

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kembalinya ekonomi Islam yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah Islam dan bebas dari maysir, gharar, dan riba. Salah satunya adalah asuransi, yang secara hakikat berarti asuransi yang sesuai dan tidak bertentangan dengan ajaran Islam. Undang-undang asuransi keselamatan baru muncul di Spanyol atau Portugal pada abad ke-15, sedangkan asuransi pertama kali digunakan sebagai lembaga keuangan pada tahun 1347 M di Italia dalam bentuk asuransi keselamatan dinas. (Desmadi Saharuddin, 2015, hlm.2)

Selain itu, industri asuransi telah mulai menyesuaikan kembali operasinya agar sesuai dengan syariah. Beberapa negara Timur Tengah dan Afrika mulai bereksperimen dengan asuransi takaful pada pertengahan abad ke-20, dan dengan cepat menyebar ke negara-negara seperti Eropa dan Amerika yang sebagian besar penduduknya bukan Muslim.

Suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih yang mengikat pihak penanggung kepada tertanggung dengan menerima pembayaran asuransi untuk mengganti kerugian, kerusakan, atau kerugian yang diantisipasi kepada tertanggung dikenal sebagai asuransi atau pertanggungan. Keuntungan, tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin dialami tertanggung sebagai akibat dari keadaan yang tidak terduga, atau melakukan pembayaran yang bergantung pada hidup atau matinya orang yang diasuransikan (Asuransi dan Ketentuan Umum yang Mengaturnya, 2015) Undang-Undang No. 40 Tahun 2014

menyatakan bahwa asuransi adalah suatu perjanjian antara penyedia asuransi dan pemegang polis yang menetapkan bagaimana pembayaran akan dilakukan dan bagaimana polis akan berubah jika terjadi suatu kejadian yang tidak terduga dan spesifik. (UU Perasuransian No 40, 2014)

Sistem lembaga asuransi di Indonesia terbagi menjadi dua yaitu asuransi konvensional dan asuransi syariah. Asuransi konvensional dan asuransi syariah merupakan dua kategori yang membedakan sistem lembaga asuransi di Indonesia. Cara kerja asuransi syariah dan asuransi tradisional berbeda satu sama lain. Sementara asuransi syariah didasarkan pada gagasan ta'awun (tanggung jawab), atau saling melindungi dan membantu di antara beberapa peserta melalui dana tabarru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui kontrak yang sesuai dengan syariah, asuransi konvensional lebih didasarkan pada pengalihan risiko dari nasabah kepada perusahaan asuransi. (fatwa DSN MUI No.21/DSNMUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah)

Asuransi konvensional merupakan asuransi yang mana uang premi dibayarkan oleh pemegang polis kepada perusahaan asuransi dan kemudian jumlah ini diinvestasikan oleh perusahaan oleh perusahaan asuransi dalam investasi berbunga atau investasi yang tidak sesuai dengan syariah. (Mubbsher Munawar Khan: 2011)

Asuransi syariah dikenal dengan sebutan *takaful* yang secara bahasa artinya saling menanggung atau menjamin. Sedangkan dalam *mu'amalah* artinya saling memikul risiko diantara sejumlah orang sehingga saling menanggung atas risiko

yang dialami yang biasa dikenal dengan sistem *sharing of risk*. Oleh karena itu, sistem yang dipakai dalam asuransi syariah ialah asas tolong-menolong dalam hal kebaikan dengan menggunakan dana *tabarru'*. (Amrin, 2006)

Perusahaan asuransi syariah adalah organisasi yang menyediakan jasa keuangan dalam menanggung risiko kerugian yang timbul, kehilangan manfaat atas barang, kerugian atas kerusakan, dan tanggung jawab kepada pihak ketiga yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti yang ditimbulkan oleh kerugian, dan disusun menurut prinsip syariah. Proses mengatasi risiko yang ditimbulkan oleh perusahaan asuransi memerlukan dana yang cukup untuk menutupi semua tanggungan sambil tetap memungkinkan perusahaan untuk memperoleh keuntungan yang diharapkan. Akibatnya, industri asuransi harus dikelola secara profesional dalam hal manajemen risiko dan manajemen keuangan (Ulandari, 2011)

