

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Asuransi merupakan produk keuangan yang berfungsi sebagai transfer risiko. Risiko merupakan bagian dari realitas kehidupan manusia, sehingga sulit untuk dihilangkan dari kehidupan. Risiko ini juga dapat diatasi melalui manajemen risiko. Manajemen risiko adalah suatu upaya yang dilakukan untuk mengeliminasi atau memperkecil risiko yang akan terjadi. Islam tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip manajemen risiko sepanjang praktik tersebut tidak mengandung unsur gharar (ketidakpastian), maisir (perjudian), riba (bunga), dan dzulum (ketidakadilan terhadap yaria) (Muhaimin Iqbal, 2005). Asuransi tidak bisa lepas dari risiko, apapun yaria yang digunakannya, dan manajemen risiko diperlukan untuk meminimalkan risiko.

*Claims for the benefits of risk management are numerous. In financial services organizations, risk management has enabled a new focus on asset and earnings quality. In the corporate sector more yariah, risk management has become perceived as integral to business strategy and to value creation. Risk management has been shifted from a back-office, transaction-veto defensive role into a fundamental part of the business model. (Power, 2004, hlm. 62)*

(Klaim atas manfaat manajemen risiko sangat banyak. Di organisasi jasa keuangan, manajemen risiko telah memungkinkan fokus baru pada kualitas aset dan pendapatan. Di sektor korporasi secara umum, manajemen risiko telah dianggap sebagai bagian integral dari strategi bisnis dan penciptaan nilai. Manajemen risiko telah dialihkan dari peran back-office, yang bersifat defensif terhadap veto transaksi, menjadi bagian mendasar dari model bisnis).

Inilah sebabnya mengapa masyarakat memilih asuransi atau menabung untuk bersiap dan mengurangi risiko di masa depan. Seperti yang terdapat dalam Surah Al-Hasyr/ 59:18.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَانْتِظِرُوا نَفْسَ مَا قَدَّمْتُمْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan”

Dalam asuransi syariah, perusahaan asuransi hanya bertindak sebagai pemilik amanah, sedangkan yang harus menolong, melindungi, mendampingi, dan saling bertanggung jawab adalah mereka sendiri yang menjadi partisipan. Sebagai pemilik kepercayaan (*trust*) peserta untuk mengelola pembayaran dan berkembang secara halal. Dalam pengelolaan investasi asuransi syariah dibagi menjadi dua yang mencakup unsur tabungan dan tanpa unsur tabungan. Dalam unsur tabungan, dana dibagi menjadi dua rekening, yang pertama adalah rekening koleksi, yaitu dana untuk para peserta, dan rekening tabarru, dimana dana yang terkumpul diperuntukkan bagi para peserta untuk saling membantu. Pada saat yang sama, dana yang diberikan oleh peserta tanpa tabungan diperuntukkan bagi amal tabarru, dan semua dana tersebut dikelola oleh asuransi, investasi sesuai syariat Islam.

Selain itu, asuransi syariah juga sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang diterapkannya. Sehingga asuransi syariah dalam mengelola dana kliennya dapat berjalan dengan baik dan tidak melanggar prinsip syariah dalam menerima manfaat.

Perusahaan asuransi merupakan sebuah perusahaan yang usaha utamanya menerima/menjual jasa, pemindahan resiko dari pihak lain dan memperoleh keuntungan dengan berbagi risiko (*Sharing of Risk*) di antara sejumlah besar

nasabahnya. Secara umum asuransi konvensional sudah berumur ratusan tahun. Selain asuransi konvensional, sekarang terdapat asuransi yang berlandaskan prinsip-prinsip Islam yang lebih dikenal dengan takaful (Muhammad Syakir Sula, H.303).

Asuransi takaful berdiri sejak 25 Agustus 1994, merupakan salah satu dari 13 perusahaan asuransi sedunia yang sama. Selain itu, di asuransi takaful dalam mengelola dananya dijalankan berdasarkan syariah sedangkan asuransi syariah lainnya masih bentuk unit usaha. Takaful dalam menjalankan usahanya bertujuan memberikan perlindungan kepada peserta yang bermaksud menyediakan sejumlah dana bagi ahli warisnya dan atau penerima hibah, wasiat, bilamana peserta tersebut meninggal dunia. Asuransi Takaful seperti halnya asuransi konvensional yang bidang usahanya berkaitan erat dengan resiko (Amrin, A. 2011).

Takaful Keluarga dengan fokus utama memberikan layanan dan bantuan terkait asuransi jiwa dan keluarga, berharap dapat mewujudkan masyarakat Indonesia sejahtera dengan perlindungan asuransi sesuai syariat Islam. Asuransi Takaful Keluarga menawarkan berbagai produk kepada Masyarakat, produk tersebut terdiri dari produk dengan unsur tabungan dan produk tanpa unsur tabungan. Pengelolaan yang partisipatif berkaitan erat dengan risiko. Ketika peserta mengajukan klaim, peserta juga membagi risikonya kepada perusahaan asuransi. Karena nasabah berpartisipasi, asuransi takaful mempunyai risiko. Oleh karena itu, manajemen risiko diperlukan agar pengelolaan dana dapat berfungsi dengan baik.

