

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Strategi Pencegahan

2.1.1.1 Pengertian Strategi

Menurut Maisarah Leli (2019:27-43) “Strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat tercapai”.

Menurut Rachmat (2014:2) Strategi adalah “sekumpulan tindakan atau aktivitas yang berbeda untuk mengantarkan nilai yang unik. Adapun ahli yang menegaskan strategi terdiri atas aktivitas-aktivitas yang penuh daya saing serta pendekatan-pendekatan bisnis untuk mencapai kinerja yang memuaskan (sesuai target)”.

Dengan demikian, strategi selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara umum strategi memiliki pengertian suatu garis besar haluan untuk bertindak dalam usaha mencapai sasaran yang telah ditentukan.

2.1.1.2 Pengertian Strategi Pencegahan

Nugraheni (2018:99) Pencegahan merupakan “sebagai upaya manajemen sesuatu yang dilakukan untuk mencegah terjadinya gangguan, kerusakan, atau hal-hal yang dapat menimbulkan risiko kerugian bagi seseorang. Dalam konteks hal ini, dapat dilakukan dengan cara mengelola (*management*) suatu cara atau mengidentifikasi serta pengendalian yang gunanya untuk mengurangi risiko tersebut”.

Menurut Setiawan (2018:122-130) mencegah adalah “melakukan beberapa usaha sehingga akibat yang tidak diharapkan, yang mungkin timbul serta dapat diatasi atau dihindari. Dalam kenyataannya, usaha pencegahan tersebut tidak selamanya selalu berhasil”.

Jadi dapat disimpulkan, bahwa strategi pencegahan adalah suatu tindakan atau aktivitas yang dilakukan dalam upaya mencegah maupun mengantisipasi sesuatu sebelum terjadi, dengan tujuan mencegah kerugian akibat terjadinya suatu hal atau risiko yang tidak diinginkan dengan cara mengurangi risiko yang mungkin saja terjadi.

2.1.1.3 Manajemen Risiko

Menurut Bank Indonesia, risiko adalah potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa (*event*) tertentu. Penerapan manajemen risiko menjadi sangat penting dalam menciptakan industri yang sehat dan terintegrasi.

Dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 191/PMK.09/2008, manajemen risiko adalah pendekatan sistematis untuk menentukan tindakan terbaik dalam kondisi ketidakpastian.

Menurut Royani (2018:83) manajemen risiko dapat diartikan sebagai “implementasi, pelaksanaan atau fungsi-fungsi manajemen dalam penanggulangan risiko, terutama risiko yang dihadapi oleh organisasi, perusahaan, keluarga, dan masyarakat. Risiko ditafsirkan sebagai bentuk keadaan ketidakpastian tentang suatu keadaan yang akan terjadi nantinya dengan keputusan yang diambil berdasarkan berbagai pertimbangan pada saat ini”.

Menurut Ferry N. Idroes (2011: 32-33) manajemen risiko adalah “sebagai suatu metode logis dan sistematis dalam identifikasi, kualifikasi, menentukan sikap, menetapkan solusi serta melakukan monitor dan pelaporan risiko yang berlangsung pada setiap aktivitas dan proses. Dalam hal ini manajemen risiko dipraktekan pada perusahaan asuransi syariah, karena untuk mengantisipasi risiko-risiko yang akan timbul pada masa depan. Manajemen risiko juga merupakan metode dalam mengorganisir risiko yang akan dihadapi, baik yang sudah diketahui maupun yang belum diketahui atau yang tidak dipikirkan, yaitu memindahkan risiko ke pihak lain, menghindari risiko, mengurangi efek negatif risiko, dan menampung sebagian atau semua konsekuensi risiko tertentu”.

Menurut Ahmad Royani (2018:85) Dalam mengelola risiko memiliki sebuah proses dalam penerapannya, berikut proses-proses serta fungsi dari manajemen risiko, yaitu:

a. Proses manajemen risiko

1) Identifikasi risiko

Identifikasi risiko dilakukan untuk mengidentifikasi risiko-risiko apa saja yang dihadapi oleh suatu organisasi. Proses manajemen risiko dilakukan dengan menganalisis sumber risiko dari seluruh aktivitas.