Melindungi dari berbagai risiko dan memberikan rasa aman bagi para peserta asuransi serta menyediakan berbagai macam produk yang ditawarkannya. Perusahaan asuransi secara terbuka menawarkan suatu perlindungan dan harapan masa depan para peserta asuransi yang mengalami kerugian karena terjadinya suatu risiko. Falsafah yang mendasari asuransi adalah bahwa umat manusia merupakan keluarga besar kemanusiaan, mereka perlu saling mendukung, bertanggung jawab satu sama lain, dan saling menanggung beban. Ini mencerminkan sikap kita terhadap kemajuan bangsa, dikarenakan jika masyarakat dalam suatu Negara makmur maka majulah sebuah Negara itu. Untuk membangun kemampuan masyarakat dibidang kemaslahatan bersama asuransi syariah didirikan. Karena tidak membedakan agama, suku, warnakulit, maupun golongan, maka pasar asuransi syariah yang ada selama ini

adalah milik bersama dan menganut paham kebinekaan, bukan milik eksklusif umat Islam. Jika Islam dilihat sebagai sistem sekaligus keyakinan, maka Allah SWT. menyuruh kepada seluruh umat-Nya untuk mengerjakan perintah-Nya. (Janwari, Asuransi Syariah, 2005, hlm. 8).

Islam has laid down some universal fundamental right for humanity as a whole, which act in the same way as insurance cover such rights and obligations are to be observed and respected in all circumstances. to achieve the serights, and obligation sare to provides not only legal safeguards but also a moral system. thus, ,whatever leads to the welfare of the individual or society is morally bad. islam attaches great importance to the love of god and to the love of man but warns against to much familiarity. (Khorshid, 2004)

Uraian di atas menggambarkan bagaimana Islam telah menetapkan hak-hak dasar yang berlaku secara universal, termasuk hak dan kewajiban yang terkait dengan asuransi yang harus selalu dihormati. harus memenuhi kewajiban ini, yaitu memberikan bimbingan moral di samping perlindungan hukum. Oleh karena itu, segala sesuatu yang merugikan kesejahteraan moral individu atau masyarakat. Islam menempatkan kepentingan yang tinggi pada keintiman serta cinta kepada Tuhan dan sesama.

The emergence of takaful, or mutual insurance arrangement that conform to the principles of shari'ah, is a welcomed development that enhances and completes the Islamic financial system. Through takaful, consumers and providers of Islamic financial services are provided with as hari'ah compliant means to obtain insurance cover again personal and business losses. Takaful companies support Islamic capital markets through their active subscription of and trading in Islamic financial instruments. Insurance coverage for the underlying Islamic financial contracts can also now be done in shari'ah compliant manner (Archer, karem, & nienhaus, 2009)

Menurut pendapat diatas munculnya takaful atau akad asuransi bersama sejalan dengan prinsip syariah, merupakan perkembangan yang baik yang meningkatkan dan melengkapi system keuangan Islam. Melalui takaful dengan

cara yang sesuai syariah, perusahaan takaful mendukung pasar modal Islam melalui berlangganan aktif dan perdagangan instrumen keuangan Islam asuransi untuk kontrak keuangan Islam Itu juga bisa dilakukan sesuai aturan syariah.

Pertanggungan dalam asuransi berhubungan erat dengan klaim. Klaim merupakan suatu proses untuk memperoleh hak-hak sebagai tertanggung atau peserta asuransi yang berdasarkan perjanjian dalam polis, klaim ialah aplikasi oleh peserta yang bertujuan untuk memperoleh pertanggungan sesuai yang tertera dalam perjanjian. Setiap kegiatan atau usaha yang diberi untuk menjadi hak-hak peserta hendaknya dihormati sebagaimana seharusnya. Oleh sebab itu, berguna untuk pengelola atau perusahaan asuransi syariah untuk menanggulangi klaim secara efisien. (Sula, 2004, hlm. 259-260)

Setiap penanggung atau perusahaan asuransi syariah tidak boleh menunda pembayaran klaim. Karena klaim adalah salah satu proses yang sudah dipersiapkan sejak awal oleh perusahaan asuransi selaku penanggung serta klaim adalah hak peserta (tertanggung) yang merupakan kewajiban dan amanah bagi pengelola untuk memenuhinya. (Nopriansyah, 2016, hlm.89-90)

