

**FENOMENA KOMPLAIN NASABAH PAYDI PT AXA MANDIRI FINANCIAL SERVICES
TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN
(Studi Kasus pada PT AMFS Jember Area)**

Fitria Tidarina¹, Siti Maria Wardayati² and Alwan Sri Kustono³

¹ Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember, Indonesia

^{2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember, Indonesia

*Email korepondensi: fitria.tidarina@yahoo.com

Abstract

This study aims to explore the complaint phenomenon from Axa Mandiri Finansial Services customer in the Jember area. This is a qualitative research with a case study approach. The research took place at the Mandiri Jember area from 2020 to 2021. Choosing field research to understand study in-depth situations. The researcher observes, records, interview, explores sources that are closely related to the events that occurred at that time. The result of this study that complaints have an impact on customer's buying interest and FA's confidence to sell insurance products. RBC helps FA to assure customer that the company is in good condition. The researchers found indications of fraud in several customer complaints cases. Finally, the implementation of EDS has proven to be effective in reducing the number of fraud and avoiding complaints in the future. FA needs a conducive environment to get positive vibes to improve their performance. Their good performance helps the company to increase its solvency.

Keywords : Risk Based Capital, Solvency, Complaint, Fraud and EDS

1. PENDAHULUAN

Asuransi berasal dari kata *assurance* yang berarti jaminan atau perlindungan. Berdasarkan jenisnya asuransi terbagi menjadi dua yaitu, asuransi jiwa dan asuransi umum. Polis asuransi pertama dikeluarkan untuk Williams Gybbons yang membeli asuransi ketika terjadi wabah penyakit menular pada tahun 1583 di London, Inggris.

Teori agensi sebagai sebuah teori keagenan mendefinisikan agen sebagai seorang yang memiliki kompetensi dan lisensi untuk memasarkan produk asuransi yang bekerja untuk diri sendiri atau untuk perusahaan. Teori agensi mendorong para agen dan manager untuk saling mendukung usaha satu sama lain dalam mencapai visi dan misi perusahaan

Teori kredibilitas berkaitan erat dengan nilai premi atau harga atas manfaat penanggung risiko perusahaan asuransi kepada calon nasabah dan nasabah. Perusahaan asuransi perlu menetapkan *pricing* yaitu harga

atas risiko yang ditanggung penanggung sebagai premi yang akan dibayarkan oleh tertanggung. (Melati, Sudarwanto dan Arafah, 2013).

Asimetri informasi terjadi antara agen dan calon nasabah ketika suatu pihak tidak mempunyai pengetahuan tentang pihak lain yang terlibat dalam transaksi sehingga memungkinkan adanya pengambilan keputusan yang tidak tepat. Pihak yang memiliki informasi lebih banyak yang akan mendapatkan keuntungan lebih daripada pihak satunya (Mishkin, 2008).

Informasi yang ditutup-tutupi oleh agen dan nasabah memberikan dampak yang kurang menguntungkan bagi perusahaan asuransi dan nasabah. Hal tersebut berhubungan dengan jumlah premi yang akan dibayarkan diputuskan lebih rendah atas risiko yang tinggi serta pembayaran premi lebih tinggi dari risiko yang lebih rendah. *Asymmetric information* yang tidak dikelola dengan baik akan mendatangkan *adverse selection* dan *moral hazard*.

Berdasarkan data otoritas jasa keuangan (OJK) sepanjang tahun 2020 terjadi penurunan jumlah pemegang polis unit link sebanyak 2.8 juta. Ahmad Nasrullah, Kepala departemen pengawasan industri keuangan non-bank (IKBN) 2A OJK menyebutkan menurunnya jumlah PAYDI (Produk suransi yang dikaitkan dengan investasi) disebabkan oleh kondisi covid-19 sehingga banyak yang tidak melanjutkan polisnya

Kuartal 1-2021 OJK mencatat terdapat 273 aduan yang disampaikan ke OJK berkaitan dengan PAYDI, sedangkan tahun 2020 sebanyak 593 aduan yang disampaikan. Terdapat empat kelompok aduan yang disampaikan yaitu produk layanan asuransi yang tidak sesuai dengan penawaran atau miss selling, penurunan hasil investasi dari produk PAYDI, permintaan pengembalian premi yang dibayarkan secara penuh serta kesulitan melakukan klaim. PT Axa Mandiri Financial Services (AMFS) adalah perusahaan asuransi jiwa patungan antara PT Bank Mandiri (Persero) Tbk (51% saham) dan National Mutual International Pty. Limited (AXA) (49% saham), yang terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). PT Axa Mandiri Financial Services melakukan pemasaran produk asuransi melalui Bank Mandiri sejak Desember 2003. PT Axa Mandiri Financial Services telah melayani lebih dari 1 Juta masyarakat Indonesia dengan didukung oleh lebih dari 2.000 Financial Advisor yang tersebar di lebih dari 1.800 kantor cabang Bank Mandiri

Direktur Kepatuhan PT AXA Mandiri Financial Services (AXA Mandiri) Rudy Kamdani (2021) mengatakan penyebab banyaknya komplain terkait produk asuransi yaitu pertama nasabah sedang membutuhkan dana sementara kondisi pasar sedang turun. Kondisi pasar yang tidak stabil memberikan dampak langsung terhadap portofolio pilihan investasi nasabah.

Data Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia pada tiga kuartal tahun 2020 mengalami penurunan yang cukup signifikan dibandingkan perolehan pada tahun 2019.

Haryanto (2020) menyebutkan bahwa peningkatan 1% pada kasus Covid-19

menyebabkan depresiasi terhadap Dollar AS sebesar 0,02%, koreksi ke CSPI sebesar 0,03%, apresiasi Rupiah terhadap Dollar AS sebesar 0,311% serta fluktuasi IHSG. Melemahnya IHSG memberikan dampak negatif terhadap harga unit link instrumen investasi perusahaan asuransi.

Surpiko (2011) menjelaskan bahwa komplain yang dilakukan oleh nasabah dipengaruhi oleh penyesalan tidak tahunya akan informasi mengenai asuransi, ketidakpuasan dari segi layanan/produk yang tidak sesuai kebutuhan, nilai terhadap komplain dimana nasabah masih berpikir berkenaan dengan kesenjangan antara manfaat dan biaya komplain, serta niat melakukan komplain disebabkan oleh ketidakpuasan ketika melakukan pembelian produk menyamakan definisi Antara asuransi dengan tabungan.

Tijptono dalam Wahjono (2010) komplain berdampak strategis dalam perusahaan. Menurut Wahjono (2010) keluhan yang ditangani dengan baik akan memperluas kesempatan kedua untuk memuaskan konsumennya. Hal tersebut sesuai dengan Makmun (2019) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa penanganan komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nasabah yang memiliki nilai kepuasan yang baik memberikan signal bahwasannya nasabah akan menjadi pelanggan setia.

Sri Khairiah, Nasir A,M Shabri (2019) menuliskan bahwa beban kerja dan manajemen komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan dengan beban kerja tinggi berpeluang mempertinggi tingkat stress sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi kinerjanya. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kemampuan dan keterampilan, dukungan organisasi seperti bentuk perorganisasian, sarana dan prasarana, kenyamanan lingkungan kerja serta dukungan manajemen (Pajaman J Simanjuntak 2005).

Soeling dalam N A Rachmawati (2014) meningkatnya loyalitas pelanggan dapat memperbaiki kinerja perusahaan baik dalam jangka pendek atau jangka panjang. Dalam

jangka pendek loyalitas pelanggan mampu meningkatkan profit perusahaan sedangkan dalam jangka panjang loyalitas pelanggan dapat digunakan untuk managing customer. N A Rachmawati (2014) menyimpulkan bahwa loyalitas nasabah memberikan incremental information terhadap kinerja perbankan yang terdiri dari kinerja keuangan, kinerja pasar dan kinerja non keuangan.