Dalam pengelolaan dananya, pihak bertanggung mempercayakan kepada perusahaan asuransi pengelolaan dananya melalui investasi, dalam hal ini investasi yang dilakukan harus sesuai dengan prinsip syariah. Dimana investasi mempunyai risiko yang tinggi. Oleh karena itu manajemen risiko sangat diperlukan untuk menilai dan menghitung risiko yang dapat ditanggung atau diterima oleh perusahaan asuransi sejak awal permohonan asuransi hingga penanganan kerugian yang diklaim. Dengan klaim yang dikelola dengan baik maka pembayaran klaim yang diterima dari pelanggan dapat berjalan dengan baik. Tanpa mengurangi kehati-hatian dalam pengelolaan risiko, pengelolaan kompensasi yang baik atau efektif serta perhatian terhadap kehati-hatian sangatlah penting.

PT. Takaful keluarga cabang makassar menerapkan pengelolaan risiko berdasarkan prinsip sharing risk di antara peserta. Prinsip sharing of risk terwujud melalui penghimpun dana tabarru dari seluruh peserta yang ditujukan dan dimanfaatkan sebagai dana tolong-menolong jika terjadi musibah diantara peserta. Takaful keluarga percaya bahwa sharing of risk mampu memupuk solidaritas, menciptakan hubungan saling melindungi, serta menjalin tali persaudaraan diantara peserta. Kendala dalam seleksi risiko tidak ada namun yang ada hanya pada saat berkas dari basabah kurang lengkap hal ini akan memperlambat pemberian klaim.

Perkembangan asuransi syariah di Indonesia terus mencatat pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu perusahaan asuransi syariah yang berkontribusi terhadap pertumbuhan syariah ini adalah PT. Takaful

Cabang Makassar. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang asuransi syariah, PT. Takaful Keluarga Cabang Makassar bertanggung jawab untuk memberikan perlindungan finansial kepada nasabahnya melalui produk asuransi yang sesuai dengan prinsip syariah. Namun PT. Takaful Keluarga Cabang Makassar juga menghadapi berbagai risiko yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan, seperti risiko perubahan pola klaim asuransi. Perubahan pola klaim asuransi dapat disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain perubahan perilaku nasabah, kondisi perekonomian, dan perubahan peraturan asuransi syariah. Oleh karena itu, pengelolaan risiko perubahan perilaku penagihan sangat penting bagi PT. Takaful Keluarga Cabang Makassar berupaya meminimalkan dampak syariah yang mungkin timbul dari perubahan ini.

Seiring dengan masuknya era new normal, asuransi syariah tidak terkecuali dari dampak perubahan yang signifikan. PT Takaful Keluarga Cabang Makassar, sebagai salah satu perusahaan asuransi yang beroperasi di tengah masyarakat, turut mengalami perubahan pola klaim pasca-masuknya era ini. Salah satu aspek yang mengalami perubahan mencolok adalah dalam proses seleksi berkas nasabah, yang menjadi lebih ketat dan cermat.

Perubahan pola klaim yang diamati di PT Takaful Keluarga Cabang Makassar mengindikasikan adanya pergeseran dalam dinamika klaim yang diajukan oleh nasabah. Hal ini mungkin dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk perubahan perilaku masyarakat dalam menjalani aktivitas sehari-hari, pola konsumsi, serta respons terhadap kondisi ekonomi yang berubah.

Perubahan pola klaim yang terjadi di PT Takaful Keluarga Cabang Makassar setelah memasuki era new normal tentu membuat perusahaan harus beradaptasi dengan ketentuan-ketentuan baru yang sudah ditentukan oleh perusahaan, perubahan pola klaim ini juga dilakukan untuk keamanan nasabah saat pengajuan klaim dilakukan. Perubahan pola klaim ini tidak lepas dari peran manajemen risiko dalam mengidentifikasi kondisi nasabah agar klaim bisa disetujui perusahaan asuransi. Dalam hal ini penelitian perlu dilakukan karena kita harus mengetahui lebih dalam peran manajemen risiko pada perubahan pola klaim yang terjadi di PT Takaful Keluarga Cabang Makassar.

Berdasarkan teori yang dijelaskan dan permasalahan yang ada penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul **“Analisis Manajemen Risiko Pada Pola Klaim di PT Takaful Keluarga Cabang Makassar”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana manajemen risiko pada pola klaim di PT Takaful Keluarga Cabang Makassar?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah mengetahui secara mendalam manajemen risiko pada perubahan pola klaim di PT Takaful Keluarga Cabang Makassar.