Diriwayatkan dari Amir bin Sa'ad bin Abi Waqasy, telah bersabda Rasulullah SAW.: "lebih baik jika engkau meninggalkan anak-anak kamu (ahli waris) dalam keadaan kaya raya, dari pada meninggalkan mereka dalam keadaan miskin (kelaparan)yang meminta-minta kepada manusia lainnya." (HR. Bukhari)

Pada Hadits tersebut Rasulullah SAW. sangat memperhatikan kehidupan yang akan terjadi dimasa mendatang, yaitu dengan cara mempersiapkan sejak dini bekal yang harus diperlukan untuk kehidupan di masayang akan datang. Hal ini sejalan dengan pelaksanaan operasional dari asuransi syariah yang

mempraktekkan nilai yang terkandung dalam hadits di atas dengan cara mewajibkan anggotanya untuk membaya uang iuran(premi) yang digunakan sebagai tabungan dan dapat dikembalikan ke ahli warisnya jika pada suatu saat terjadi peristiwa yang merugikan, baik dalam bentuk kematian nasabah atau kecelakaan diri. Meskipun memiliki dasar hukum dan sistem yang mengacu pada nilai-nilai Islam, pelaksanaan asuransi syariah tidak terlepas dari permasalahan yang umum terjadi dalam perasuransian, salah satunya adalah penolakan klaim. Ketika klaim ditolak, maka hal tersebut dapat menimbulkan persepsi negative, baik terhadap perusahaan maupun sistem asuransi syariah itu sendiri. Dua faktor utama yang sering menjadi alasan penolakan klaim adalah penipuan (*fraud*) dan kelengkapan dokumen yang tidak memenuhi syarat. Kedua persoalan ini menunjukkan adanya kelemahan baik dari sisi pemahaman nasabah terhadap hak dan kewajiban mereka, maupun dari sisi perusahaan dalam aspek edukasi dan pemeriksaan awal. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan penolakan klaim oleh PT. Prudential Life Assurance Cabang Banjarmasin. Secara umum penolakan klaim di perusahaan asuransi dikarenakan tidak terpenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh perusahaan atau disebabkan karena terjadinya pelanggaran hukum. Melihat kondisi yang telah dijabarkan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan permasalahan klaim asuransi yang berjudul **“ANALISIS PENYEBAB PENOLAKAN KLAIM NASABAH ASURANSI SYARIAH PADA PERUSAHAAN PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG BANJARMASIN”**

B. Rumusan Masalah

1. Apa Penyebab Penolakan klaim Nasabah Asuransi Syariah pada Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Banjarmasin?
2. Bagaimana solusi dari penolakan klaim yang terjadi kepada Nasabah Asuransi Syariah PT. Prudential Life Assurance Cabang Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini meliputi:

1. Untuk mengetahui penyebab penolakan klaim nasabah oleh PT. Prudential Life Assurance Cabang Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui solusi dari kendala yang terjadi kepada nasabah oleh PT. Prudential Life Assurance Cabang Banjarmasin.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat atau kegunaan penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat diuraikan sebagai berikut:

3. Bagi Peneliti

Bagi peneliti sangat berguna untuk menambah pengetahuan khususnya tentang permasalahan klaim asuransi. Selain itu, penulis mendapatkan pengalaman dalam perihal penelitian yang sebelumnya belum pernah melakukannya sehingga akan menjadi pengalaman yang penting bagi penulis.

4. Bagi Akademis

Diharapkan penelitian ini menjadi salah satu informasi dan sebagai

bahan referensi atau kajian kajian pustaka untuk menambah informasi peneliti selanjutnya.

5. Bagi Perusahaan

Penelitian ini berguna menjadi gambaran dalam menentukan nasabah oleh PT. Prudential Cabang Banjarmasin.

6. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat melihat hasil penelitian ini sebagai informasi yang bermanfaat dan dapat untuk kepentingan pembaca.