2) Pengukuran Risiko.

Pengukuran risiko digunakan untuk mengukur eksposur risiko perusahaan sebagai acuan untuk memutuskan apakah perlu dilakukan proses pengendalian. Pengukuran risiko bertujuan untuk mengenali dan memahami karakteristik risiko dengan lebih baik. Dengan pemahaman yang baik, maka risiko akan lebih mudah untuk dikendalikan.

3) Pemantauan Risiko

Proses ini dilakukan terhadap besarnya eksposur risiko, toleransi risiko, kepatuhan limit internal, dan hasil *stress testing* maupun konsistensi pelaksanaan dengan kebijakan dan prosedur yang ditetapkan.

b. Pengendalian Risiko

Pengendalian risiko adalah upaya untuk mengurangi atau menghilangkan risiko, disesuaikan dengan eksposur risiko dan tingkat risiko yang akan diambil.

c. Manfaat manajemen risiko

- 1) Perusahaan memiliki pijakan dalam mengambil setiap keputusan, sehingga para manajer lebih berhati-hati dan selalu menempatkan ukuran-ukuran dalam berbagai keputusan.
- 2) Mampu memberi arah bagi suatu perusahaan dalam melihat pengaruh-pengaruh yang mungkin timbul, baik secara jangka pendek dan jangka panjang.
- 3) Mendorong para manajer dalam mengambil keputusan untuk selalu menghindari risiko dan menghindari dari pengaruh terjadinya kerugian khususnya kerugian dari segi finansial serta memungkinkan perusahaan memperoleh risiko kerugian yang minimum.

Dengan adanya konsep manajemen risiko (*risk manajemen concept*) yang dirancang secara detail maka artinya perusahaan telah membangun arah dan mekanisme secara *sustainable* (bertujuan).

2.1.2 Asuransi

2.1.2.1 Pengertian Asuransi

Pengertian asuransi jika dilihat dari asal katanya, yakni bahasa inggris *insurance*, maka pengertian asuransi adalah pertanggungan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian asuransi adalah pertanggungan atau perjanjian antara dua belah pihak. Pihak pertama berkewajiban untuk membayar iuran, sementara pihak kedua berkewajiban untuk memberikan jaminan sepenuhnya kepada pembayar iuran apabila terjadi sesuatu yang menimpa diri atau barang milik pihak pertama sesuai dengan perjanjian yang dibuat.

Menurut kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) memiliki pengertian tersendiri. Menurut pasal 246 KUHD, asuransi adalah “suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin terjadi karena suatu peristiwa”.

Menurut Undang-Undang No.1 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian Asuransi atau Pertanggungan adalah “perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian,

kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggukan”.

Menurut Pieloor, (2017:2) yang dimaksud dengan asuransi adalah “sebuah perangkat atau sarana dimana dua atau lebih orang atau perusahaan yang bersepakat untuk berkontribusi membiayai klaim yang terjadi”.

Menurut Satria, (2017:11) yang dimaksud dengan “Asuransi adalah sebuah kegiatan yang bersifat mengalihkan risiko sesuatu kepada pihak ketiga. Dengan demikian apabila kita mendapatkan musibah atau bencana, maka semua kerugian kita akan dapat diganti oleh pihak asuransi”.

Dari kutipan pengertian asuransi di atas dapat penulis tarik kesimpulan bahwa asuransi adalah persetujuan kedua belah pihak yang dimana salah satu merupakan pihak tertanggung dan yang satunya merupakan pihak penanggung risiko yang mungkin akan dialami oleh tertanggung suatu saat nanti sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati kedua pihak tersebut.

2.1.2.2 Tujuan Asuransi

Menurut, Untung (2015:98) Tujuan asuransi terbagi menjadi dua pokok pembahasan yaitu:

1. Pengalihan Risiko

Tertanggung mengadakan asuransi dengan tujuan mengalihkan risiko yang mengancam harta kekayaan atau jiwanya. Dengan membayar sejumlah premi kepada perusahaan asuransi (penanggung), sejak saat itu pula risiko beralih kepada penanggung.