Fahmi dalam Sumartono dan Karni (2018) kinerja keuangan merupakan gambaran keberhasilan perusahaan berupa hasil yang telah dicapai dari berbagai aktivitas yang dilakukan sesuai aturan pelaksanaan keuangan. Letje (2000) ukuran kinerja finansial bukan merupakan langkah aktivitas untuk mencapai kelangsungan hidup perusahaan yang lebih kompetitif. Kinerja finansial merupakan hasil keputusan masa lalu dimana memiliki keterbatasan pengguna yang berorientasi pada masa yang akan datang.

Kinerja perusahaan asuransi mengacu pada ketentuan pasal 3 ayat 1,2,dan 3 peraturan otoritas jasa keuangan nomor 71/PJOK.05/2016 tentang kesehatan keuangan perusahaan asuransi dan perusahaan reasuransi, rasio pencapaian tingkat solvabilitas sekurang-kurangnya adalah 100% dengan target internal paling rendah 120% dari MMBR. PT Axa Mandiri Financial Services dalam laporan keuangannya mencatat tingkat rasio solvabilitas perusahaan mencapai angka 591% pada tahun 2019 dan 536% ditahun 2020.

Rasio solvabilitas PT Axa Mandiri Financial Services benar mengalami penurunan di tahun 2020. Jika dilihat dari angkanya seharusnya angka tersebut tidak menjadikan nasabah panik akan asuransi unit link yang mereka miliki. Rasio solvabilitas yang tinggi seharusnya memberikan rasa kepercayaan nasabah akan keberlangsungan perusahaan dalam jangka panjang.

Fenomena komplain yang tinggi memberikan signal bahwasanya ada yang salah ketika terjadi proses penjualan produk asuransi. Asimetri informasi antara nasabah dengan agen, faktor faktor yang melatarelakangi nasabah melakukan komplain, bagaimana FA dan ASM melakukan handling komplain serta pengaruh

komplain terhadap kinerja layak untuk diteliti. Sehingga dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk nasabah dan calon nasabah memilih dan memilah produk yang sesuai dengan kebutuhan serta risiko keuangan yang akan terjadi kedepannya.

1.1 Asuransi

Menurut UU No. 40 Tahun 2014 tentang persuransian, asuransi merupakan perjanjian diantara dua pihak yaitu perusahaan asuransi dengan pemegang polis atas dasar atau acuan penerimaan premi oleh perusahaan asuransi dengan imbalan untuk :

1. Memberikan pengantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian yang diderita, kerusakan biaya yang timbul, kehilangan keuntungan maupun tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung/pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti tersebut, atau
2. Memberikan pembayaran dengan acuan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidup si tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan atau didasarkan pada hasil pengolahan dana.

1.2 Pengertian Risiko

Manajemen risiko merupakan proses pegolahan risiko yang mencaup identifikasi, evaluasi dan pengendalian risiko yang dapat mengancam kelangsungan usaha atau aktivitas perusahaan. Tujuan yang ingin dicapai melalui proses manajemen risiko pada suatu perusahaan antara lain mengurangi pengeluaran, mencegah perusahaan dari kegagalan, menaikkan keuntungan perusahaan, menekan biaya produksi, dan meningkatkan kepercayaan para *shareholders* perusahaan.

1.3 Teori Asymmetric Information

Asymmetric information merupakan situasi yang muncul disaat satu pihak tidak mempunyai pengetahuan tentang pihak lain yang terlibat dalam transaksi sehingga tidak mungkin untuk membuat keputusan yang tepat *Asymmetric information* menciptakan ketidakseimbangan kekuatan dalam bertransaksi yang dapat menyebabkan terjadinya transaksi bermasalah bahkan menimbulkan kegagalan pasar dalam

kasus terburuk

1.4 Signaling and Screening Theory

Signaling terjadi ketika salah satu pihak memberitahu tentang informasi pribadi melalui tingkah laku pihak tersebut sebelum persetujuan diresmikan. *Stiglitz* (1976) merintis teori *screening* untuk membantu pihak yang kekurangan informasi dapat mempengaruhi pihak lain untuk mengungkapkan informasi tersebut. Pihak yang kekurangan informasi dapat menyediakan pilihan yang disediakan tergantung pada informasi pribadi yang dimiliki oleh pihak lainnya.

Akerlof (1970) menjelaskan dalam pasar seperti tersebut nilai rata-rata dari komoditas cenderung turun bahkan bagi mereka yang berkualitas sangat baik. Penjual yang tidak bermoral dapat menipu pembelisehingga sebagian besar orang tidak bersedia mengambil risiko dan menghindari jenis pembelian tertentu atau tidak akan menghabiskan banyak untuk item tertentu. Hal ini dapat membuat pasar yang ada menjadi punah.

1.5 Teori Agensi

Teori *agency* dilatarbelakangi oleh *mazhab* neoklasik dari Adam Smith. Smith (1776) mengatakan bahwa “manager perusahaan yang bukan pemilik sepenuhnya perusahaan tidak dapat diharapkan berkinerja sama baik seperti pemilik lainnya”. Kinerja dari seorang manager perusahaan perlu diawasi karena pada dasarnya sifat manusia yang tidak optimal dalam mengelola sesuatu yang bukan miliknya dapat membuat kerugian tertentu untuk pemilik perusahaan.

Adanya suatu permasalahan antara pemilik perusahaan (investor) dengan manager perusahaan maka pada tahun 1973 *Spense* dan *Zeckhauser* (1971) serta *Ross* (1973) mengemukakan mengenai *agency problem*. Teori keagenan bermula dari adanya dilema tentang *incomplete information* dalam kontrak industri asuransi.

1.6 Teori Kredibilitas

Teori kredibilitas pertama kali dikembangkan oleh *Mowbray* pada tahun 1914. Pada tahun 1932 *Perryman* mengembangkan fluktuasi terbatas kedalam masalah teori kredibilitas parsial. Teori kredibilitas

merupakan sebuah teori dalam dunia perasuransian yang berfungsi untuk mengestimasi nilai premi bersih dari pemegang polis. Estimasi tersebut dilakukan dengan cara mengevaluasi, menggabungkan dan melakukan perhitungan pada data pengalaman klaim yang telah terjadi dimasa lalu. Nilai estimasi yang didapatkan melalui teknik analisis model disebut sebagai taksiran kredibilitas

1.7 Solvabilitas

Solvabilitas adalah kemampuan perusahaan untuk memenuhi utang jangka panjang dan kewajiban keuangan. Hal ini sangat penting untuk tetap dalam bisnis karena menunjukkan bahwa perusahaan mampu melanjutkan operasi di masa depan. Indikator kesehatan keuangan perusahaan asuransi mengacu pada tingkat solvabilitas, rasio kecukupan investasi, rasio liquiditas, rasio pengembangan hasil investasi dengan pendapatan premi neto serta rasio beban.

Sesuai dengan ketentuan Pasal 3 ayat (1), ayat (2), dan (3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 71/POJK.05/2016 tentang kesehatan keuangan perusahaan asuransi dan Perusahaan Reasuransi, rasio pencapaian tingkat solvabilitas sekurang-kurangnya adalah 100% dengan target internal paling rendah 120% dari MMBR.

Risk Based Capital menurut Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa: “Rasio kesehatan Risk Based Capital adalah suatu ukuran yang menginformasikan tingkat keamanan financial atau kesehatan suatu perusahaan asuransi yang harus dipenuhi oleh perusahaan asuransi kerugian sebesar 120%.