E. Definisi Operasional/Batasan Istilah

1. Penolakan dalam kamus bahasa Indonesia (KBI, 2008) berarti proses atau cara penolakan. Dapat dikatakan bahwa penolakan adalah cara untuk menyampaikan perasaan tidak setuju terhadap suatu ungkapan.

2. Dalam konsep takaful, klaim asuransi adalah klaim yang dibuat oleh tertanggung terhadap penanggung atau penanggung atas kerugian, masing-masing dana kontribusi dibagi menjadi dua bagian, yaitu disimpan ke dalam rekening pemegang polis, sebagian dana lagi dimasukkan dalam rekening khusus yang ditunjuk sebagai *tabarru'* atau dana yang bertujuan untuk memberikan bantuan kepada peserta lain. (Hilal & Shofiyana, 2019, hlm.58)

3. Nasabah adalah individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan.

F. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, sangat diperlukan yang namanya kajian pustaka

karena hal ini untuk menghindari adanya penelitian sebelumnya dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti disini. Namun demikian, belum ada yang membahas mengenai Penyebab Penolakan Klaim Nasabah Asuransi Syariah Pada Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Banjarmasin.

1. (Nurkholida, 2018) judul skripsi: “Penolakan Klaim Asuransi Jiwa dan Kesehatan Pada PT. Allianz Indonesia”. Skripsi ini menjelaskan bahwa PT.Allianz tidak mengakui asuransi polis yang bersangkutan dengan meminta persyaratan yang bertentangan dengan peraturan yang berlaku, selain membebankan biaya kepada PT. Allianz untuk mengganti kerugian dan terjerat perkara pidana karena penanggung tidak beritikad baik untuk menerima pengajuan klaim. Perbedaanya adalah pada skripsi tersebut nasabah yang ditolak klaimnya oleh pihak asuransi menggugat ke pengadilan.
2. (Ardhity, 2015) judul skripsi: “Faktor-Faktor Yang Melatarbelakangi Penolakan Klaim BPJS oleh Verifikator BPJS di RSJD DR. Amino Gondohutomo Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015”. Skripsi ini menjelaskan bahwa SOP klaim sudah ada namun masih belum sesuai prosedur. Pasien sering tidak membawa persyaratan, keterlambatan proses klaim BPJS terjadi karena data yang tidak lengkap, sering terjadi ketidak konsistenan nama pasien serta verifikasi pengajuan klaim sudah sesuai dengan ketentuan yang ada. Perbedaan hasil penelian dari jurnal diatas adalah dari objek penelitian. Peneliti terdahulu objek penelitiannya di RSJD DR. Amino Gondohutomo Provinsi Jawa Tengah. Sedangkan penelitian ini

dilakukan di PT Prudential Life Assurance Cabang Banjarmasin.

3. (Kurnain, 2017) judul skripsi: “Analisis Klaim pada Produk Asuransi Pendidikan”. Pada penelitian yang dilakukan oleh Kurnain ini bertujuan mengetahui prosedur klaim asuransi jiwa dana syariah, proses pengambilan keputusan klaim di PTAsuransi BRIingin Life, dan perhitungan klaim asuransi jiwa BRIinginlife. Perbedaan dari jurnal diatas adalah dari objek yang akan diteliti yaitu peneliti terfokus pada faktor yang menyebabkan klaim ditunda atau ditolak.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisi uraian singkat tentang isi bab demi bab akan ditulis dalam penelitian ini.

Bab I. Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, sistematika penulisan.

Bab II. Pada bab ini landasan teori, menjelaskan tentang teori yang berkaitan dengan penelitian Penyebab Penolakan Klaim Nasabah Asuransi Syariah Pada Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Banjarmasin.

Bab III. Pada bab ini metode penelitian, menjelaskan tentang metodologi penelitian yang dibahas mencakup jenis penelitian, lokasi penelitian, data penelitian. subjek dan objek penelitian, data dan sumber data metode pengumpulan data, teknik analisis data, dan tahapan penelitian.

Bab IV. Pada bab ini menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian, hasil analisis serta pembahasan secara mendalam tentang hasil temuan

dilapangan.

Bab V. Pada bab ini penutup, ini akan menjadi penutup penelitian yaitu berupa kesimpulan hasil penelitian serta berisikan saran penelitian yang dilakukan penulis.