

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dasarnya di dalam kehidupan semua umat manusia pasti dihadapkan dengan 2 peristiwa, yaitu peristiwa yang terjadi dengan teratur dan peristiwa yang muncul dengan tiba-tiba atau tidak terduga. Kejadian yang tidak terduga yaitu kejadian yang tidak bisa diketahui secara pasti terjadinya. Didalam kehidupan ini, umat manusia selalu berusaha melakukan berbagai sesuatu dengan terencana, tetapi terkadang sesuatu bisa tiba-tiba datang tanpa mereka sadari. Dalam hal ini, manusia yang sebagai makhluk ciptaan Tuhan hanya bisa merencanakan segala sesuatunya, tetapi Tuhan yang merencanakan apa sebenarnya yang akan terjadi.

Kejadian tak terduga berlimpah dalam kehidupan kita sehari-hari. Kejadian tersebut dianggap sebagai bahaya atau malapetaka. Semua manusia dalam menjalani hidupnya akan selalu berhadapan dengan sesuatu yang tidak pasti, sehingga manusia hanya bisa merencanakan dan juga berusaha untuk mendapatkan yang dibutuhkan. Manusia sangat berusaha mengalihkan risiko yang dihadapinya karena tidak menginginkan kerugian dengan banyaknya sesuatu yang bisa dianggap risiko, baik sesuatu yang berasal dari alam sekalipun dari orang lain.

Laju perubahan dan kemajuan teknologi di Indonesia meningkat secara signifikan, khususnya di sektor transportasi. Transportasi dibutuhkan oleh setiap orang, karena setiap perjalanan membutuhkan sarana transportasi. Namun karena aktivitas transportasi di Indonesia relatif padat, kegiatan tersebut tidak selalu berjalan sesuai rencana. Hal ini karena pesatnya pertumbuhan penduduk kota Banjarmasin dan banyaknya pekerja dan mahasiswa yang pindah ke sini. Hal-hal yang tidak dibutuhkan oleh pelanggan transportasi terjadi karena dapat merusak atau menimbulkan masalah bagi mereka. Hal ini disebabkan meningkatnya volume kegiatan yang berhubungan dengan transportasi.

Risiko yang menimpa seseorang pasti akan merugikan orang tersebut baik dalam bentuk materi maupun non materi, yang jika kita menanggungnya seorang diri akan menimbulkan siksaan atau masalah yang luas, apalagi bila jumlah bahaya yang harus ditanggung pada dasarnya mustahil baginya. Manusia membutuhkan fasilitas yang dapat menjamin kelangsungan hidupnya, keluarga, dan usahanya serta rasa aman. Karena asuransi merupakan perusahaan jasa yang memberikan jasa proteksi sebagai layanan publik, maka memberikan solusi atas permasalahan tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 dijelaskan bahwa setiap warga Negara diberikan jaminan dan perlindungan untuk mendapatkan kesejahteraan. Akibatnya, pemerintah memikul tanggung jawab atas segala bentuk risiko yang ada di masyarakat. Namun, pemerintah belum

bisa sepenuhnya menjamin kesejahteraan masyarakat karena banyaknya risiko yang ada. Aturan lain yang mengatur asuransi sosial dari BUMN terdapat pula pada pasal 239 ayat 2 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan “pemerintah membentuk perusahaan asuransi kecelakaan lalulintas dan angkutan jalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan”

Dalam keadaan seperti ini, muncul pemikiran dari pihak swasta atau dari otoritas publik untuk memberikan jaminan terhadap bahaya yang terjadi pada seseorang dalam hidupnya. Ada banyak jenis perusahaan asuransi wajib dan pertanggungan yang muncul baik karena diamanatkan oleh undang-undang atau karena seseorang dapat memilih untuk tidak menandatangani perjanjian asuransi atau pertanggungan. Pembentukan perlindungan ini sebagai badan yang siap untuk menerima pertukaran risiko menakutkan dan mengerikan yang bisa terjadi padanya. Sebagai badan usaha yang menerima pengalihan risiko, pengelolaan perusahaan asuransi dapat dilakukan oleh pemerintah maupun pihak swasta.

Nampaknya pemerintah juga memanfaatkan asuransi sebagai sarana untuk menjalankan kebijakannya. Contohnya adalah memberikan jaminan kesehatan bagi pegawai negeri, asuransi, kecelakaan bagi pekerja, dan asuransi kecelakaan lalu lintas jalan. Asuransi sebagai komponen pelaksana kontrak pemerintah diatur dalam regulasi, seperti semua kegiatan ekonomi lainnya, pasti membutuhkan pekerja.