1.8 Komplain

Komplain sangat erat kaitannya dengan dampak negatif penilaian konsumen terhadap barang atau jasa yang dibeli. Komplain juga dapat menjadi sebuah peluang penting bagi perusahaan untuk mengetahui reaksi konsumen atas suatu pelayanan perusahaan (Kim et al, 2003).

2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif. Creswell (2009) menyatakan penelitian kualitatif sebagai proses eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok dengan menggambarkan masalah kemanusiaan atau sosial. Prosedur yang digunakan yaitu membuat pertanyaan penelitian, mengumpulkan data dan partisipan, analisis data secara induktif, membangun data secara parsial, memberikan interpretasi terhadap suatu data serta membuat laporan dalam struktur fleksibel.

Cresswell (2015) studi kasus merupakan suatu jenis desain dalam penelitian kualitatif yang mengeksplorasi kehidupan nyata, sistem terbatas kontemporer (kasus) melalui pengumpulan data secara detail dan mendalam dengan melibatkan berbagai sumber informasi dan melaporkan deskripsi kasus dan studi kasus.

Peneliti melakukan penelitian dengan cara penelitian lapangan untuk memahami dan mempelajari situasi mendalam mencakup keseluruhan yang terjadi di lapangan. Peneliti mengamati, mencatat, bertanya, menggali sumber yang erat hubungannya dengan peristiwa yang terjadi saat itu, kemudian disusun untuk mengamati yang pada dasarnya semua itu tidak terlepas dari konteks lingkungan dimana penelitian tersebut berlangsung. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi.

Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif berupa kata kata dan tindakan. Sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data serta data sekunder yang merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Handling Complain

Setiap langkah dan prosedur yang dilakukan oleh FA dalam penanganan *handling complain* harus sesuai dengan ketentuan internal perusahaan. Strategi *handling complain* perusahaan dilakukan dengan menerapkan EDS

(*Early Detection Fraud System*) sebagai bagian dari kerangka kerja pengendalian fraud. Deteksi ini merupakan deteksi awal suatu indikasi fraud yang dapat merugikan perusahaan. Laporan deteksi dini dapat berasal dari unit-unit yang berada pada departemen operasional perusahaan (*Welcome call, underwriting, Claim, Policy Owner service* dan sebagainya).

Pada tahapan awal proses penjualan produk asuransi, perusahaan sudah menerapkan EDS. Tahap pertama, FA melakukan submit SPAJ melalui *smart system* atau *amost, underwriter* akan melakukan proses *underlying* yaitu analisa risiko nasabah, analisa kemampuan finansial serta kesesuaian antara profil nasabah dengan rekomendasi produk termasuk berbagai berkas yang sudah ditandatangani nasabah. Keputusan *underwriting* tergantung kepada penilaian *underwriter* terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi pertanggungangan.

Tahapan kedua, setelah polis *issued* (disetujui) perusahaan akan melakukan *welcome call* sebagai salah satu bentuk EDS atas polis yang sudah dibeli oleh nasabah. Proses *welcome call* merupakan mekanisme konfirmasi antara perusahaan dengan nasabah atas penjualan yang dilakukan oleh FA sudah benar dan sesuai dengan fitur benefit produk yang dibeli oleh nasabah.

Penanganan keluhan/komplain nasabah *aftersales* Axa Mandiri dapat dilakukan melalui dua channel yaitu *telemarketing* dimana nasabah dapat menyampaikan keluhan ke nomor CCC Axa Mandiri di nomor telepon 1500803 atau datang langsung ke Cabang Bank Mandiri terdekat. Nasabah yang datang ke kantor cabang terdekat akan dilayani dengan baik oleh FA yang bertugas.

Surpiko (2011) menjelaskan bahwa penyebab komplain atau keluhan diantaranya adalah penyesalan tidak tahunya akan informasi tentang asuransi, ketidakpuasan layanan atau produk yang tidak sesuai dengan kebutuhan, kesenjangan antara manfaat dan biaya komplain serta ketidakpuasan karena menyamakan asuransi dengan tabungan.

Teori *Asimetric Information* menekankan bahwa pihak yang memiliki informasi lebih

banyak akan diuntungkan di beberapa kondisi. Teori tersebut menjelaskan bahwa di dunia asuransi minimnya informasi yang dimiliki oleh calon nasabah dan atau nasabah akan memberikan dampak yang tidak cukup baik di kemudian hari. *Asimetric Information* dapat terjadi pada FA, berupa rasa ketidakjujuran nasabah (*moral hazard*) berkenaan dengan informasi dirinya atau tertanggung. Histori nasabah dan atau calon nasabah berkenaan dengan kesehatan, jenis hobi ekstrem yang sering dilakukan, jenis pekerjaan, sakit yang diderita serta kondisi keuangan merupakan hal yang sangat penting untuk diungkapkan.

Keluhan yang disebabkan oleh turunnya nilai investasi PAYDI menjadi topic utama dalam penelitian tersebut. Hal tersebut disebabkan oleh adanya berbagai faktor yang menjadi penyebab utama. PAYDI merupakan produk asuransi paling laris di masyarakat. PAYDI memiliki dua instrument utama yaitu investasi serta proteksi. Dua hal tersebut melekat pada produk PAYDI serta memerlukan biaya dalam pemeliharaannya. Biaya-biaya yang timbul dari produk PAYDI PT Axa Mandiri yaitu :

1. Biaya Akuisisi (*Premium Acquisition Charge*)
2. Biaya pertanggungan (*Cost of Insurance*)
3. Biaya Administrasi (*Cost of Administration*)
4. Biaya Asuransi Tambahan (*Cost of Riders*)
5. Biaya Selisih Jual Beli (*Bid Offer Spread*)
6. Biaya Pengolahan Aset per Tahun.
7. Biaya Top Up sebesar 2,5% dari penambahan top up berkala/Top Up tunggal.
8. Biaya Cuti Premi.
9. Biaya Penarikan Dana sebagian Unit/Biaya Penutupan Polis

Komposisi biaya yang melekat pada asuransi unit link akan mengurangi saldo investasi yang dimiliki oleh nasabah. Naik turunnya saldo investasi pada asuransi unit link berpotensi menimbulkan pertanyaan-pertanyaan pemicu keluhan dari nasabah. peran

FA sebagai tenaga pemasar harus mampu menjelaskan berbagai unsur tersebut dan menekankan bahwa produk yang akan dibeli oleh nasabah merupakan produk asuransi unit link dan bukan produk investasi berjangka.

Keluhan kedua yang sering muncul yaitu keluhan berkenaan dengan klaim rawat inap, rawat jalan, klaim tutup usia serta lamanya proses penarikan dana sebagian. Permasalahan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor yaitu adanya dokumen administrasi yang tidak lengkap atau sesuai dengan permintaan kantor pusat, perbedaan data serta pengiriman dokumen dari kurir dan ekspedisi yang lama. Proses yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam memproses setiap pengajuan *aftersales* membutuhkan waktu kurang lebih 14 hari. Waktu tersebut dapat lebih lama jika dalam dokumen pengajuan terdapat ketidaksesuaian antara dokumen dengan polis yang ada, sehingga nasabah akan membutuhkan waktu yang lebih lama lagi untuk melengkapinya.

Penanganan keluhan yang terjadi antara satu nasabah dengan nasabah lainnya memiliki cara penanganan yang berbeda-beda. Hal tersebut terjadi karena karakter serta bobot dari keluhan berbeda. Seperti keluhan berkenaan dengan PAYDI akan berbeda penanganannya dengan keluhan yang berkaitan erat dengan klaim. Keluhan berkaitan dengan PAYDI maka FA ditekankan untuk menjelaskan detail produk serta berbagai biaya yang melekat pada produk tersebut.