2. Pembayaran Ganti Kerugian

Bila suatu ketika sungguh-sungguh terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian (risiko berubah menjadi kerugian), maka kepada tertanggung akan dibayarkan ganti kerugian yang besarnya seimbang dengan jumlah asuransinya

Dari tujuan asuransi yang dikutip di atas dapat penulis simpulkan bahwa tujuan asuransi adalah untuk memindahkan risiko yang mungkin akan terjadi kepada tertanggung yang nantinya akan diganti kerugian tersebut untuk meringankan risiko yang terjadi.

2.1.2.3 Jenis-jenis Asuransi

Menurut Kasmir (2014:260) jenis jenis asuransi yang berkembang di Indonesia dewasa ini jika dilihat dari berbagai segi adalah sebagai berikut:

1. Dilihat dari segi fungsinya

a. Asuransi kerugian (*non life insurance*)

Jenis asuransi kerugian seperti yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Asuransi menjelaskan bahwa asuransi kerugian menjalankan usaha memberikan jasa untuk menanggulangi suatu risiko atau kerugian, kehilangan manfaat dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga dari suatu peristiwa yang tidak pasti. Jenis asuransi ini tidak diperkenankan melakukan usaha di luar asuransi kerugian dan reasuransi. Kemudian yang termasuk dalam asuransi kerugian adalah sebagai berikut.

- Asuransi kebakaran yang meliputi kebakaran, ledakan, petir, kecelakaan kapal terbang dan lainnya.
- Asuransi pengangkutan meliputi:
 - *Marine Hul Policy*
 - *Marine Cargo Policy*
 - *Freight*
- Asuransi aneka, yaitu asuransi yang tidak termasuk dalam asuransi kebakaran dan pengangkutan seperti asuransi kendaraan bermotor, kecelakaan diri pencurian, dan lainnya.

b. Asuransi jiwa (*life insurance*)

Asuransi jiwa merupakan perusahaan asuransi yang dikaitkan dengan penanggulangan jiwa atau meninggalnya seseorang yang dipertanggungkan. Jenis-jenis asuransi jiwa adalah:

- Asuransi berjangka (*Term insurance*)
- Asuransi Tabungan (*Endowment insurance*)
- Asuransi seumur hidup (*Whole life insurance*)
- *Annuity kontrak insurance* (Anuitas)

c. Reasuransi (*reinsurance*)

Merupakan perusahaan yang memberikan jasa asuransi dalam pertanggungan ulang terhadap risiko yang dihadapi oleh perusahaan asuransi kerugian. Jenis asuransi ini sering disebut asuransi dari asuransi dan asuransi ini digolongkan kedalam:

- bentuk *treaty*
- bentuk *facultative*
- kombinasi dari keduanya

2. Dilihat dari segi kepemilikannya

Dalam hal ini yang dilihat adalah siapa pemilik dari perusahaan asuransi tersebut, baik asuransi kerugian, asuransi jiwa ataupun reasuransi.

a. Asuransi milik pemerintah

Yaitu asuransi yang sahamnya dimiliki sebagian besar atau bahkan 100% oleh pemerintah Indonesia.

b. Asuransi milik swasta nasional

Asuransi ini kepemilikan sahamnya sepenuhnya dimiliki oleh swasta nasional sehingga siapa yang paling banyak memiliki saham, maka memiliki suara terbanyak dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

c. Asuransi milik perusahaan asing

Perusahaan asuransi jenis ini biasanya beroperasi di Indonesia hanyalah merupakan cabang dari negara lain dan jelas kepemilikannya pun dimiliki oleh 100% oleh pihak asing.

d. Asuransi milik campuran

Merupakan jenis asuransi yang sahamnya dimiliki campuran antara swasta nasional dengan pihak asing.