Akibatnya, peluang pencari kerja untuk mendapatkan pekerjaan akan dipengaruhi oleh kehidupan yang sehat di industri asuransi.

Kebutuhan manusia adalah sumber asuransi atau pertanggungan. Seperti yang telah ditetapkan, manusia terus-menerus dihadapkan pada ketidakpastian saat mereka mengarungi kehidupan dan keberadaan ini yang mungkin menguntungkan atau merugikan. Manusia mengharapkan keamanan atas harta benda, kesehatan, dan kesejahteraan mereka. Namun, mereka hanya bisa berusaha, dan Tuhan Yang Maha Esa yang menentukan segalanya.

Asuransi adalah sistem jaminan kesejahteraan sosial dan perlindungan sosial yang diselenggarakan dengan sangat baik atas dasar kesepakatan untuk saling membantu dalam suatu kelompok masyarakat. Tujuan asuransi adalah untuk mengurangi kemungkinan pemegang polis menderita kerugian finansial sebagai akibat dari potensi bahaya seperti kecelakaan, kematian, cedera serius, kerugian bisnis dan perusahaan besar, dan bahaya lainnya.

Dari perspektif filosofis, asuransi Islam dan asuransi konvensional pada prinsipnya berbeda. Menanggapi perbedaan pendapat di kalangan pemuka agama mengenai status hukum asuransi konvensional, maka muncullah asuransi syariah. Nampaknya asuransi konvensional adalah satu-satunya jenis yang tidak sesuai dengan pembahasan prinsip-prinsip asuransi dalam hukum Islam. Ketidaksesuaian tersebut terletak pada bagaimana perlindungan Islam

bergantung pada standar tolong menolong (ta'awun) sedangkan asuransi konvensional lebih condong ke sisi perjanjian.

Asuransi syariah ini seperti keluarga besar yang saling membantu satu sama lain. Standar perlindungan Islam bergantung pada tiga standar fundamental, menurut pakar ekonomi Islam:

1. Tanggung jawab dengan niat ikhlas, anggota asuransi takaful memiliki perasaan tanggung jawab bersama untuk membantu anggota lain yang mengalami kemalangan atau bencana.
2. Gotong royong atau saling membantu, artinya peserta asuransi takaful saling bekerjasama dan saling membantu dalam mengatasi kendala akibat bencana.
3. Fakta bahwa peserta asuransi takaful akan berfungsi sebagai jaring pengaman bagi peserta lain jika terjadi bencana disebut sebagai "saling melindungi penderitaan satu sama lain".

Pengertian “perusahaan asuransi syariah” dan “hal-hal yang hanya berhubungan dengan sedekah dan ihsan yang ditujukan kepada fakir miskin” bukanlah satu-satunya penggunaan istilah “takaful”. Ini juga mencakup gagasan yang lebih umum seperti pertumbuhan keluarga, komunitas, dan agama. serta komitmen untuk berkolaborasi, mendukung, dan melindungi kebebasan dan kesejahteraan satu sama lain di semua bagian kehidupan umat muslim.

Tidak dapat dipungkiri bahwa banyak masyarakat khususnya pengendara kendaraan bermotor yang belum mengetahui atau memahami

keberadaan asuransi kecelakaan berbasis syariah yang terbilang masih baru seiring dengan berkembangnya asuransi syariah. Karena asuransi konvensional sudah diperkenalkan sebelum asuransi syariah, maka masyarakat umum baru sedikit mengenalnya saat ini. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan asuransi syariah khususnya, karena umat Islam sendiri turut serta mensosialisasikan asuransi syariah guna memberikan pemahaman baru kepada masyarakat umum dan mencegah kajian-kajian ketidaksepakatan masyarakat. bahwa prinsip syariah muamalah, seperti asuransi syariah memberikan manfaat lebih di masa depan.

Sebagai asuransi sosial, ternyata tidak semua korban pengoperasian kendaraan bermotor di jalan umum atau jalan raya mendapat santunan dari asuransi ini. Warga yang ingin melakukan klaim asuransi kecelakaan diharuskan melengkapi surat keterangan polisi, sehingga mempersulit pengurusan persyaratan klaim. Di sisi lain, polisi belum mengirimkan surat karena harus menunggu hasil olah tempat kejadian perkara (TKP) terlebih dahulu. Hal ini masih menjadi pertanyaan masyarakat sekitar secara keseluruhan mengenai adanya korban jiwa khususnya masyarakat yang mengalami kecelakaan di jalan, karena permohonan santunannya ditolak atau digugurkan oleh pengelola asuransi atau pertanggungansian sosial.

