

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebutuhan masyarakat akan pembiayaan sekarang ini semakin tinggi, seiring dengan perkembangan teknologi berkembang pula kebutuhan hidup yang semakin meningkat mengikuti arus perkembangan jaman, sehingga mengakibatkan semakin banyak pula lembaga pembiayaan baik itu bank maupun lembaga pembiayaan bukan bank yang mana lembaga pembiayaan tersebut menjadi tujuan dari masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup khususnya pembiayaan, baik itu pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana maupun barang modal. Dalam upaya mendorong pemberdayaan masyarakat, khususnya masyarakat berpenghasilan menengah kebawah dan usaha mikro kecil menengah (UMKM) diperlukan dukungan yang komprehensif dari lembaga keuangan. Selama ini masyarakat berpenghasilan menengah kebawah dan UMKM terkendala akses pendanaan ke lembaga keuangan formal. Untuk mengatasi kendala tersebut, di masyarakat telah tumbuh dan berkembang banyak lembaga keuangan non-bank yang melakukan kegiatan usaha jasa pengembangan dan usaha pemberdayaan

masyarakat, baik yang didirikan pemerintah atau masyarakat. Setiap lembaga keuangan yang melakukan pembiayaan tentunya tidak terlepas dari risiko pembiayaan. Pembiayaan untuk masyarakat menengah kebawah tidak memiliki jaminan aset yang tidak terlalu besar, untuk itu kemungkinan risiko pembiayaan dinilai cukup besar. Risiko tersebut dapat diminimalisir dengan kerjasama antara Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) dengan perusahaan asuransi. Perusahaan jasa asuransi termasuk sarana terpenting yang dirujuk manusia untuk melindungi dan menjamin keamanan diri dari berbagai risiko bahaya atau lainnya.¹

Asuransi merupakan sistem perlindungan sosial dan jaminan kesejahteraan masyarakat yang diatur sangat rapi berdasarkan kesepakatan untuk saling tolong menolong diantara satu sama lain antara penanggung (perusahaan asuransi) dan tertanggung (masyarakat atau lembaga usaha).²

Sedangkan asuransi mikro syariah adalah skema asuransi syariah yang ditujukan untuk masyarakat menengah kebawah yang memiliki penghasilan rata-rata per harinya rendah, menurut Bank Dunia yang dikategorikan berpenghasilan rendah ialah sebesar 2 US Dollar

¹ Siti Munawaroh, *Efektifitas Produk Asuransi Jiwa Pembiayaan (AJP) Mikro Sakinah Pada Takmin*, (SKRIPSI, UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA, 2015), h. 1

² Nurul Ichsan Hasan, *Pengantar Asuransi Syariah*, (Jakarta: Gaung Persada Press Group, 2014), h. 35.

perharinya. Asuransi ini ditujukan bagi mereka dengan premi yang terjangkau guna menyesuaikan kemampuan mereka. Adanya asuransi mikro syariah ini adalah sebagai elemen jaminan sosial bagi masyarakat menengah kebawah untuk meningkatkan kesejahteraannya.³

Kebanyakan usaha dari penduduk Indonesia adalah pengusaha dengan skala mikro dibandingkan pengusaha dengan skala besar. Pengusaha mikro ini tidak mempunyai proteksi asuransi, yang dianggapnya terlalu besar preminya sehingga para pengusaha mikro itu tidak terlindungi dari segala risiko yang kemungkinan terjadi apabila mengalami musibah yang tidak diinginkan. Para pengusaha mikro tersebut tidak mengetahui akan pentingnya asuransi, sehingga banyak dari mereka yang tidak mempunyai perlindungan asuransi. Kendala yang paling mendasar bagi para pengusaha mikro tidak mempunyai asuransi adalah besarnya tarif premi yang ditetapkan perusahaan asuransi, baik asuransi konvensional maupun asuransi syariah.⁴

3

Diambil
Pentingkah Peran Pemerintah dalam Skema Asuransi Mikro Syariah untuk Masyarakat Miskin-with-cover-page-v2.pdf (d 1 wqtxts 1 xzle7.cloudfront.net) pukul 08:26 WIB tanggal 7 November 2022.

⁴ Muhammad Dermawan, *Strategi Pemasaran Produk Takaful Ukhuwah Mikro Pada Takmin Working Grup*, (SKRIPSI, UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA, 2014), h. 2.

