

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam merupakan salah satu agama yang *rahmatan lil'alam* atau bagi seluruh penjuru alam termasuk bagi seluruh makhluk. Dalam agama Islam berbagai macam aspek yang dibahas untuk memberikan pedoman terhadap hidup seorang umat mulai dari aspek ibadah, sosial, hingga muamalah. Muamalah dalam agama Islam harus terbebas dari unsur riba dan haram atau hal yang merugikan lainnya, sehingga muamalah dalam Islam harus halal lagi baik dan bermanfaat. Selain itu, muamalah dalam Islam juga memiliki prinsip tolong-menolong melalui sebuah produk barang dan jasa yang ditawarkan. Firman Allah SWT tentang tolong-menolong terdapat dalam QS. Al-Maidah/5:2 berikut.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya : “Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam perbuatan dosa dan pelanggaran. Bertaqwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksa-Nya (Kementerian Agama RI, 2020, hal. 106).

Ayat di atas menjelaskan bahwa konsep tolong-menolong dalam kebaikan sangat dianjurkan untuk mengembangkan ekonomi Islam. Salah satu konsep tolong-menolong dalam muamalah Islam adalah Asuransi yang berbasis syariah (Hasan A. , 2010, hal. 61).

Perusahaan asuransi di Indonesia ada dua bentuk yaitu Asuransi Konvensional dan Asuransi Syariah. Perusahaan Asuransi Konvensional adalah perusahaan asuransi yang kegiatan operasionalnya bertitik berat pada keuntungan sebesar-besarnya bagi perusahaan. Sedangkan Asuransi Syariah adalah perusahaan asuransi yang kegiatan operasionalnya bertitik berat pada prinsip tolong-menolong maupun saling membantu atau yang sering disebut *ta'awun*. Jadi, asuransi syariah memiliki prinsip dasar tolong-menolong untuk meringankan beban antar peserta yang sedang mengalami kerugian atau musibah (Syauqi, 2009, hal. 42).

Perusahaan asuransi syariah membuat sebuah perjanjian/kontrak/akad di awal dengan sangat jelas dan terbuka sesuai dengan prinsip syariah. Isi perjanjian dalam asuransi syariah meliputi akad sesuai produk, jumlah premi yang harus dibayarkan dan polis. Dana premi asuransi yang dikumpulkan dari peserta asuransi disebut dengan dana sosial (*Tabarru'*) yang diatur dan dikelola oleh perusahaan asuransi syariah dengan baik dan efektif. Seiring perkembangan dan pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia berdampak positif pula terhadap perusahaan Asuransi Syariah, dimana masyarakat masih banyak yang belum memahami mekanisme atau sistem asuransi syariah. Oleh sebab itu, banyaknya perusahaan asuransi tentu akan memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap produk perlindungan asuransi yang berbasis syariah dan memberikan informasi tentang asuransi syariah kepada masyarakat luas (Paulus, 2020, hal. 45).

Perbedaan asuransi syariah dengan asuransi konvensional terletak dari pada akad atau perjanjian yang ditawarkan setiap produk. Asuransi syariah memiliki prinsip berbeda yang tidak dimiliki oleh asuransi konvensional seperti

nilai-nilai keadilan, transparansi atau terbuka, saling membantu atau tolong-menolong dan terhindar dari unsur riba. Perbedaan lain adalah dari segi jaminan risiko, dimana asuransi konvensional menggunakan sistem *Transfer of risk* untuk menjamin para peserta asuransi. Sedangkan asuransi syariah menggunakan sistem *Sharing of risk* untuk menjamin para peserta dengan saling menanggung antara satu peserta dengan peserta lainnya atau yang disebut (*ta'awun*) (Effendi, 2018, hal. 209).

Perbedaan lainnya antara perusahaan asuransi syariah dengan asuransi konvensional terletak pada keuntungan atau *surplus underwriting*. Keuntungan dari perusahaan asuransi konvensional didapatkan dari *surplus underwriting*, komisis reasuransi dan hasil dari investasi. Sedangkan keuntungan dari perusahaan asuransi syariah didapatkan dari *surplus underwriting*, komisi reasuransi dan hasil dari investasi seluruhnya tidak menjadi milik perusahaan karena menggunakan sistem bagi hasil (*Mudharabah*) dengan peserta asuransi. Oleh sebab itu, mekanisme atau metode *underwriting* pada asuransi syariah sangat penting dilakukan dalam proses menyeleksi calon peserta asuransi dan mengklasifikasikannya atau mengelompokkan sesuai dengan tingkat risiko yang dapat ditanggung oleh perusahaan asuransi. Dalam hal ini, risiko yang muncul adalah klaim yang mungkin akan dihadapi oleh perusahaan asuransi syariah di pada masa yang akan datang (Ganie, 2013, hal. 29).