Terdapat suatu kasus yang terjadi di tahun 2021 yaitu manajemen Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912, saat itu

tidak mampu membayar klaim para pemegang polisnya. Sekitar 500 ribu klaim pemegang polis yang telah habis kontrak, tak kunjung dicairkan sejak 3 tahun terakhir. Berdasarkan data Koordinator Nasional Perkumpulan Pemegang Polis AJB Bumiputera 1912, sedikitnya Rp. 9 Triliun dana klaim pemegang polis belum dibayarkan oleh jajaran direksi atau manajemen perusahaan. Sebenarnya, deteksi awal gagal bayar polis oleh AJB Bumiputera 1912 telah terungkap dan menjadi pemberitaan, baik di media maupun menjadi data yang beredar di kalangan praktisi keuangan dan asuransi.

Karena masih banyaknya kebingungan di kalangan masyarakat khususnya yang pernah ditemukan yaitu keluarga sendiri mengalami kecelakaan dan tidak paham tentang bagaimana cara klaim, apa saja yang perlu dilengkapi, surat apa saja yang dibawa ketika terjadi suatu musibah kecelakaan. Dengan hampir seluruh masyarakat kota Banjarmasin menggunakan kendaraan bermotor setiap hari untuk bekerja atau hanya untuk jalan-jalan yang mana potensi terjadi kecelakaan akan lebih besar. Karena itulah penulis tertarik untuk mengangkatnya menjadi sebuah penelitian.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN PENGENDARA MOTOR BANJARMASIN TERHADAP PROSEDUR KLAIM ASURANSI KECELAKAAN PT TAKAFUL KELUARGA”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang permasalahan diatas, maka yang menjadi inti permasalahan yang akan diteliti yaitu: seberapa tinggi tingkat pemahaman pengendara motor Banjarmasin terhadap prosedur klaim asuransi kecelakaan PT Takaful Keluarga?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat pemahaman pengendara motor Banjarmasin terhadap prosedur klaim asuransi kecelakaan PT Takaful Keluarga.

D. Manfaat Penelitian

1. Kepada Mahasiswa
 - a. Mencakup informasi dan wawasan bagi penulis secara keseluruhan.
2. Kepada Jurusan
 - a. Sebagai informasi tambahan mengenai kemampuan mahasiswanya.
 - b. Merupakan tambahan pengetahuan guna meningkatkan materi pembelajaran.
3. Kepada Perusahaan
 - a. Sebagai sumber evaluasi bagi perusahaan agar lebih tambah baik kedepannya.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kekeliruan persepsi terhadap judul yang diacu dan menghindari kesimpangsiuran atas hal-hal yang akan ditelaah oleh peneliti dan sebagai pedoman untuk memusatkan pemeriksaan lebih lanjut, peneliti membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Analisis

Terdiri dari beberapa kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu sehingga dapat diklasifikasikan dan dikelompokkan kembali berdasarkan kriteria tertentu, mencari koneksi, dan mencari tahu apa artinya.

2. Pemahaman

Menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, pemahaman adalah sesuatu yang kita pahami dan mengerti dengan benar. Pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk menafsirkan, menerjemahkan, atau menyatakan sesuatu dengan caranya sendiri tentang pengetahuan yang dimilikinya. Pemahaman siswa diminta untuk membuktikan bahwa ia memahami hubungan yang sederhana diantara fakta-fakta (Arikunto, 2005, hal.51).

3. Pengendara Motor

Driver atau pengendara dalam bahasa Inggris adalah orang yang mengemudikan kendaraan bermotor maupun tidak bermotor atau yang secara langsung mengawasi calon pengemudi yang sedang belajar mengemudi.

4. Prosedur

Prosedur adalah serangkaian tindakan spesifik yang semuanya harus dilakukan dengan cara yang sama (seperti yang dinyatakan) untuk mencapai hasil yang sama. Prosedur juga dapat didefinisikan sebagai urutan tindakan atau langkah-langkah yang harus diambil untuk mencapai hasil yang diinginkan.

5. Klaim Asuransi

Klaim asuransi merupakan permintaan resmi yang dibuat oleh nasabah untuk perusahaan asuransi agar bisa mendapatkan pembayaran terkait kerugian yang diterima. Nantinya perusahaan asuransi akan memeriksa validitas klaim yang sampai pada mereka sebelum mengganti kerugian.