Selain itu pada umumnya, ada beberapa karakteristik masyarakat Indonesia yang melekat pada nasabah asuransi, di antaranya :

1. Mereka adalah masyarakat awam yang kurang memahami produk dan jasa asuransi dengan baik. Bahkan sebagian besar dari mereka tidak pernah melihat polis asuransi, apalagi membaca dan memahaminya.
2. Mereka hanya paham bahwa mereka telah memiliki polis asuransi, tanpa mengetahui dan memahami dengan benar :
 - a. Apa kondisi dan persyaratan polis
 - b. Risiko apa yang dijamin dan dikecualikan polis
 - c. Bagaimana prosedur klaim dalam polis

Mereka berpikir, penjual atau agen asuransi yang mereka hubungi akan membantu saat terjadi klaim di masa mendatang.

3. Mereka kurang teliti kala mengisi formulir aplikasi penutupan (SPPA/SPAJ), yang dapat berpotensi membuat klaim yang mereka ajukan ditolak karena terdapat kesalahan pengisian. Sering terjadi mereka meminta bantuan penjual atau agen asuransi untuk mengisi seluruh pertanyaan yang terdapat dalam formulir aplikasi penutupan asuransi. Atau mereka membiarkan agen mengisinya.

4. Mereka menginginkan biaya premi yang dibayarkan dapat diterima kembali secara utuh, bila perlu ditambah nilai lebih (bunga). Padahal praktiknya tidak ada pengembalian premi secara utuh dalam kondisi apapun apabila risiko telah berjalan. Kondisi ini adalah *mis-selling*.
5. Mereka berharap semua klaim yang diajukan secara penuh oleh perusahaan asuransi, tanpa kecuali dan tanpa pemotongan apapun.
6. Mereka menganggap perusahaan asuransi adalah lembaga sosial yang akan menolong mereka kala menghadapi musibah dan mengalami kerugian, dengan memberikan santunan/ganti rugi sesuai dengan nilai kerugian yang diderita.
7. Mereka mudah percaya dengan rayuan atau penjelasan lisan dan ilustrasi yang disampaikan penjual, dan tidak membaca serta memahami isi polis asuransi yang mereka beli.
8. Mereka berusaha menunda bayar premi selama mungkin, padahal hal ini sangat membahayakan posisi mereka. Klaim dapat ditolak kala premi belum dibayarkan secara penuh, dan telah melewati batas waktu.
9. Setelah membayar premi, mereka langsung menyimpan seluruh berkas asuransi termasuk ilustrasi, penawaran dan polis

asuransi yang mereka terima. Mereka tidak berupaya untuk memahami polis asuransi yang mereka beli dengan memanggil penjual untuk menjelaskan ulang detail polis tersebut. Mereka baru membuka kembali polis asuransi kala terjadi klaim. Hal ini sudah terlambat, bila ternyata klaim yang diajukan bukan merupakan risiko yang dijamin kontrak polis asuransi.⁵

Masyarakat berpikir, perusahaan asuransi akan mengganti kerugian seutuhnya yang dialami tertanggung. Namun, dalam prosesnya tidak semudah saat penutupan asuransi. Perusahaan asuransi ingin membuat keuntungan yang tinggi dengan membayar ganti rugi yang serendahnya kepada masyarakat. Semuanya diatur dalam perjanjian polis asuransi. Sehingga perusahaan asuransi tidak segampang memberikan ganti rugi kepada tertanggung, ada prosedur yang mengatur hal tersebut.

Selanjutnya masyarakat sulit memahami isi polis asuransi. Polis asuransi memakai bahasa hukum, tulisannya terlihat kecil sehingga sulit untuk dibaca dan penjelasan dari agen perusahaan asuransi pun masih belum jelas. Kesulitan ini bisa menimbulkan efek negatif bagi mereka, untuk memperoleh haknya atas kerugian yang terjadi.

⁵ Andreas Freddy Pieloor, dkk, *Pialang Asuransi dari A ke Z Temukan Manfaat Berasuransi Melalui Pialang*, (Jakarta: APPARINDO, 2018), h. 28-31.

Sehingga dapat dipastikan mereka awam dan tidak memahami persyaratan dan kondisi polis dengan benar, sebelum mereka memustuskan untuk membeli.