Keluhan yang berkaitan dengan klaim maka FA harus lebih aktif untuk memberikan alternatif solusi agar nasabah lebih memahami proses klaim tersebut. Keaktifan FA dalam memberikan alternatif solusi akan memberikan dampak yang positif bagi nasabah. Nasabah akan sangat terbantu dan meminimalkan adanya keluhan atau gesekan di kemudian hari.

Pada beberapa kasus *handling complain* yang tidak dapat diatasi oleh FA maka FA akan melibatkan peran serta *Area Sales Manager* untuk membantu memberikan solusi atas keluhan nasabah. Peran serta ASM dalam penanganan komplain memberikan angin segar bagi FA dalam membagi stress atas keluhan tersebut. Dukungan dari ASM memberikan

energi positif untuk FA dalam membangun kepercayaan diri untuk lebih produktif dalam menjual produk asuransi.

Dukungan ASM serta departemen CMU terhadap FA yang mengalami hard complain dari nasabah pernah dialami oleh Ibu Ninik Indawati. Beliau berada dalam tekanan yang luar biasa diakhir tahun 2020 dimana nasabah beliau melaporkan kasus asuransinya kepada Polda Jawa Timur. Berdasarkan SOP atas penjualan asuransi yang sudah sesuai prosedur serta tidak menyalahi aturan hukum maka Departemen CMU mendukung FA secara maksimal dan memberikan bantuan pengacara untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Strategi *handling complain* yang dilaksanakan oleh PT Axa Mandiri Finansial Services sudah memberikan perlindungan hukum terhadap FA serta nasabah. Pelatihan serta penilaian yang dilakukan oleh perusahaan menjadi signal bahwa perusahaan memiliki internal control yang baik bagi FA dan nasabah. Kedepannya, FA dan nasabah harus lebih berhati-hati dan semaksimal mungkin meminimalisir adanya *Asymmetric information* diantara keduanya. Menyadari peranan FA sebagai agen penjual asuransi serta nasabah sebagai konsumen produk asuransi harus memiliki rasa kejujuran satu sama lain guna keberlangsungan transaksi asuransi dikemudian hari tanpa adanya perselelisihan diantara kedua belah pihak.

Pengaruh Komplain atas Kinerja

Penanganan keluhan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, Makmun (2019). Sebagaimana yang dijelaskan oleh Pajaman J simanjuntak (2005) bahwasannya kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kemampuan dan keterampilan, dukungan organisasi, sarana dan prasarana, kenyamanan lingkungan kerja serta dukungan manajemen.

Penelitian yang dilakukan oleh Sri Khairiah dan Nasir A Shabri tahun 2019 menyimpulkan manajemen komplain serta beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Keluhan yang terjadi di Jember 2 memberikan dampak terhadap FA dimana terbentuknya lingkungan kerja yang tidak kondusif. Hal tersebut secara langsung dan tidak langsung memberikan dampak terhadap menurunnya semangat untuk menjual produk serta fokus FA yang terbagi untuk penanganan keluhan nasabah cukup besar. FA mengalami kesulitan dalam hal meyakinkan nasabah untuk membeli produk asuransi disituasi seperti tersebut.

Dampak terjadinya penurunan unit yaitu sebagian besar nasabah memilih menutup polis asuransi dan sebagian yang lain memilih menunggu hingga pandemi mereda dan harga unit kembali naik. Di era pandemi covid-19 ada dua kondisi yang berbanding terbalik, sebagian kecil nasabah yang melakukan pembukaan polis mengalami kenaikan untuk saldo investasi. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwasannya harga unit sangat turun sehingga keputusan untuk membeli asuransi sangat tepat karena nasabah mendapatkan harga unit yang sangat murah. Jika diakumulasikan maka polis nasabah selama kurang lebih 3 sampai dengan 4x pembayaran mengalami kenaikan. Hal tersebut dialami oleh salah satu nasabah PT Axa Mandiri yaitu Bapak Suhardi dengan nomor polis 517-1898892.

Berdasarkan data internal perusahaan pada tahun 2020 terdapat 834 polis terkonfirmasi fraud yang melibatkan 439 FA. 61% (269) FA aktif dan 39% (170) FA tidak aktif. kontribusi kasus miss selling berada pada 38% (103 FA) serta 57% (152 FA) terindikasi melakukan manipulasi data nasabah, tidak bertemu nasabah serta pelayanan yang kurang baik. Temuan tersebut memiliki dampak yang buruk bagi FA. Perusahaan akan memberikan sanksi kepada tenaga pemasar aktif atau melakukan langkah hukum bagi tenaga pemasar tidak aktif jika diketahui adanya indikasi fraud pada keluhan yang nasabah sampaikan.

Produk yang memiliki tingkat keluhan tertinggi yaitu produk unit link bersifat simpanan seperti dana pensiun serta dana pendidikan. Penjelasan berkenaan dengan turunnya harga unit dapat dijelaskan dalam tabel market yang dikeluarkan oleh perusahaan (table 2).

Penanganan keluhan yang baik dan benar

memberikan dampak positif bagi spikis FA dan nasabah. Nasabah akan berempati kepada FA tersebut dan tidak akan melakukan *hard complaint*. FA diuntungkan dalam posisi tersebut karena sudah dapat meredakan emosi nasabah namun disisi lain nasabah akan mempertimbangkan kembali untuk membeli produk yang sama atau setidaknya nasabah akan membaca polis lain dengan saksama. Surpiko Hapsoro Darpito (2011) menyebutkan dalam penelitiannya bahwasannya niat komplain berpengaruh terhadap niat beli ulang. Nasabah yang melakukan komplain lebih memilih untuk menutup atau tidak akan membeli lagi produk yang sama untuk kedua kalinya.

Penurunan kinerja FA terlihat dalam table pencapaian FA pada tahu 2020 hingga 2021 (table 4). Hal tersebut tidak hanya disebabkan oleh adanya complain nasabah namun penyebab lain yang ditemukan oleh peneliti yaitu adanya kenaikan premi serta program nasional yang mengarahkan FA untuk beralih menjual produk *saving/PAYDI* menjadi produk P N H (*Protection and Health*).

Peranan RBC

Kinerja keuangan menurut Irfan Fahmi dalam bukunya merupakan suatu analisis yang digunakan oleh suatu perusahaan untuk mengukur sejauh mana suatu perusahaan telah melaksanakan dengan menggunakan aturan-aturan pelaksanaan keuangan yang berlaku. Penilaian kinerja setiap perusahaan berbeda-beda.

Rasio keuangan sangat berguna untuk analisa kondisi keuangan perusahaan. Bagi investor jangka pendek dan menengah rasio keuangan digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan untuk membayar deviden. Secara jangka panjang rasio keuangan digunakan sebagai acuan dalam menganalisis kondisi kinerja suatu perusahaan dalam jangka panjang, misalkan selama 12 tahun kemudian diprediksi selama 10 sampai dengan 12 tahun ke depan.

PT Axa Mandiri sudah memenuhi kewajibannya untuk melaporkan hasil dari kinerja keuangan dalam bentuk rasio keuangan. Kemampuan AXA Mandiri untuk memenuhi seluruh kewajiban tercermin dari Risk Based

Capital (RBC), rasio lancar, rasio utang terhadap aset dan rasio utang terhadap ekuitas

Table Rasio Keuangan

Uraian	2020	2019
Risk Based Capital	536,49%	591,16 %
Rasio Lancar	124,10%	126,30 %
Rasio Utang terhadap Asset	91,92%	91,01%
Rasio Utang terhadap Ekuitas	1.153,89%	1.026,04%

RBC Axa Mandiri tahun 2020 adalah sebesar 536,49% menurun 54,67% dibandingkan tahun 2019 sebesar 591,16%, RBC AXA Mandiri berada di atas ketentuan batas minimum yang ditentukan oleh regulator yaitu 120%. Nasabah dapat menggunakan informasi tersebut untuk menentukan apakah perusahaan layak untuk melindungi kondisi keuangan keluarga ketika terjadi risiko sakit, cacat, kecelakaan hingga risiko terburuk yaitu tutup usia. Perusahaan dapat mempertahankan kinerja yang baik dari tahun ke tahun. Hal tersebut merupakan kesuksesan perusahaan dalam menjaga stabilitas perusahaan serta tetap berkomitmen untuk menjadi mitra yang bersinergi dengan kebutuhan nasabah. Pencapaian kinerja tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah untuk terus menjadi mitra perusahaan dalam bersuransi.