Klaim asuransi adalah sebuah proses pengajuan yang dilakukan oleh peserta asuransi untuk mendapatkan uang pertanggungan sesuai dengan akad atau kontrak yang telah disepakati dan sesuai dengan premi yang dibayarkan kepada pihak perusahaan asuransi. Pengajuan klaim asuransi dilakukan oleh peserta

asuransi ketika terjadi peristiwa yang merugikan atau terjadi musibah seperti gempa bumi, banjir, kebakaran, meninggal dunia dan peristiwa merugikan lainnya yang tidak terduga. Pada saat peserta asuransi ingin melakukan pengajuan klaim kepada perusahaan asuransi, maka pihak perusahaan asuransi selaku pengelola dana peserta asuransi wajib mengeluarkan dana secara cepat, tepat dan efisien sesuai dengan akad atau kontrak masing-masing peserta. Firman Allah SWT dalam QS. Al-Anfal/8:27 sebagai berikut.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا ءَمَنَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٢٧﴾

Artinya : "*Hai orang-orang beriman, janganlah kamu, mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad), dan juga janganlah kamu mengkhianati, amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui*" (Kementerian Agama RI, 2020, hal. 248).

Ayat di atas menjelaskan bahwa amanat-amanat yang diberikan jangan sampai dikhianati karena sebuah amanah adalah kewajiban yang harus dilaksanakan. Oleh sebab itu, setiap amanah wajib dilaksanakan sebaik mungkin dan jangan dikhianati. Proses klaim dari perusahaan asuransi konvensional di ambil dari rekening dana perusahaan melalui pembayaran premi peserta asuransi. Sedangkan proses klaim dari perusahaan asuransi syariah di ambil dari rekening dana *tabarru'* yang telah disepakati bersama untuk kepentingan bersama yaitu tolong-menolong. Jadi, amanah yang diberikan oleh peserta asuransi kepada pihak perusahaan asuransi syariah dalam mengelola keuangan dana *tabarru'* atau dana perlindungan harus dijalankan dengan baik dan efektif, sehingga perusahaan asuransi syariah harus memiliki metode atau mekanisme yang baik dalam menyeleksi calon peserta asuransi dan mengelola keuangan perusahaan (Nitisusantro, 2013, hal. 38).

Menurut (Huda, 2010, hal. 21) menjelaskan bahwa kelancaran operasional perusahaan asuransi syariah dapat dipengaruhi oleh metode yang digunakan dalam menyeleksi dan penentuan jumlah premi pada calon peserta asuransi. Dengan adanya metode *underwriting*, diharapkan dapat meminimalisir bahkan menghindari perusahaan untuk mengalami kerugian agar keuangan perusahaan menjadi stabil, sehingga dapat menyalurkan dana bantuan kepada peserta asuransi dengan baik dan merata sesuai dengan polisnya masing-masing. Sedangkan menurut (Martono, 2013, hal. 52) menjelaskan bahwa metode *underwriting* merupakan cara perusahaan asuransi syariah untuk menyeleksi setiap permohonan dari calon peserta asuransi dan menetapkan premi sesuai dengan polis yang disepakati secara bersama dengan prinsip keadilan. Jadi, semakin baik atau efektif seleksi terhadap calon peserta asuransi yang dilakukan akan mempengaruhi terhadap pertumbuhan aset dan pendapatan perusahaan asuransi syariah.

Menurut (Muhammad, 2014, hal. 41) menjelaskan bahwa hasil dari *underwriting* yang tinggi pada suatu perusahaan asuransi syariah akan menunjukkan baiknya proses *underwriting* yang telah dilakukan. Sebaliknya, hasil dari *underwriting* yang menurun pada suatu perusahaan asuransi syariah akan menunjukkan buruknya kinerja *underwriting* perusahaan asuransi selama periode tertentu. Oleh sebab itu, metode *underwriting* merupakan salah satu tolak ukur efektif atau tidaknya suatu perusahaan asuransi syariah dalam mengelola dana peserta asuransi termasuk dalam menyeleksi calon peserta asuransi. Salah satu perusahaan asuransi syariah yang menggunakan metode *underwriting* dalam mengelola dana dan menyeleksi calon peserta asuransi adalah PT. Axa Mandiri *Financial Services* Kantor Cabang Banjarmasin.

PT. Axa Mandiri *Financial Services* Kantor Cabang Banjarmasin merupakan salah satu perusahaan asuransi jiwa murni yang ada di Kalimantan Selatan dengan menawarkan berbagai macam produk dan jasa asuransi yang berbasis syariah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat muslim atau masyarakat secara umum. PT. Axa Mandiri *Financial Services* Kantor Cabang Banjarmasin memiliki komitmen yang sangat kuat untuk memenuhi perjanjian atau amanah dalam memberikan perlindungan asuransi yang berbasis syariah kepada para peserta asuransi yang akan ditanggung sesuai polis yang dipegang. Oleh sebab itu, PT. Axa Mandiri *Financial Services* Kantor Cabang Banjarmasin menggunakan metode *underwriting* dalam menyeleksi calon peserta asuransi (AXA MANDIRI, 2022).