Belum banyak yang mengetahui tentang usaha penunjang asuransi yaitu Pialang Asuransi. Jasa keperantaraan pialang asuransi menjadi sangat penting untuk mendampingi pemegang polis untuk menganalisis produk asuransi yang ditawarkan, kontrak yang terdapat pada polis asuransi, maupun penanganan penyelesaian klaim. Hakikatnya pialang asuransi dibentuk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan suatu lembaga/badan yang berperan untuk mewakili mereka dalam membantu membeli produk asuransi mulai dari analisa risiko yang dihadapi tertanggung, mendesain program asuransi yang tepat bagi nasabah, memilih perusahaan asuransi terbaik, hingga penanganan klaim.⁶

Pialang asuransi sangat menginginkan kondisi dimana masyarakat telah paham dan *insurance minded*, agar perlindungan atas diri, keluarga, dan harta benda mereka dapat terpenuhi secara optimal. Dengan demikian, harapan agar lebih banyak masyarakat dapat

⁶ Wawa Wardil Hasan, *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Keputusan Klaim Asuransi Kesehatan Kumpulan PT. SGMW Motor Indonesia pada Pialang Asuransi PT. Cipta Integra Duta*, DPOAJ, Vol 01, No 01, (September 2021), h. 3.

menikmati perlindungan dan pelayanan industri asuransi, dapat terpenuhi.

Dari latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul **Analisis Deskriptif Peran Pialang Sebagai Konsultan Pada Asuransi Syariah (Studi Pada PT. Asyki Sarana Sejahtera)**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi masalah diantaranya yaitu :

1. Adanya Kerjasama antara Lembaga keuangan mikro syariah dengan perusahaan asuransi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pengusaha UMKM untuk melindungi dari berbagai risiko bahaya.
2. Kendala utama masyarakat dan pengusaha tidak mempunyai asuransi adalah besarnya tarif premi yang ditetapkan perusahaan asuransi, dan isi polis yang sulit dipahami karena memakai bahasa hukum dan tulisannya kecil untuk dilihat serta penjelasan agen pun masih belum jelas.
3. Selain itu rendahnya minat terhadap produk asuransi karena kurangnya pemahaman tentang risiko dan kurangnya informasi

yang dimiliki konsumen tentang informasi mengenai manfaat asuransi.

C. Pembatasan Masalah

Mengingat pembahasan penelitian ini masih sangat luas maka diperlukan pembatasan masalah. Penelitian ini diarahkan pada Peran Pialang Sebagai Konsultan Pada Asuransi Syariah studi pada PT. Asyki Sarana Sejahtera. Dengan produk pembiayaan tipe asuransi jiwa pembiayaan mikro (bulanan).

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu Bagaimana Peran Pialang PT. Asyki Sarana Sejahtera Sebagai Konsultan Pada Asuransi Syariah ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk menganalisis bagaimana peran pialang PT. Asyki Sarana Sejahtera Sebagai Konsultan Pada Asuransi Syariah.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini, yaitu

:

1. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang luas dan mendalam mengenai Peran PT. Asyiki Sarana Sejahtera Sebagai Konsultan Pada Asuransi Syariah.
2. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan menjadi salah satu informasi dari berbagai informasi dan sebagai bahan referensi atau kajian pustaka untuk menambah informasi penelitian selanjutnya.
3. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat memberi pengetahuan kepada masyarakat tentang Peran Pialang Sebagai Konsultan Pada Asuransi Syariah.

G. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Berdasarkan tinjauan pustaka yang dilakukan guna mengetahui posisi penelitian penulis, terdapat beberapa skripsi yang membahas terkait dengan Pialang Asuransi, adapun pustaka yang dimaksud dalam hal ini adalah :