## **D. Kegunaan Penelitian**

### **1. Secara Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan di bidang asuransi syariah.
- b. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sebagai sumber belajar terhadap ilmu keislaman khususnya asuransi Syariah.

### **2. Secara Praktis**

#### **a. Bagi Peneliti**

Manfaat penelitian ini untuk mengasah kemampuan peneliti dalam menjawab permasalahan yang terjadi dilapangan, terutama yang terkait tentang analisis manajemen risiko pada pola kalim di PT Takaful Keluarga Cabang Makassar.

#### **b. Bagi UIN Antasari Banjarmasin**

Manfaat penelitian ini kiranya agar memperkaya khasanah ilmiah serta dapat menjadikan referensi lanjutan untuk peneliti selanjutnya, serta sebagai masukan pada penelitian dengan sudut pandang yang berbeda.

#### **c. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Manfaat penelitian ini diharapkan mampu memberikan inspirasi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi referensi dan acuan lebih lanjut untuk penelitian berikutnya terutama yang berminat mengkaji tentang “Analisis Manajemen

Risiko Pada Perubahan Pola Klaim Di PT Takaful Keluarga Cabang Makassar”.

d. Bagi Perusahaan Asuransi

Penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan perusahaan asuransi Takaful Keluarga Cabang Makassar dalam meningkatkan pengelolaan manajemen risiko dan pengelolaan klaim yang lebih baik lagi.

## **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional dimaksud untuk menghindari kesalahpahaman dalam penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah dalam judul skripsi. Sesuai dengan judul “Analisis Manajemen Risiko Pada Pola Klaim di PT Takaful Keluarga Cabang Makassar”, definisi operasional yang perlu dijelaskan sebagai berikut;

### **1. Manajemen Risiko**

Manajemen risiko diartikan sebagai kemampuan seseorang manajer untuk menata kemungkinan variabilitas pendapatan dengan menekan sekecil mungkin tingkat kerugian yang diakibatkan oleh keputusan yang diambil dalam menggarap situasi yang tidak pasti. (Djohanpuro, 2005 hlm .66).

Manajemen risiko adalah cara untuk mengidentifikasi risiko. Menghilangkan atau mengurangi kerugian yang disebabkan oleh risiko. Selain itu, manajemen risiko juga merupakan pengukuran atau evaluasi.

Manajemen risiko merupakan tahap awal pengajuan klaim asuransi, di mana identifikasi risiko merupakan tugas underwriter. Setelah risiko diidentifikasi, perusahaan asuransi, underwriter orang yang bertanggung jawab untuk mengevaluasi calon tertanggung, dapat mengelompokkan calon tertanggung ke dalam kategori risiko yang sesuai. Setelah dilakukan klasifikasi, calon tertanggung menerima premi sesuai dengan tingkat risikonya. Semakin tinggi risikonya, semakin tinggi pula imbalannya dan sebaliknya. Setelah risiko diklasifikasikan dan setiap premi diselesaikan, klaim asuransi dapat diajukan. Manajemen risiko dalam penelitian ini adalah manajemen risiko yang diterapkan yang sesuai dengan peraturan yang ada di perusahaan PT Takaful Keluarga Cabang Makassar.

## **2. Klaim**

Khoiril Anwar dalam buku "*Asuransi Syariah, Halal & Maslahat*" menyatakan klaim adalah permintaan peserta, ahli warisnya atau pihak yang terlibat perjanjian dengan perusahaan asuransi atas terjadinya musibah yang menyebabkan kerugian dan peserta berhak menerima tanggungan berdasarkan perjanjian. Klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian tersebut. Penting bagi pengelola asuransi syariah untuk mengatasi klaim secara efisien. (Sula, 2004: 259).

Klaim dalam penelitian ini adalah klaim atau perjanjian yang diterapkan perusahaan kepada para peserta asuransi di PT Takaful Keluarga Cabang Makassar.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

1. Nike Haryati (2021). Judul “*Analisis Implementasi Manajemen Risiko Pada Produk Asuransi Takaful AL-Khairat*”. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini bahwa PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setiabudi Medan dalam proses pelaksanaan manajemen risiko produk Asuransi Takaful Al-Khairat Plus adalah identifikasi risiko, pengukuran risiko dan pengendalian risiko. Dari tiga tahapan manajemen risiko yang dilakukan perusahaan menunjukkan bahwa perusahaan sangat berhati-hati dalam menangani risiko yang terjadi pada perusahaan, manajemen risiko sangatlah penting dilakukan demi keamanan perusahaan. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti atau menganalisis manajemen resiko yang diterapkan oleh takaful keluarga. Adapun perbedaannya terletak pada objek dan tempat penelitian. Skripsi Nike Haryati membahas implementasi manajemen resiko pada produk AL-Khairat di PT Asuransi Takaful Keluarga, sedangkan penulis meneliti manajemen resiko pada perubahan pola klaim di PT Takaful Keluarga Cabang Makassar.
2. Ardiyanti Wika (2022). Judul “*Prosedur Pengajuan Klaim Dalam Pelaksanaan Pembayaran Asuransi Kesehatan Pada Asuransi Takaful Keluarga (Studi Kasus Takaful Keluarga Cabang Bengkulu)*”. Dalam

penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelian ini bahwa prosedur pengajuan klaim dimulai dari tahap awal melengkapi pemberkasan yang harus sesuai dengan penerapan SOP dari kantor pusat maupun kantor cabang. Tahap pemberkasan yang harus dilakukan nasabah mulai dari melengkapi berkas administrasi diawal dengan membawa dokumen seperti KTP, KK, membawa rekening tabungan, *fotocopy* polis selanjutnya berkas akan diproses ke bagian *costumer service* dan akan diteruskan yang mana berkas keseluruhan tadi di emailkan ke kantor pusat dan jika berkas tahap awal diterima maka nasabah selanjutnya akan mendapat kartu kesehatan dari takaful keluarga dimana kartu tersebut digunakan untuk mendapatkan jaminan klaim. Dalam klaim Asuransi Kesehatan ada dua sistem yang digunakan yaitu Cashless dan reimbursement Selanjutnya pembayarannya menggunakan aplikasi RO. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti prosedur klaim pada asuransi Takaful Keluarga. Adapun perbedaan dari penelitian ini adalah terletak pada objek dan tempat penelitian. Di dalam skripsi Ardiyanti Wika dibahas prosedur untuk mengeluarkan jaminan klaim asuransi Kesehatan Takaful Keluarga Cabang Bengkulu, sedangkan penulis meneliti manajemen resiko pada perubahan pola klaim Takaful Keluarga Cabang Makassar.

3. Era Puspita (2022), judul "*Aplikasi Manajemen Risiko Dalam Pengelolaan Klaim Nasabah Asuransi Takaful Kesehatan pada asuransi Takaful Indonesia Cabang Malang*". Dalam penelitian ini, peneliti

menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini bahwa penerapan manajemen risiko sudah berjalan, namun Asuransi Takaful Indonesia Cabang Malang hanya bertindak dalam seleksi risiko awal. Risiko juga dapat terjadi bila asuransi tidak berhati-hati dalam pembayaran klaim, maka perlu adanya pengelolaan klaim yang hati-hati serta efisien. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti manajemen risiko dan pengelolaan klaim. Adapun perbedaan dari penelitian ini adalah tempat penelitian, yakni di dalam skripsi Era Puspita lokasi penelitiannya adalah Takaful Indonesia Cabang Malang, sedangkan penulis lokasi penelitiannya adalah Takaful Keluarga Cabang Makassar.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Sebagai gambaran dari penelitian ini, peneliti membuat sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab, yakni sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Bab ini membahas mengenai, latar belakang, rumusan masalah, definisi operasional, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika pembahasan. Latar belakang masalah yang menjelaskan mengenai dasar yang dilakukannya penelitian. Rumusan masalah adalah inti dari permasalahan yang diteliti. Tujuan penelitian merupakan tujuan yang dicapai dalam penelitian. Definisi operasional merupakan penjelasan dari kata-kata yang digunakan di dalam judul penelitian. Kegunaan penelitian merupakan penjelasan mengenai manfaat secara teori dan praktis. Penelitian terdahulu merupakan hasil

penelitian dari peneliti lain yang digunakan sebagai pedoman dan, yang terakhir sistematika pembahasan, yang menjelaskan tata urutan dari isi skripsi.

Bab II Landasan teori. Bab ini disajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan bahasan penelitian, yakni teori tentang manajemen risiko, pola klaim dan asuransi PT Takaful Keluarga.

Bab III adalah metode penelitian. Bab ini membahas metode penelitian yang digunakan melalui jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan di dalam judul penelitian. Lokasi penelitian yang merupakan tempat untuk melakukan penelitian. Data dan sumber data, serta metode pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi, serta teknik analisis data.

Bab IV merupakan penyajian dan analisis. Pada bab ini hasil penelitian yang telah dilakukan, disajikan, dan dibahas dengan analisis yang sesuai dengan landasan teori.

Bab V adalah penutup. Bab ini berisi kesimpulan, dan saran atas dasar hasil penelitian. Kesimpulan pada bab ini adalah jawaban singkat atas rumusan masalah yang telah ditetapkan. Saran adalah usulan atau anjuran kepada pihak-pihak terkait atau pihak yang memiliki kewenangan terhadap tema yang diteliti.