2.1.2.4 Keuntungan Asuransi

Menurut Kasmir (2014:262) keuntungan dari usaha asuransi untuk masing-masing pihak adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan asuransi

- a. Keuntungan dari premi yang diberikan ke nasabah.

- b. Keuntungan dari hasil penyertaan modal di perusahaan lain.
 - c. Keuntungan dari hasil bunga dari investasi di surat-surat berharga.
2. Bagi nasabah
- a. Memberikan rasa aman.
 - b. Merupakan simpanan yang pada saat jatuh tempo dapat ditarik kembali.
 - c. Terhindar dari risiko kerugian atau kehilangan.
 - d. Memperoleh penghasilan di masa yang akan datang.
 - e. Memperoleh penggantian akibat kerusakan atau kehilangan.

2.1.2.5 Prinsip-prinsip Asuransi

Menurut Kasmir (2014:263) Prinsip-prinsip asuransi yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. *Insurable Interest* merupakan hal berdasarkan hukum untuk mempertanggungkan suatu risiko berkaitan dengan keuangan, yang diakui sah secara hukum antara tertanggung dan suatu yang dipertanggungkan dan dapat menimbulkan hak dan kewajiban keuangan secara hukum. Semua ini tergambar dari kontrak asuransi. Kemudian dalam hal ini perlu menyebutkan adanya kepentingan terhadap barang yang dipertanggungkan.

2. *Utmost Good Faith* atau “itikad baik” dalam penetapan setiap suatu kontrak haruslah didasarkan kepada itikad baik antara tertanggung dan penanggung mengenai seluruh informasi baik materiil maupun immateriil.
3. *Indemnity* atau ganti rugi artinya mengendalikan posisi keuangan tertanggung setelah terjadi kerugian seperti pada posisi sebelum terjadinya kerugian tersebut. Dalam hal ini tidak berlaku bagi kontrak asuransi jiwa dan asuransi kecelakaan karena prinsip ini didasarkan kepada kerugian yang bersifat keuangan.
4. *Proximate Cause* adalah suatu sebab aktif, efisien yang mengakibatkan terjadinya suatu peristiwa secara berantai atau berurutan dan intervensi kekuatan lain, diawali dan bekerja dengan aktif dari suatu sumber baru dan independen.
5. *Subrogation* merupakan hak penanggung yang telah memberikan ganti rugi kepada tertanggung untuk menuntut pihak lain yang mengakibatkan kepentingan asuransinya mengalami suatu peristiwa kerugian. Artinya dengan prinsip ini penggantian kerugian tidak mungkin lebih besar dari kerugian yang benar-benar dideritanya.
6. *Contribution* suatu prinsip di mana penanggung berhak mengajak penanggung-penanggung lain yang memiliki kepentingan yang sama untuk ikut bersama membayar ganti rugi

kepada seseorang tertanggung, meskipun jumlah tanggungan masing-masing penanggung belum tentu sama besarnya.

2.1.3 Polis Asuransi

Menurut Dewi dan Intan (2018:79) Polis asuransi (*insurance policy*) adalah “bentuk bukti tertulis atas pembayaran premi untuk menutup pertanggungan risiko yang secara tegas dituliskan dalam kontrak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa polis asuransi adalah suatu bukti tertulis yang menjadi dasar perikatan dalam asuransi antara pihak tertanggung dan pihak penanggung dalam sebuah akta tertulis”.

Menurut Syamsu Iskandar (2013:271) polis asuransi adalah “bukti tertulis atau surat perjanjian antara pihak-pihak yang mengadakan perjanjian asuransi. Dengan adanya polis asuransi perjanjian antara kedua belah pihak mendapatkan kekuatan secara hukum”.

Menurut pasal 255 KUH dengan dinyatakan bahwa “pertanggungan harus dilaksanakan secara tertulis dengan sepucuk akte yang disebut polis asuransi”.