1. TB Kiki Rachmat Baehaki (2019) melakukan penelitian berjudul “Analisis *Standard Operating Procedure* Penyelesaian Klaim Peserta Pada Perusahaan Pialang Asuransi Syariah PT. Estika Jasatama Jakarta” dari UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Penelitian tersebut membahas mengenai bentuk *Standard Operating Procedure* pada penyelesaian klaim peserta pialang asuransi syariah PT. Estika Jasatama Jakarta yaitu (1) kejadian klaim asuransi, (2) laporan kejadian klaim asuransi, (3) pemeriksaan validitas klaim asuransi, (4) laporan klaim asuransi kepada penanggung, (5) survei klaim, (6) kelengkapan dokumen klaim, (7) pengiriman dokumen klaim asuransi kepada penanggung, (8) Survei klaim oleh penanggung/Loss Adjuster, (9) Memantau proses klaim asuransi oleh penanggung, (10) Penawaran jumlah klaim asuransi dari penanggung, (11) Persetujuan klaim asuransi, (12) Proses pembayaran klaim, (13) Klaim selesai (Closed Claim). Serta Pelaksanaan prosedur penyelesaian klaim peserta harus sesuai dengan SOP yang berlaku pada perusahaan Pialang asuransi syariah PT. Estika Jasatama. Peserta atau pemegang polis harus melaporkan kejadian klaim kepada perusahaan pialang asuransi dan memberikan dokumen-dokumen klaim

yang valid untuk diproses lebih lanjut. Perbedaan dengan penulis adalah Analisis Deskriptif Peran Pialang Sebagai Konsultan Pada Asuransi Syariah studi PT. Asyiki Sarana Sejahtera yang membahas peran Pialang Sebagai Konsultan pada asuransi syariah studi PT. Asyiki Sarana Sejahtera.

2. Ardianto (2019) melakukan penelitian berjudul “Analisis Deskriptif Pelayanan Klaim Nasabah Dalam Rekonstruksi Hukum Asuransi Syariah (Studi pada Perusahaan PT. Estika Jasatama Jakarta) dari UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Penelitian tersebut membahas mengenai Pelayanan klaim yang mengalami peristiwa Ketika klaim terjadi, nasabah akan melaporkan kejadian klaim kepada perusahaan PT. Estika Jasatama Jakarta. Perusahaan pialang pun akan menerima dan mempersiapkan dokumen-dokumen klaim sesuai polis/perjanjian yang berlaku. Setelah berkas sudah terlampir perusahaan pialang selaku tangan kanan/konsultan Asuransi Syariah akan mengajukan klaim kepada perusahaan penanggung dengan catatan berkas sudah valid. Serta Pelayanan klaim nasabah yang sudah habis kontrak Ketika klaim terjadi dan kontrak sudah habis klaim tersebut tidak akan di cover oleh perusahaan penanggung karena klaim diluar

waktu perjanjian. Perbedaan dengan penulis adalah Analisis Deskriptif Peran Pialang Sebagai Konsultan Pada Asuransi Syariah studi PT. Asyki Sarana Sejahtera yang membahas peran Pialang Sebagai Konsultan pada asuransi syariah studi PT. Asyki Sarana Sejahtera.

3. Dinar Nastity Putri (2014) melakukan penelitian berjudul “Implementasi Tanggung Jawab Pialang Asuransi Dalam Penanganan Penyelesaian Klaim Pihak Tertanggung Dengan Perusahaan Asuransi Berdasarkan Pasal 5 huruf (a) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian (Studi di PT. AA Pialang Asuransi, Jakarta Selatan)”, dari Universitas Brawijaya Malang. Penelitian tersebut membahas mengenai tanggung jawab Pialang Asuransi sebagai wakil dari pihak tertanggung dalam penanganan klaim tertanggung sesuai dengan kontrak asuransi yang diterbitkan oleh Perusahaan Asuransi. Kendala dalam pelaksanaan penanganan penyelesaian klaim pihak tertanggung dari faktor internal kurangnya sumber daya manusia dan pergantian karyawan pada divisi tehnik, dari faktor eksternal yaitu ketidaklengkapan dokumen serta lampiran pendukung dari pihak tertanggung serta ketidaksedianya waktu dari tertanggung untuk

menyampaikan informasi. Penelitian tersebut juga membahas upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala seperti diatas yaitu (1) melakukan *open recruitment* dengan melakukan *job fair*, melakukan latihan kepada karyawan, menghubungi dan memberi informasi kepada tertanggung untuk melengkapi dokumen yang harus dipenuhi dalam penanganan penyelesaian klaim, serta menyesuaikan jadwal aktifitas tertanggung guna memperoleh informasi selengkap-lengkapnyanya untuk menunjang proses pengajuan klaim asuransi. Perbedaan dengan penulis adalah Analisis Deskriptif Peran Pialang Sebagai Konsultan Pada Asuransi Syariah studi PT. Asyki Sarana Sejahtera yang membahas peran Pialang Sebagai Konsultan pada asuransi syariah studi PT. Asyki Sarana Sejahtera.