Rasio likuiditas mengukur kemampuan perusahaan memenuhi kewajiban jangka pendeknya secara tepat waktu. Rasio lancar merupakan salah satu rasio likuiditas. Rasio lancar Axa Mandiri tahun 2020 adalah sebesar 124,10% menurun 2,20% dibandingkan tahun 2019 sebesar 126,30%. 124,10% berarti bahwa setiap utang lancar sebesar Rp 1,00 harus dijamin dengan aktiva lancar sebesar Rp. 124,10. Hal ini terutama adanya penerapan PSAK 73 di mana aset dibayar dimuka dengan PSAK 73 dikategorikan sebagai aset tetap Axa Mandiri.

Rasio Leverage mengukur seberapa besar perusahaan dibiayai dengan utang. Penggunaan hutang yang terlalu tinggi tidak baik untuk perusahaan karena akan masuk dalam kategori *extreme leverage* yaitu suatu kondisi perusahaan

terjebak dalam tingkat hutang yang tinggi dan sulit untuk melepaskan beban utang tersebut. Rasio leverage pada umumnya ada lima yaitu salah satunya rasio utang terhadap aset serta rasio utang terhadap ekuitas. Rasio utang terhadap aset AXA Mandiri tahun 2020 adalah sebesar 91,92% meningkat 0,90% dibandingkan dengan tahun 2019 sebesar 91,01%.

Rasio utang terhadap ekuitas AXA Mandiri tahun 2020 adalah sebesar 1.153,89% meningkat 127,85% dibandingkan tahun 2019 sebesar 1.026,04%. Hal ini terutama dikarenakan jumlah ekuitas pada tahun 2020 meningkat dari Rp2.905.341 juta menjadi Rp2.991.652 juta atau naik 2,97%. Semakin rendah rasio utang terhadap aset dan rasio utang terhadap ekuitas maka semakin baik bagi kreditur karena aman bagi kreditur saat likuidasi.

Letje (2000) berpendapat bahwa ukuran kinerja finansial bukan merupakan aktivitas untuk mencapai kelangsungan hidup perusahaan yang lebih kompetitif. Kinerja finansial merupakan hasil keputusan masa lalu dimana memiliki keterbatasan pengguna yang berorientasi pada masa yang akan datang. Menjual produk asuransi merupakan salah satu bisnis kepercayaan serta kedekatan. Tidak semua FA menggunakan ukuran kinerja finansial untuk meyakinkan nasabahnya. Karakter serta kemampuan finansial nasabah adalah faktor dominan FA menggunakan media berupa ukuran kinerja finansial untuk meyakinkan nasabahnya.

RBC digunakan oleh FA untuk menjelaskan kondisi perusahaan terutama di masa pandemi covid-19. Rumor dimedia massa berkenaan dengan kebangkrutan dan ketidak mampuan membayar klaim dapat disanggah dengan rasio tersebut. FA akan lebih percaya diri untuk meyakinka nasabah dan calon nasabahnya bahwa perusahaan dalam kondisi baik dan sehat. Nasabah dapat melihat langsung rasio tersebut di laporan keuangan tahunan yang dilaporkan setiap tahunnya oleh PT Axa Mandiri Finansial Services melalui webnya di ww.axa-mandiri.co.id.

Fraud

Tugas FA adalah patuh terhadap kebijakan Axa Mandiri. *Know Fraud, No Fraud* merupakan sebuah jargo yang digaungkan untuk

meminimalisir adanya indikasi-indikasi fraud yang dapat terjadi di perusahaan manapun. Fraud merupakan perilaku disengaja atau kelalain yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang berniat untuk merugikan Axa Mandiri atau mitra kerjanya dan / atau untuk memperoleh keuntungan bagi si pelaku.

Ada tiga elemen yang saling berkaitan untuk menjelaskan mengapa seseorang dapat melakukan tindakan fraud, tiga elemen tersebut adalah rasionalisasi, tekanan serta kesempatan. Rasionalisasi merupakan justifikasi diri sendiri untuk melakukan hal yang kita ketahui sebenarnya salah, rasionalisasi mendorong membenaran tindakan fraud. Tekanan merupakan suatu ukuran yang terdiri dari besarnya gaya yang bekerja pada suatu benda. Tekanan dapat disebabkan oleh tekanan ekonomi, gaya hidup serta pekerjaan.

Indikasi fraud dapat terdeteksi sejak awal proses penjualan produk. Namun dibeberapa kasus sebelum adanya EDS fraud terdeteksi dari adanya keluhan yang disampaikan oleh nasabah melalui FA yang bertugas di kantor Bank Mandiri atau nasabah mengirimkan email keluhan ke kantor pusat.

Hasil investigasi pada tahun 2020 penyebab fraud yang paling banyak yaitu dari faktor manipulasi data nasabah, tidak bertemu dengan nasabah, bad service dan lainnya sebesar 57% sedangkan *miss selling* menempati urutan kedua yaitu diangka 38%.

Pada kasus keluhan nasabah yang berkaitan dengan adanya *miss selling* banyak ditemukan penekanan FA terhadap ilustrasi perkembangan hasil investasi. Ilustrasi dijadikan sebagai acuan pengembangan dana nasabah, sehingga nasabah berpatokan pada tabel tersebut. Ilustrasi hasil investasi berisi perkiraan perkembangan hasil investasi unit link. Perusahaan tidak menjamin hasil ilustrasi tersebut karena hanya sebuah gambaran.. Sikap kehati-hatian nasabah untuk membaca ilustrasi serta polis asuransi harus lebih ditingkatkan untuk menghindari pembelian produk yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan tujuan finansial keluarga.

Cara meyakinkan nasabah yang dilakukan oleh FA berbeda-beda. Nasabah dengan gaya konservatif cukup diyakinkan dengan

memberikan pengertian bahwasannya produk asuransi merupakan produk perlindungan jiwa ketika terjadi risiko sehingga tidak mengganggu keuangan keluarga. Nasabah dijelaskan berkenaan dengan mekanisme pengalihan risiko dari tertanggung terhadap penanggung.

Nasabah dan calon nasabah dengan gaya moderat merupakan nasabah yang paling banyak ditemui. Nasabah moderat memiliki ciri tidak terlalu menyukai resiko terlalu tinggi dan keuntungan terlalu tinggi. Nasabah dan calon nasabah moderat lebih menyukai produk asuransi unit link yang berimbang antara proteksi dan investasi. Kelemahan dari nasabah dan calon nasabah moderat yaitu memilih instrumen investasi seperti reksadana, obligasi dan sukuk atau ori sehingga keuntungan yang akan mereka dapat tidak terlalu tinggi dibandingkan dengan laju inflasi yang terjadi. Nasabah dan calon nasabah kriteria moderat tidak berani mengambil resiko untuk mengalokasikan dananya kepada asuransi jiwa murni.

Nasabah dan atau calon nasabah dengan kriteria agresif paling di cari oleh FA. Agresif sangat berkaitan dengan nasabah dan calon nasabah yang tidak terlalu berorientasi kepada hasil investasi produk unit link. Nasabah dan calon nasabah kriteria agresif lebih mudah untuk diajak berdiskusi perencanaan keuangan jangka panjang dengan melibatkan asuransi jiwa murni sebagai salah satu bentuk proteksi keuangan keluarga.