Menurut Syamsu Iskandar (2013:271) isi dari perjanjian yang dinyatakan dalam polis asuransi (barang) antara lain sebagai berikut:

1. Nomor polis
2. Nama dan alamat orang yang akan mengadakan pertanggungan
3. Hari dan tanggal diadakannya pertanggungan

4. Penjabaran terperinci mengenai benda atau barang-barang yang dipertanggungkan
5. Jumlah atau nilai pertanggungan
6. Jangka waktu atau periode pertanggungan
7. Jumlah premi yang harus dibayar
8. Bahaya-bahaya yang ditanggung oleh penanggung
9. Keadaan dari benda atau barang yang dipertanggungkan dan perlu diketahui oleh penanggung
10. Polis asuransi tersebut ditandatangani oleh penanggung yang berwenang
11. Khusus untuk polis pertanggungan kendaraan bermotor ditambah dengan nomor polisi, nomer rangka, dan nomer mesin kendaraan.

Dari kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa polis adalah dokumen yang menyatakan bahwa pihak penanggung bersedia menanggung risiko yang mungkin dialami oleh tertanggung sesuai dengan ketentuan dan perjanjian yang terdapat pada polis tersebut.

2.1.4 Premi Asuransi

Menurut Nopriansyah (2016:87) premi adalah “beban kewajiban yang harus dibayarkan oleh pemegang polis (peserta), karena premi akan dijadikan sebagai klaim risiko ketika peserta mengalami musibah”.

Menurut Mulyawan (2015:214) premi adalah “sejumlah uang dari tertanggung yang harus dibayarkan setiap tanggal yang ditetapkan sebagai

kewajiban dari tertanggung atas keikutsertaan pada asuransi. Besarnya premi asuransi ditetapkan oleh perusahaan asuransi dengan memperhatikan keadaan-keadaan dari tertanggung”.

Dari keterangan di atas dapat penulis simpulkan bahwa premi asuransi adalah sejumlah uang yang wajib dibayarkan kepada perusahaan asuransi oleh tertanggung untuk polis asuransi mereka.

2.1.5 Polis *Lapse*

Untuk mendapatkan manfaat asuransi, ada kewajiban yang harus nasabah lakukan yakni membayar premi. Jika nasabah terlambat atau berhenti membayar premi, maka akan terjadi polis *lapse*. polis *lapse* adalah penghentian penanggungan asuransi akibat tidak dibayarkannya premi-premi. Premi asuransi harus dibayar setiap bulan dan biasanya berlangsung hingga bertahun-tahun. Jika nasabah tidak melanjutkan pembayaran premi, risiko asuransinya bisa *lapse* atau tidak aktif. Istilah polis tidak aktif sering juga dikenal sebagai polis *lapse*.

Pemegang asuransi seharusnya memahami dengan baik risiko yang timbul oleh polis tidak aktif. Adanya hal ini tentu merugikan nasabah lantaran membuat nasabah tidak bisa mengambil manfaat asuransi, salah satunya tidak dapat mengklaim biaya biaya pertanggungan asuransi.

Menurut wijaya (2017:137) penyebab terjadinya polis tidak aktif (*lapse*) adalah “nasabah tidak membayar premi sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan. Dengan polis yang tidak aktif berarti nasabah dalam kondisi tidak

dilindungi oleh asuransi jiwa, sehingga klaim yang diajukan selama polis tidak aktif dapat dipenuhi oleh perusahaan asuransi. Oleh karena itu untuk menghindari terjadinya polis *lapse*, nasabah harus rajin membayar premi tepat waktu”

2.2 Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam Tugas Akhir ini merupakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang bersifat deskriptif dan diperdalam dari suatu fenomena sosial atau lingkungan yang terdiri atas pelaku kejadian tempat dan waktu. Penelitian kualitatif merupakan bentuk penelitian yang memerlukan proses yang disebut “reduksi data” yang berasal dari hasil wawancara, observasi atau hasil dari sejumlah dokumen. Data-data tersebut dirangkum dan diseleksi agar bisa dimasukkan dalam kategori yang sesuai, pada akhirnya muara dari seluruh kegiatan analisis dan data kualitatif terletak pada penulisan atau penuturan berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Penulis melakukan pendekatan masalah dengan metode kualitatif pada PT. BNI *Life insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya untuk meneliti bagaimana strategi pencegahan polis *lapse* akibat keterlambatan dalam pembayaran premi lanjutan pada PT. BNI *Life insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya. Strategi pencegahannya polis *lapse* yaitu dengan pemotongan dana investasi yang sudah terbentuk setelah polis berusia 2 tahun dan

kemudahan cara pembayaran premi dengan metode *internet banking*, *virtual account*, dan *auto debet*.

