

1 Panduan Wawancara	45
2 Kuesioner Penelitian	45
2a Skala <i>Severity (S)</i>	46
2b Skala <i>Occurrence (O)</i>	46
2c Skala <i>Detection (D)</i>	47