F. Kajian Pustaka

Kajian Pustaka diperlukan untuk membedakan keduanya berdasarkan pencarian penulis terhadap penelitian sebelumnya yang memiliki kaitan dengan penelitian saat ini dan porsi masalah yang diteliti. Beberapa studi yang telah dimasukkan dalam kajian pustaka adalah sebagai berikut:

1. Skripsi dari Syahraeni (2016) Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar dengan judul “Analisis tingkat pemahaman mahasiswa jurusan Ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar terhadap sistem klasifikasi DDC”

penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pemahaman mahasiswa jurusan Ilmu Perpustakaan terhadap sistem klasifikasi DDC, serta untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh mahasiswa dalam memahami sistem klasifikasi DDC. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk mengetahui tingkat pemahaman pengendara motor Banjarmasin tentang prosedur klaim asuransi kecelakaan PT Takaful Keluarga. Yang mana disini terdapat kesamaan tentang pembahasan teori pemahaman dan kesamaan dalam metode penelitiannya yaitu deskriptif kuantitatif.

2. Skripsi dari Utari Nabilla Ramadhani, (2019) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda dengan judul “Tingkat Pemahaman Mahasiswa Tentang Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah”. Penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat pemahaman mahasiswa tingkat akhir FEBI tentang pemahaman murabahah di bank syariah. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk mengetahui tingkat pemahaman pengendara motor Banjarmasin tentang prosedur klaim asuransi kecelakaan PT Takaful Keluarga. Yang mana disini terdapat kesamaan tentang pembahasan teori pemahaman.
3. Skripsi dari Luluk Indah Pratiwi, (2018) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo dengan judul “Tingkat Pemahaman Asuransi Syariah Pada Agen Asuransi Syariah Di PT Prudential Life

Assurance Cabang Ponorogo” Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana tingkat pemahaman agen asuransi syariah PT Prudential Life Assurance Ponorogo terkait asuransi syariah dari aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk mengetahui tingkat pemahaman pengendara motor Banjarmasin tentang prosedur klaim asuransi kecelakaan PT Takaful Keluarga. Yang mana disini terdapat hubungan dari peran agen asuransi terhadap pemahaman nasabahnya.

G. Sistematika Penulisan

Penulis membagi penelitian ini menjadi lima bab, yang masing-masing disusun dengan cara sistematis sebagai berikut:

Bab Pertama merupakan pemaparan yang berisi tentang landasan masalah yang menggambarkan bagaimana pemaparan penulis untuk memilih masalah tersebut dan menggambarkan masalah yang akan diteliti. Dimana permasalahan tersebut dapat dideskripsikan dan dirumuskan menjadi sebuah rumusan masalah, yang kemudian dipadukan dengan tujuan penelitian untuk menghasilkan hasil yang diinginkan. Kemudian dilanjutkan dengan signifikansi tulisan yang dianggap penting untuk dijadikan sebagai sumber perspektif atau daftar referensi bagi para penulis lain yang berbeda serta hasil dan manfaat dari penelitian tersebut. Definisi operasional digunakan untuk membatasi atau membagi spesialis dari istilah dalam penelitian yang memiliki kepentingan umum dan luas.

Sistematika penulisan adalah proses penulisan skripsi yang sistematis dan terstruktur secara keseluruhan, sedangkan tinjauan pustaka ditampilkan sebagai informasi atau tulisan dari aspek lain dengan menggunakan referensi dari peneliti sebelumnya. Tujuan dari tinjauan pustaka adalah untuk menemukan keterkaitan dan perbedaan dalam penelitian ini.

Bab Kedua menjelaskan landasan teori pemikiran, serta teori-teori yang relevan dari literatur yang berkaitan dan buku-buku, dan referensi media lainnya akan digunakan sebagai sumber informasi.

Bab Ketiga adalah metode penelitian yang meliputi jenis, sifat, dan lokasi penelitian yang digunakan dalam skripsi, objek penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, serta pengolahan dan analisis data setelah data terkumpul. Kemudian, untuk mengetahui alur penelitian mulai dari awal hingga akhir, dibuat tahapan penelitian sistematis

Bab Keempat adalah penyajian dan analisis data yang meliputi gambaran umum PT Takaful Keluarga dan deskripsi data hasil kuesioner dan dokumentasi informan. Setelah itu akan dibahas analisis data, dan pada bab kedua pembahasan akan disesuaikan dengan landasan teori untuk menunjukkan rumusan pemecahan masalah.

Bab Kelima adalah penutup yang memuat kesimpulan hasil penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang telah digariskan pada pendahuluan, diikuti dengan beberapa saran yang dianggap perlu untuk penelitian.