Dimana PT. BNI *Life insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya merupakan perusahaan asuransi yang melakukan usaha pertanggungan terhadap risiko yang akan dihadapi oleh nasabahnya. Usaha pertanggungan yaitu Asuransi Kehidupan (Jiwa), Kesehatan, Pendidikan, Investasi, Pensiun dan Syariah. Risiko yang dihadapi dapat berupa risiko kerugian akibat kebakaran, kerusakan, atau kehilangan atau risiko lain. Oleh karena itu, perusahaan asuransi memberikan pelayanan manfaat asuransi secara komprehensif atas sejumlah risiko yang dialami oleh nasabah sesuai dengan ketentuan produk yang tawarkan.

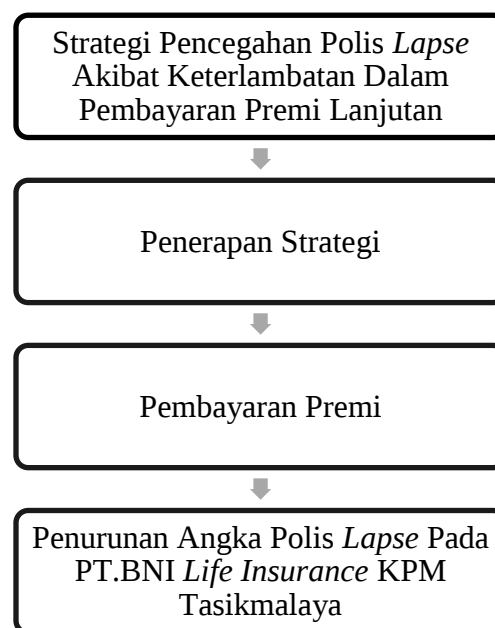
Dengan demikian untuk mendapatkan manfaat asuransi, ada kewajiban yang harus nasabah lakukan yakni membayar premi. Jika nasabah terlambat atau berhenti membayar premi, maka akan terjadi polis *lapse*. Premi asuransi harus dibayar setiap bulan dan biasanya berlangsung hingga bertahun-tahun. Jika nasabah tidak melanjutkan pembayaran premi, risiko asuransinya bisa *lapse* atau tidak aktif.

Pemegang asuransi seharusnya memahami dengan baik risiko yang timbul oleh polis tidak aktif. Adanya hal ini tentu merugikan nasabah lantaran membuat nasabah tidak bisa mengambil manfaat asuransi, salah satunya tidak dapat mengklaim biaya-biaya pertanggungan asuransi.

Penyebab terjadinya polis tidak aktif (*lapse*) adalah nasabah tidak membayar premi sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan. Dengan polis yang

tidak aktif berarti nasabah dalam kondisi tidak dilindungi oleh asuransi jiwa, sehingga klaim yang diajukan selama polis tidak aktif dapat dipenuhi oleh perusahaan asuransi. Oleh karena itu untuk menghindari terjadinya polis *lapse*, nasabah harus rajin membayar premi tepat waktu.

Dalam penelitian ini diharapkan dapat diketahui bagaimana strategi pencegahan polis *lapse* dan upaya-upaya (strategi) apa yang dilakukan perusahaan asuransi yaitu PT. BNI *Life insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya dalam pencegahan polis *lapse* dan apakah upaya tersebut sudah tepat untuk dilakukan sehingga nasabah dan perusahaan tidak sama-sama merugi akibat terjadinya risiko polis tidak aktif (*lapse*).



Gambar 2.1 Skema Pendekatan Masalah

Sumber : Penelitian Pada PT. BNI *Life Insurance* KPM Tasikmalaya