Berdasarkan pemaparan materi di atas tentang asuransi syariah dan metode *underwriting*, maka peneliti tertarik untuk ingin mengetahui sejauh mana efektivitas metode ini dalam menyeleksi calon nasabah. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk membuat suatu penelitian atau karya tulis dengan judul **“EFEKTIVITAS METODE *UNDERWRITING* DALAM MENYELEKSI CALON NASABAH PADA PT. AXA MANDIRI *FINANCIAL SERVICES* KANTOR CABANG BANJARMASIN”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini antara lain, yaitu :

1. Bagaimana Efektivitas Metode *Underwriting* dalam Menyeleksi Calon Nasabah pada PT. Axa Mandiri *Financial Services* Kantor Cabang Banjarmasin ?

2. Apa saja kendala dari Metode *Underwriting* dalam Menyeleksi Calon Nasabah pada PT. Axa Mandiri *Financial Services* Kantor Cabang Banjarmasin ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini antara lain, yaitu :

1. Mengetahui Efektivitas Metode *Underwriting* dalam Menyeleksi Calon Nasabah pada PT. Axa Mandiri *Financial Services* Kantor Cabang Banjarmasin.
2. Mengetahui kendala dari Metode *Underwriting* dalam Menyeleksi Calon Nasabah pada PT. Axa Mandiri *Financial Services* Kantor Cabang Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik untuk kalangan mahasiswa, perusahaan asuransi antara lain:

1. Kepentingan akademis, mengembangkan ilmu perekonomian syariah khususnya bagi asuransi syariah dan sebagai bahan referensi atau masukan bagi peneliti lain yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian ini.
2. Kepentingan perusahaan, riset ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan guna mengembangkan usaha dan bisnis PT. Axa Mandiri *Financial Services* Kantor Cabang Banjarmasin.
3. Untuk penulis, untuk melengkapi program kuliah S1, program studi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari dan sebagai salah satu media latihan untuk mengembangkan

kemampuan serta keterampilan sesuai disiplin ilmu yang dipelajari.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional berguna untuk membatasi suatu penelitian dan memberikan makna atau penjelasan terhadap kata tertentu agar tidak salah paham atau menimbulkan makna yang umum. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut.

1. Kata efektivitas didalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata “efektif” yang artinya ada dampak atau efeknya, manjur atau mujarab dan berhasil. Jadi, efektivitas adalah suatu keberhasilan dari seseorang setelah melakukan usaha atau upaya. (Djaka, 2011, hal. 45) Adapun efektivitas dalam penelitian ini adalah penggunaan metode *Underwriting* yang dilakukan oleh PT. Axa Mandiri *Financial Services* Kantor Cabang Banjarmasin dalam menyeleksi calon nasabah.
2. Menurut (Sudjana, 2010, hal. 7) menjelaskan bahwa metode merupakan sebuah cara yang sistematis atau teratur dan dibuat sebaik mungkin melalui pikiran-pikiran untuk mencapai tujuan tertentu yang sebelumnya sudah ditetapkan atau ditargetkan. Jadi, metode dalam penelitian ini adalah cara PT. Axa Mandiri *Financial Services* Kantor Cabang Banjarmasin dalam menyeleksi calon nasabah dengan menggunakan metode *Underwriting*.
3. *Underwriting* merupakan sebuah metode untuk penyelesaian dalam menyeleksi calon nasabah dan mengidentifikasi atau mengelompokkan risiko yang mungkin terjadi yang harus ditanggung oleh perusahaan asuransi, sehingga efektivitas penggunaan metode ini harus maksimal agar

mendapatkan keuntungan atau laba dan terhindar atau mengurangi risiko yang mengakibatkan kerugian. (Hasan N. I., 2014, hal. 21) Jadi, *underwriting* dalam penelitian ini adalah cara yang digunakan oleh PT. Axa Mandiri *Financial Services* Kantor Cabang Banjarmasin dalam menyeleksi calon nasabah.

4. Calon Nasabah merupakan seseorang yang akan menggunakan atau memilih suatu produk dan jasa dari perusahaan, lembaga keuangan termasuk perusahaan jasa perlindungan seperti asuransi konvensional maupun asuransi syariah. (Kasmir, Kewirausahaan, 2013, hal. 334) Adapun yang dimaksud calon nasabah dalam penelitian ini adalah orang yang diseleksi untuk mendapatkan perlindungan asuransi dari PT. Axa Mandiri *Financial Services* Kantor Cabang Banjarmasin menggunakan metode *underwriting*.
5. PT. Axa Mandiri *Financial Services* Kantor Cabang Banjarmasin adalah perusahaan asuransi mandiri yang menawarkan berbagai macam produk seperti asuransi jiwa yang berbasis syariah, asuransi kesehatan, asuransi investasi dan lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau nasabah yang ingin memiliki jaminan perlindungan dengan sistem asuransi syariah.