H. Kerangka Pemikiran

Asuransi Syariah (*Ta'min, Takaful atau Tadhamun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau *tabarru'*

yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.⁷

Pialang Asuransi adalah orang yang bekerja pada perusahaan pialang asuransi dan memenuhi persyaratan untuk memberi rekomendasi atau mewakili Pemegang Polis, Tertanggung, atau Peserta dalam melakukan penutupan asuransi atau asuransi syariah dan/atau penyelesaian klaim. Usaha Pialang Asuransi adalah usaha jasa konsultasi dan/atau keperantaraan dalam penutupan asuransi atau asuransi syariah serta penanganan penyelesaian klaimnya dengan bertindak untuk dan atas nama pemegang polis, tertanggung, atau peserta.⁸

I. Jenis Metode Penelitian

Adapun metode dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Jenis penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen)

⁷ Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No: 21/DSN-MUI/X/2001 Tentang Pedoman Umum Asuransi Syari'ah.

⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, Pasal 1 Ayat 11 Dan 26.

dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

2. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian selain menggunakan data kualitatif, penulis juga menggunakan 2 sumber data yaitu :

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁹ Dalam memperoleh data primer penulis melakukan wawancara kepada pihak PT. Asyki Sarana Sejahtera.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen.¹⁰ Dalam memperoleh data sekunder penulis melakukan studi kepustakaan berupa buku, literature atau sumber tertulis lainnya, peraturan

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, CV, 2015), h. 225.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian*,, h. 225.

perundang-undangan dan dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi dilakukan dengan mendatangi PT. Asyki Sarana Sejahtera, hal ini bertujuan keadaan sebenarnya pada lokasi penelitian.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan melalui tanya jawab secara langsung. Peneliti bertanya langsung kepada pihak PT. Asyki Sarana Sejahtera. Dalam wawancara ini terjadi interaksi komunikasi antara pihak peneliti selaku penanya dan responden selaku pihak yang diharapkan memberikan jawaban.

c. Dokumentasi

Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara mendalam sehingga dapat mendukung

dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian.¹¹

d. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca, menganalisa buku-buku serta menelusuri berbagai literatur yang berhubungan dengan pembahasan ini.¹²

J. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan di maksud untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi dari penelitian. Sistematika penelitian ini terdiri dari lima bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN, Bab ini peneliti akan menjelaskan Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Penelitian Terdahulu yang Relevan, Kerangka Pemikiran, Jenis Metode Penelitian dan Sistematika Penelitian.

¹¹ Umar Sidiq dan Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019), h. 73-74.

¹² Ardianto, “*Analisis Deskriptif Pelayanan Klaim Nasabah Dalam Rekonstruksi Hukum Asuransi Syariah (Studi pada Perusahaan PT. Estika Jasatama Jakarta)*”, (Skripsi, UIN Sultan Maulana Hasanuddin, Banten, 2019), h. 10.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, Bab ini akan menjelaskan Pialang Asuransi, Asuransi Syariah, Konsultan Asuransi.

BAB III KONDISI OBJEKTIF DAN GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN, Bab ini peneliti akan membahas sejarah singkat PT. Asyki Sarana Sejahtera, visi dan misi PT. Asyki Sarana Sejahtera, Legalitas Perusahaan, Struktur organisasi perusahaan dan Produk Asuransi Syariah Pialang PT. Asyki Sarana Sejahtera.

BAB IV ANALISIS DESKRIPTIF PERAN PIALANG SEBAGAI KONSULTAN PADA ASURANSI SYARIAH STUDI PADA PT. ASYKI SARANA SEJAHTERA, Bab ini peneliti akan membahas Analisis Deskriptif Peran Pialang Sebagai Konsultan Pada Asuransi Syariah (Studi Pada PT. Asyki Sarana Sejahtera).

BAB V PENUTUP, Bab ini peneliti akan membahas tentang hasil penelitian berupa kesimpulan serta saran yang akan ditujukan kepada para pihak terkait dan berkepentingan dengan tema yang diteliti.