Ketiga kriteria nasabah dan calon nasabah tersebut merupakan salah satu pertimbangan FA untuk merekomendasikan produk yang sesuai. Kesesuaian produk dengan kriteria nasabah akan membantu FA untuk memetakan pasar yang akan ia raih. FA akan lebih mudah untuk menata risiko keluhan dikemudian hari. FA juga akan dipermudah dengan jaringan yang telah melekat kepada nasabah dan calon nasabah untuk memasarkan produk yang serupa.

4. KESIMPULAN

Strategi *handling complaint* yang dilakukan oleh FA dan ASM Jember area sudah sesuai dengan kebijakan internal perusahaan. Strategi *handling complain* dilakukan perusahaan dengan

menerapkan EDS (*Early Detection Fraud System*) . Deteksi ini merupakan deteksi awal suatu indikasi fraud yang dapat merugikan perusahaan. Laporan deteksi dini dapat berasal dari unit-unit yang berada pada departemen operatin *perusahaan (Welcome call, underwriting, Claim, Policy Owner service* dan sebagainya) maupun dari departemen lainnya yang berkaitan dengan penjualan.

Komplain memiliki dampak terhadap minat beli nasabah atau niat pembelian ulang dari nasabah dan calon nasabah sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap kinerja FA dalam hal penjualan produk asuransi. Faktor dominan terjadi menurunnya kinerja penjualan produk asuransi adalah kenaikan premi yang cukup signifikan dari premi 500.000 bulanan menjadi 670.000 per bulan. Perusahaan perlu mempertimbangkan kenaikan premi sebagai salah satu kebijakan yang kurang tepat di Jember Area.

Rasio solvabilitas merupakan salah satu indikator keuangan yang dipakai oleh perusahaan asuransi untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam membayar operasional dan klaim ketika terjadi tidak adanya premi masuk dalam satu tahun pembukuan. Selama lima tahun yaitu 3 tahun sebelum covid dan 2 tahun pasca covid 19 tingkat rasio solvabilitas perusahaan stabil dan baik. Masyarakat awam asuransi serta awam pemahaman berkenaan dengan rasio keuangan memiliki tingkat kepercayaan yang fluktuatif sehingga hal tersebut menjadi tugas dari FA untuk menjelaskan kondisi keuangan perusahaan berdasarkan laporan keuangan yang diterbitkan. kebutuhan mereka sehingga tidak mudah terprofokasi adanya komplain di medi sosial.

Pada tahun 2020 ditemukan 834 polis terindikasi fraud dari laporan keluhan nasabah. Indikasi fraud menjadi salah satu faktor penyebab nasabah melakukan komplain/keluhan.

Hal-hal berkenaan dengan fraud menjadi fokus perusahaan untuk memastikan bahwa FA melakukan penjualan dengan baik dan benar. Segala tindakan yang berhubungan dengan fraud akan mendapatkan sanksi tegas dari perusahaan. pada tahun 2020 hingga 2021 di Jember area terdapat 1 FA yang diterminasi karena indikasi

forgerly serta 2 FA yang diberikan surat peringatan. Hal tersebut menjadi bukti bahwa P T Axa Mandiri akan memberikan sanksi yang tegas kepada FA yang melanggar peraturan perusahaan.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis berterimakasih kepada Ibu Dr. Siti Maria Wardayanti, M.si, Ak , Bapak Dr. Alwan Sri Kustono, M.si, Ak sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dalam pelaksanaan penelitian serta mengarahkannya sehingga penelitian ini bisa selesai dengan lancar. Penulis juga berterimakasih kepada Ibu Vika Adriana serta FA PT Axa Mandiri Finansial Services Jember 2 yang telah membantu dalam proses penelitian dan penyempurnaan tesis tersebut. Selain itu penulis juga berterima kasih kepada pihak Jurnal Akuntansi dan Pajak (JAP) yang telah bersedia dalam menerbitkan artikel penulis sehingga bisa menjadi ilmu tambahan bagi penulis dalam kedepannya.

6. REFERENSI

- Burhan Bungin. 2020. *Post Qualitative Sosial Reseach Methods*. Jakarta:Kencana
- Cresswell John W. 2015. *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. Yogajakarta:Pustaka Pelajar
- Haryanto. 2020. Dampak Covid 19 terhadap pergerakan nilai tukar rupiah dan ideks harga saham gabungan (IHSG). *The Idonesia Journal of Development Planning*. 4(2):151-165.
- Irham Fahmi.2017.Analisis Kinerja Keuangan.Bandung: Alfabeta.
- Kasmir.2017. *Pengantar Manajemen Keuangan Edisi Kedua*. Jakarta: Kencana
- Letje Nazarudin.2000. Pengukuran Kinerja Non Finansial. *Jurnal Akuntansi dan investasi*. Vol 1(1): 32- 40
- Liling Listyawati dan Anik Nurpuspitasari. 2020. Pengaruh Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Tertanggung pada PT Asuransi Multi Artha Guna Tbk Surabaya. *Jurnal Ilmiah Administrasi Dan Bisnis*. Vol 4 No 2.
- Melati, Riska, Sudarwanto dan Arafiyah R. (2013). Estimasi Premi Menggunakan Model Kredibilitas Hachemeister.
- Mishkin Frederic S. 2008. *Ekonomi, Uang, Perbankan dan Pasar Keuangan Buku 1 Terjemahan Lana Soelistianingsih Dan Beta Yulianita G*. Jakarta : Salemba Empat
- Naron, H.S. 2008. *Introduction To Insurance*. Phnompenh: The Asean Development Bank.
- Nurul Aisyah Rachawati.,Lindawati Gani dan Hilda Rossieta. 2016. Loyalitas nasabah dan Kinerja Perbankan di Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*. 21(1):144-156.
- Payaman J Simanjuntak. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta : Salemba Empat
- Richard A dan Adi W. 2017. Pendapatan Premi, Rasio Hasil Investasi, Laba, Klaim dan Risk Based Capital Perusahaan Asuransi Kerugian di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*. 4(1):87-101.
- Sugiono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung:Alfabeta
- Sri Khairiah dan Nasir A shabri. 2019. Pagaruh menegemen Komplain dan beban Kerja Terhadap Stess dan Dampaknya pada Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Aceh barat. *Bidayah* . Volume 10 no 2
- Sumartono dan Karni Aprilani Harianto. 2018. Kinerja Keuangan Perusahaan Asuransi di Indonesia dan Faktor- Faktor yang Mempengaruhinya. *Future Jurnal Manageme dan Akuntansi*. Vol. 6 (1): 1-14.
- Surpiko Hapsoro Darpito. 2011. Analisis Pengaruh Penyesalan, Nilai Komplain, dan Kepuasan terhadap Niat Pembelian Ulang dengan Niat Menyampaikan Komplain sebagai Intervening Variabel. Jogyakarta: UPN Veteran.
- Wahjono Sentot Imam. 2010. *Managemen Pemasaran Bank*. Yogjakarta : Graha Ilmu
- Warsidi dan Bambang Agus Pramuka. 2000. Evaluasi Kegunaan Rasio Keuangan dalam

Memprediksi Perubahan Laba di Masa yang Akan Datang: Suatu studi empiris pada perusahaan yang terdaftar di BEJ. *Jurnal Akuntansi Manajemen dan Ekonomi*. Vol 2 no 1.