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil dari penelusuran yang dilakukan oleh penulis terhadap berbagai macam literatur-literatur yang membahas tentang metode *underwriting* pada Asuransi Syariah, maka penulis menemukan literatur yang relevan untuk

membantu dan mendukung penelitian ini. Adapun literatur penelitian tersebut antara lain, yaitu :

1. Miftahul Ulum, 2010. Jurnal "*Prosedur Underwriting produk Asuransi Kesehatan Kumpulan Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga*". Proses *underwriting* asuransi kesehatan kumpulan dilakukan secara *simple*. Seleksi risiko tidak dilakukan pada tiap individu, sehingga seleksi risiko tidak serumit dan sekompleks seperti pada produk lainnya. Pada asuransi kesehatan kumpulan juga tidak dilakukan seleksi risiko secara medis tapi hanya secara administratif, sehingga bila informasi yang diperoleh perusahaan dinilai wajar maka polis asuransi segera bisa dikeluarkan. Proses *Underwriting* PT. Asuransi Takaful Keluarga dilaksanakan secara cermat dan prinsip kehati-hatian dengan melihat pengalaman masa lalu seperti meninjau daftar klaim dimasa lalu, menganalisis faktor-faktor risiko seperti kondisi group, distribusi usia, jenis kelamin dan pekerjaan. Persamaan penelitian ini adalah pembahasan yang sama tentang metode *underwriting* pada Asuransi Syariah. Sedangkan perbedaannya adalah lokasi penelitian yang berbeda dan produk yang berbeda.
2. Tety Anggraeni, 2010. "*Mekanisme Pengajuan Klaim Produk Individu Asuransi Jiwa (Studi Pada PT. MAA Life Assurance Syariah)*". Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum, Muamalah, Asuransi Syariah 2010. Skripsi ini menjelaskan bagaimana proses prosedur pengajuan klaim pada asuransi jiwa PT MAA *Life Assurance* Syariah. Persamaan penelitian ini adalah pembahasan asuransi jiwa syariah dan proses penyelesaian klaim asuransi

syariah. Sedangkan perbedaannya adalah lokasi penelitian yang berbeda dan produk yang berbeda.

3. Siti Atminah berjudul “*Study Analisis Metode Underwriting: Studi Kasus pada AJB Bumi Putera 1912 Kantor Cabang Syariah Semarang*”. Dalam penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan perbedaan antara *underwriting* syariah dengan konvensional, menjelaskan faktor- faktor apa saja yang dipertimbangkan *underwriter* dalam menyeleksi risiko, dan memaparkan metode *underwriting* dalam penyeleksian risiko calon peserta pada asuransi AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Syariah Semarang. Persamaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah pembahasan terkait efektifitas metode *underwriting* di bidang syariah dan kantor asuransi jiwa yang menjadi ruang lingkup penelitian. Perbedaannya ialah dari masalah yang diangkat oleh Siti Atminah yaitu terkait metode *underwriting* dalam menyeleksi risiko sedangkan peneliti membahas alokasi *surplus underwriting*. Selain itu lokasi penelitian yang dilakukan Siti Atminah adalah AJB Bumiputera.

G. Sistematika Pembahasan

Agar memudahkan pembaca dalam memahami dan menelusuri dari tulisan ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan dalam beberapa bab dan sub bab yang merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.

Bab I Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan alasan untuk memilih judul ini dan gambaran dari permasalahan yang akan diteliti setelah permasalahan tergambar maka disusunlah rumusan masalah penelitian, kemudian disusun tujuan dari penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan.

Signifikansi atau manfaat penelitian merupakan kegunaan dari hasil penelitian. Definisi operasional untuk membatasi teori-teori yang bermakna luas/umum. Kajian pustaka sebagai informasi adanya tulisan dari aspek lain.

Bab II Teori. Pada bab ini, peneliti memaparkan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas. Pembahasan mengenai teori-teori dan konsep Asuransi Syariah, Efektivitas dan metode *underwriting* dalam menyeleksi calon nasabah.

Bab III Metode Penelitian yang memuat tentang jenis, sifat dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan metode penelitian.

Bab IV Laporan Hasil Penelitian yang terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, hasil penelitian atau penyajian data serta analisa data mengenai efektifitas metode *underwriting* dalam menyeleksi calon nasabah.

Bab V penutup yang terdiri dari simpulan hasil dari penelitian dan saran-saran untuk lokasi penelitian maupun peneliti selanjutnya.