Edy Tuhiran. 2020. Inovasi Perusahaan Asuransi di tengah Pandemi. <https://mediaindonesia.com/read/detail/325348-inovasi-perusahaan-asuransi-di-tengah-pandemi>. (4 Juli)

<https://www.kemkes.go.id/folder/view/full-content/structure-faq.html>

<https://axa-mandiri.co.id/home>
<https://ekon.go.id/info-sektoral/17/covid-19>

Kapler. 2020. 2 Sisi Dampak Pandemi terhadap Industri Asuransi <https://finansial.bisnis.com/read/20200807/215/1276365/2> sisi dampak pandemi terhadap industri- asuransi. (7 Agustus)

Raditya Wardana. 2021. Rasio Solvabilitas: Pengertian, Rumus, dan Perhitungannya. <https://lifepal.co.id/media/rasio-solvabilitas>. (25 Juni)

Rudy. 2020. Cegah Komplain, Begini Cara AXA Mandiri Monitoring Penjualan. <https://investor.id/finance/cegah-komplain-begini-cara-axa-mandiri-monitoring-penjualan>. (6 Januari).

1. Lampiran

Tabel 1
Biaya Pengolahan Aset per Tahun

Pilihan Jenis Investasi	Rata-rata Kinerja Investasi per tahun		Biaya Pengolahan aset per tahun	Tingkat Resiko
	2013-2018	Sejak Peluncuran		
Mandiri Equity Money Rupiah 0%-20% pasar uang 80%-100% saham	N.A ⁵	N.A ⁵	Maksimal 2,51%	Tinggi
Dynamic Money Rupiah 0%-20% pasar uang 80%-100% saham	6,48%	16,40%	Maksimal 2,51%	Tinggi
Prime Equity Rupiah 0%-20% pasar uang 80%-100% saham	N.A ⁵	1,88%	Maksimal 2,51%	Tinggi
Progressive Money Rupiah 0%-20% pasar uang 40%-60% Obligasi 40%-60% saham	6,38%	12,73%	Maksimal 2,51%	Sedang
Active Money Rupiah 0%-20% pasar uang 40%-60% Obligasi 40%-60% saham	5,22%	5,14%	Maksimal 3,01%	Sedang
Secure Money Rupiah 0%-20% pasar uang 80%-100% Obligasi	5,90%	7,33%	Maksimal 2,06%	Sedang
Secure Money USD	1,75%	1,79%	Maksimal	Sedang

0%-20% pasar uang 80%-100% Obligasi			2,06%	
Fixed Money Rupiah 0%-95% pasar uang 5%-100% Obligasi	4,79%	6,25%	Maksimal 2,01%	Sedang
Money Market Rupiah 0%-100% pasar uang	5,17%	5,38%	Maksimal 1,81%	Rendah

Tabel 2.

Market Updates

MARKET UPDATES
Setasa, 7 Desember 2021

Market Commentary

- Indeks Harga Saham Gabungan (IHSG) pada hari Senin (6/12) ditutup menguat. IHSG naik +0,13% ke level 6.547,11 dan indeks LQ45 stabil +0,00%. Nilai tukar Rupiah terhadap US Dolar ditutup melemah di level Rp 14.437 per dolar. Investor asing net sell sebesar Rp 213,03 miliar dan nilai transaksi mencapai Rp 12,56 triliun. Empat indeks sektoral mengul dipimpin oleh sektor energi yang naik +0,04%. Sementara perdagangan hari ini masih sepiharian varian Omicron yang sudah ditemukan di Asia Tenggara. Kemudian dari dalam negeri, terdapat perubahan regulasi yang ditetapkan oleh BEI. Antara lain pengaturan mekanisme perdagangan saat pre-opening dan pre-closing yakni dengan menambahkan floor Indicative Equilibrium Price (IEP), Indicative Equilibrium Volume (IEV) dan yang menarik adalah aturan random closing. Selain itu, mulai hari ini, saat perdagangan berlangsung, bursa juga menghapus kode broker pada running trade. Namun sejauh ini tidak berdampak pada pasar saham domestik.
- Harga SUN Benchmark ditutup melemah dengan perubahan sebesar -5 bps sampai -30 bps. Yield PRODBT ditutup pada level 6,40%. Aktivitas perdagangan obligasi di pasar sekunder naik menjadi Rp 15,51 triliun. Pasar obligasi masih melemah namun terbatas. Pengerakan harga dipicu oleh trading pelaku pasar ditengah misi sentimen lapangan.
- Bursa saham Amerika Serikat (AS) hari Jumat (3/12) ditutup melemah. Indeks Dow Jones turun -0,17% dan S&P 500 turun -0,04% kemudian US 10Y yield diposisi 1,35%. Pasar saham AS ditutup melemah ditengah data tenaga kerja yang buruk. AS kini dihadapkan dengan situasi yang semakin rumit di mana inflasi sedang tinggi, sementara pasar tenaga kerja melambat, dan ancaman dari virus corona varian Omicron. Laporan Departemen Tenaga Kerja, menunjukkan pertumbuhan pekerjaan Non-farm payroll hanya sebanyak 250.000 orang, sangat jauh dibawah kapasitas sebesar 573.000 orang. Data NFP tersebut mengalami pelambatan yang signifikan jika dibandingkan bulan sebelumnya 546.000 orang. Secara terpisah, ukuran aktivitas industri jasa AS mencapai rekor tertinggi pada November. Kedua data tersebut tampaknya mempengaruhi ekspektasi investor untuk langkah The Fed selanjutnya menuju pengetatan kebijakannya.

DISCLAIMER
Dokumen ini dibuat hanya untuk memberikan informasi dan bukan merupakan suatu bentuk penawaran untuk membeli atau penjualan untuk menjual maupun dasar yang dapat dijadikan pedoman seluruhnya dengan prosedur atau ketentuan apapun atau bentuk apapun. Dokumen ini dibuat berdasarkan data proyek, analisis, penilaian atau informasi yang tersedia. Analisis dan kesimpulan dalam dokumen ini merupakan bentuk ungkapan suatu pendapat berdasarkan pertimbangan yang dibuat secara objektif.
Dengan menggunakan publikasi ini, kami menandakan bahwa pergerakan dari variabel dan nilai ekonomi pasar keuangan kita tersebut secara tidak langsung proyek, analisis, penilaian atau informasi yang disampaikan dalam dokumen ini bersifat subjektif. Penilaian yang akan dilakukan dalam dokumen dapat berubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu dan PT AKA Mandiri Financial Services dapat memuat data bahwa-hal-hal yang mengul atau membatalkan dokumen ini. Seluruh informasi dalam dokumen ini dibuat berdasarkan data publik yang disediakan oleh Data yang resmi untuk statistik ekonomi atau pasar. PT AKA Mandiri Financial Services tidak dapat tegap kewajiban yang berhubungan dengan keabsahan yang didasarkan pada dokumen ini.
Dengan ini, dengan dasar subjektif dan analisis dan penilaian ini, oleh, analisis, penilaian, analisis, penilaian dan atau pendapat tidak harus digunakan atau dibuat oleh The Management maupun pihak PT AKA Mandiri Financial Services yang berfokus oleh dasar prosedur resmi dan berbeda sebagai bagian yang tidak terdapat dalam Perencanaan.
Dengan menerima informasi ini, penerima dokumen setuju menggunakan informasi ini hanya untuk melihat potensi dalam strategi yang ada didalamnya dan bukan untuk tujuan lain yang tidak akan menggunakan informasi apapun ke pihak manapun. Pihak yang melakukan seperti bentuk produk yang ada informasi ini, baik itu sekarang atau sebagai kecuri telah mendapat persetujuan dari PT AKA Mandiri Financial Services.
Internal

Tabel 3.
Fund Facksheet

NO URUT:

4373

 Harga Unit & Laporan Kinerja Fund Unit Link								
Equity Fund (Instrumen Saham & Pasar Uang)								
December 6, 2021								
Fund (Data Investasi)	Unit Price (Harga Unit)		Historical Performance (Kinerja Masa Lalu)					
	Bid (Bel)	Offer (Jual)	1 Month	3 Month	1 Year	YTD	Inception	
Dynamic Money Rupiah	823.9803	880.6793	6.56%	8.84%	4.88%	2.75%	823.98%	
Attractive Money Rupiah	147.4051	154.7754	-1.88%	0.29%	-0.52%	-2.40%	47.41%	
Prime Equity Rupiah	98.2438	103.1561	-0.73%	6.49%	1.09%	-0.40%	-1.76%	
Excellent Equity Rupiah	64.2879	67.9127	-0.36%	4.28%	9.35%	8.21%	-33.79%	
Mandiri Equity USD *	15.8516	16.4342	-0.54%	-0.35%	19.73%	17.82%	98.52%	
Mandiri Equity Rupiah	101.3329	106.3995	-1.07%	7.08%	1.82%	0.00%	1.33%	
Mandiri Flexible Equity USD *	13.2954	13.2854	-0.57%	-0.76%	11.81%	8.24%	33.90%	
Mandiri Golden Offshore USD *	12.8882	12.6892	-0.19%	-0.47%	3.99%	-0.48%	26.89%	
Equity Fund Syariah (Instrumen Saham Syariah & Pasar Uang)								
December 6, 2021								
Fund (Data Investasi)	Unit Price (Harga Unit)		Historical Performance (Kinerja Masa Lalu)					
	Bid (Bel)	Offer (Jual)	1 Month	3 Month	1 Year	YTD	Inception	
Attractive Money Syariah	107.3862	112.7280	-4.22%	-1.82%	-13.44%	-15.83%	7.36%	
Advanced Commodity Syariah	108.7789	114.2188	5.35%	25.52%	28.86%	26.39%	8.78%	
Amarah Equity Syariah Rp	111.1600	116.7188	-0.71%	4.33%	9.83%	-2.82%	11.16%	
Fixed Income Fund (Instrumen Obligasi & Pasar Uang)								
December 6, 2021								
Fund (Data Investasi)	Unit Price (Harga Unit)		Historical Performance (Kinerja Masa Lalu)					
	Bid (Bel)	Offer (Jual)	1 Month	3 Month	1 Year	YTD	Inception	
Secure Money US Dollar	13.9910	14.6906	-0.19%	-1.22%	-4.96%	-2.11%	39.81%	
Fixed Money Rupiah	209.4776	202.9515	-0.78%	-0.91%	1.25%	1.25%	168.48%	
Secure Money Rupiah	352.8793	370.6283	-0.14%	0.89%	2.83%	3.04%	252.88%	
Fixed Income Rupiah	100.1884	100.1884	-0.07%	0.32%	RDWR	4GVWR	0.19%	
Balanced Fund (Instrumen Saham, pendapatan tetap & Pasar Uang)								
December 6, 2021								
Fund (Data Investasi)	Unit Price (Harga Unit)		Historical Performance (Kinerja Masa Lalu)					
	Bid (Bel)	Offer (Jual)	1 Month	3 Month	1 Year	YTD	Inception	
Progressive Money Rupiah	684.4960	718.6788	-0.76%	4.30%	3.73%	2.11%	99.44%	
Active Money Rupiah	182.4410	197.8631	-1.02%	2.94%	0.68%	-0.83%	88.44%	
Protected Money Rupiah	93.0135	97.6542	-0.21%	0.19%	-2.47%	-2.82%	-4.89%	
Mandiri Balanced USD *	13.2363	13.8961	-1.12%	-0.46%	9.06%	8.97%	22.36%	
Mandiri Global Offshore USD *	11.8529	12.1725	-0.58%	-0.99%	4.42%	3.25%	15.32%	
Mandiri Multi Asset Balanced Offshore USD *	11.8798	11.8798	-1.84%	-0.69%	4.77%	2.82%	18.71%	
Balanced Fund Syariah (Instrumen Obligasi Syariah, Saham Syariah & Pasar Uang)								
December 6, 2021								
Fund (Data Investasi)	Unit Price (Harga Unit)		Historical Performance (Kinerja Masa Lalu)					
	Bid (Bel)	Offer (Jual)	1 Month	3 Month	1 Year	YTD	Inception	
Active Money Syariah	147.5532	154.3309	-0.55%	0.79%	-0.88%	-7.81%	47.85%	
Money Market (Instrumen pasar uang dan pendapatan tetap < 1 tahun)								
December 6, 2021								
Fund (Data Investasi)	Unit Price (Harga Unit)		Historical Performance (Kinerja Masa Lalu)					
	Bid (Bel)	Offer (Jual)	1 Month	3 Month	1 Year	YTD	Inception	
Money Market	190.7442	200.3314	0.09%	0.23%	1.84%	1.71%	90.74%	
Money Market Syariah	113.2968	121.9616	0.14%	0.49%	2.43%	2.19%	15.30%	
Amarah Pasar Uang Syariah	108.4029	113.8230	0.14%	0.44%	2.40%	2.24%	8.40%	
* Fund USD menggunakan harga H-1 dikarenakan langsung diinvestasikan pada fund Offshore								
December 6, 2021								
Fund (Data Investasi)	Unit Price (Harga Unit)		Historical Performance (Kinerja Masa Lalu)					
	Bid (Bel)	Offer (Jual)	1 Month	3 Month	1 Year	YTD	Inception	
Amarah Pendapatan Tetap Syariah	114.8873	118.7915	0.26%	0.92%	4.12%	3.99%	14.89%	

Laporan ini dibuat oleh PT AXA Mandiri Financial Services untuk keperluan pemberian informasi saja. Laporan ini bukan merupakan penawaran untuk menjual, atau penawaran untuk pembelian. Semua hal yang relevan telah dipertimbangkan untuk memastikan informasi ini benar, tetapi tidak ada jaminan dan kewajiban yang timbul terhadap kerugian yang terjadi dalam menggunakan laporan ini. Kinerja di masa lalu bukan merupakan pedoman untuk kinerja di masa mendatang, harga unit dapat turun dan naik dan tidak dapat dijamin. Nasabah harus membaca brosur dengan baik untuk mengerti resiko yang terkait sebelum berinvestasi.

Tabel 4.
Pencapaian Closing Jember 2

NO`	NAMA CABANG	ASM	2021			2020		
			%	Achieve	Target	%	Achieve	Target
1	Jember Sultan Agung	Vika Adriana	54	907	1.679	98,0	1.061	1.083
2	Jember Wijaya Kusuma	Vika Adriana	73,5	1.235	1.679	57,5	622	1.083
3	Lumajang	Vika Adriana	46,9	1.389,7	2.964	52,8%	1.010	1.913
4	Probolinggo	Vika Adriana	48,1	1.427	2.964	70,3	1.345	1.913
5	Probolinggo Kraksaan	Vika Adriana	64,1	1.077,3	1.679	43,7	473	1.083
6	Jember Tanggul	Vika Adriana	100,5	611,7	609	140,7	550	391
7	Jember Ambulu	Vika Adriana	183,2	1.115,1	609	271,8	1.063	391
8	Jember Balung	Vika Adriana	25,6	155,7	609	88,9	348	391
9	Jember Rambipuji	Vika Adriana	68,9	419,3	609	177	692	391
10	Probolinggo Sudirman	Vika Adriana	106,9	650,8	609	93,8	367	391
11	Lumajang Ahmad Yani	Vika Adriana	50,7	308,8	609	108,7	425	391
12	Lumajang Pasirian	Vika Adriana	36,8	224	609	86,6	339	391
13	Prioritas Alun-Alun	Vika Adriana	55,1	2.882,3	5.232	71,8	2.995	4.171