

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di tengah kondisi ekonomi yang tidak menentu, setiap individu dituntut untuk melakukan perencanaan yang matang sebagai langkah antisipasi terhadap berbagai resiko kehidupan. Dalam kenyataannya, manusia kerap menghadapi berbagai ancaman yang datang silih berganti, baik secara tiba-tiba maupun perlahan. Ancaman tersebut meliputi penyakit, kehilangan pekerjaan, usia lanjut, kecelakaan, hingga kematian (Muarofa, 2018). Dengan demikian, masyarakat dituntut untuk memiliki perencanaan keuangan yang matang guna mengantisipasi berbagai resiko tersebut. Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam merencanakan perlindungan keuangan jangka panjang adalah melalui asuransi syariah.

Salah satu perusahaan yang menyediakan layanan asuransi syariah adalah PT Sun Life Financial Syariah, dengan produk Brilliance Hasanah Maxima. Produk ini merupakan gabungan antara manfaat asuransi jiwa dan investasi yang dikelola berdasarkan prinsip syariah. Selain perlindungan dasar, peserta juga dapat menambahkan berbagai asuransi tambahan (*rider*) seperti perlindungan penyakit kritis, rawat inap, pembedahan, hingga manfaat pembebasan kontribusi jika peserta mengalami sakit kritis atau cacat total. Produk ini dirancang untuk

menjangkau peserta yang menginginkan solusi keuangan jangka panjang berbasis nilai-nilai Islam.(S. L. Syariah, 2022).

Namun, keberhasilan produk asuransi tidak hanya ditentukan oleh fitur yang ditawarkan, melainkan juga oleh pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal proses penyelesaian klaim. Proses klaim merupakan bentuk nyata dari komitmen perusahaan kepada peserta, dan menjadi salah satu indikator utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap asuransi syariah.

Dalam praktiknya, penyelesaian klaim pada asuransi jiwa syariah menghadapi berbagai tantangan yang cukup kompleks. Permasalahan tersebut dapat dikelompokkan ke dalam tiga aspek utama. Pertama, dari sisi administratif dan kejujuran peserta, sering terjadi ketidaksesuaian data akibat peserta tidak menyampaikan informasi secara lengkap dan benar sejak awal pengajuan polis (*non-disclosure*). Selain itu, masih banyak peserta yang belum memahami pentingnya dokumen pendukung seperti rekam medis atau kuitansi asli, yang menyebabkan keterlambatan verifikasi klaim. Kedua, dari sisi literasi dan teknologi digital, walaupun perusahaan telah menyediakan aplikasi digital untuk klaim, tidak semua peserta terbiasa menggunakan teknologi tersebut. Ketiga, dari sisi komunikasi dan transparansi, kurangnya dokumentasi resmi dalam interaksi antara agen dan peserta menyebabkan timbulnya

ketidaksesuaian pemahaman terkait manfaat polis. Semua permasalahan ini mencerminkan belum optimalnya penerapan prinsip amanah, kejelasan (transparansi), dan keadilan dalam praktik klaim syariah (Roberto, 2025).

Dalam konteks asuransi jiwa syariah, kepatuhan syariah menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan, terutama dalam proses penyelesaian klaim. Kepatuhan syariah (*sharia compliance*) mencakup kesesuaian seluruh proses dengan prinsip-prinsip syariah seperti akad *tabarru'*, keadilan, transparansi, amanah, serta tolong-menolong antar peserta. Hal ini juga mencakup larangan terhadap unsur *gharar* (ketidakjelasan), *riba*, dan *maysir* dalam setiap tahapan, termasuk saat pengajuan hingga pencairan klaim. Oleh karena itu, evaluasi terhadap implementasi prinsip-prinsip syariah dalam praktik klaim menjadi krusial untuk menjamin bahwa pelaksanaan asuransi benar-benar sejalan dengan nilai-nilai Islam.

Proses klaim dalam asuransi syariah seharusnya tidak hanya memenuhi prosedur administratif, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai syariah yang telah disepakati sejak awal akad. Kejelasan informasi kepada peserta, kemudahan dalam mengakses layanan, dan kecepatan dalam penyelesaian menjadi bagian dari amanah yang diemban oleh perusahaan. Dalam praktiknya, apabila proses klaim dilakukan secara

transparan dan adil, maka hal tersebut akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap asuransi syariah serta memperkuat posisi industri ini sebagai solusi keuangan yang sesuai dengan ajaran Islam.

Selain itu, peneliti juga menemukan sebuah kasus dari ahli waris peserta asuransi jiwa yang mengalami kendala saat mengajukan klaim yang telah membayar kontribusi selama lima tahun namun merasa tidak mendapatkan pelayanan yang layak dari perusahaan. Peserta tersebut mendaftar melalui seorang Agency dan memiliki bukti resmi bahwa dirinya terdaftar sebagai pemegang polis. Ia juga telah mencoba mengurus langsung klaim ke perusahaan, namun mengaku dipersulit dalam prosesnya. Tidak ada penolakan resmi dari perusahaan, namun juga tidak ada penyelesaian yang jelas. Hal ini menyebabkan peserta merasa kecewa dan memutuskan untuk tidak melanjutkan kepesertaannya. Kasus ini mengindikasikan adanya potensi pelanggaran terhadap prinsip-prinsip syariah, khususnya terkait tanggung jawab, amanah, dan pelayanan yang adil dalam pengelolaan asuransi jiwa syariah (Zainab, 2025).

Permasalahan serupa pernah terjadi pada Juni 2024 di Palembang, di mana seorang peserta berinisial MH melaporkan PT Sun Life Financial Indonesia ke kepolisian setelah klaim asuransi jiwa istrinya senilai Rp 280 juta ditolak. Alasan penolakan dikarenakan masa pertanggungan

polis telah berakhir. Namun, peserta merasa tidak mendapatkan penjelasan yang jelas mengenai status polis tersebut, baik sebelum maupun sesudah pengajuan klaim. MH menganggap kurangnya transparansi dan komunikasi dari perusahaan bertentangan dengan prinsip keadilan dan amanah yang seharusnya dijunjung dalam sistem asuransi syariah (Erlangga, 2024).

Meskipun demikian, tidak semua proses klaim mengalami hambatan. Berdasarkan laporan keuangan per April 2024, PT Sun Life Financial Indonesia mencatatkan pembayaran klaim dan manfaat sebesar Rp179,37 miliar dalam empat bulan pertama tahun tersebut. Total beban klaim dan manfaat asuransi mencapai Rp1,31 triliun, mengalami kenaikan 3,79% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Data ini menunjukkan bahwa dengan pemahaman prosedur yang baik oleh peserta dan layanan yang transparan serta edukatif dari perusahaan sesuai prinsip syariah, proses klaim dapat berjalan lancar, mencerminkan nilai-nilai keislaman seperti keadilan, amanah, dan tolong-menolong (Bisnis.com, 2024).

Sehubungan dengan itu, penulis memandang pentingnya melakukan kajian lebih mendalam mengenai penerapan kepatuhan syariah dalam proses penyelesaian klaim pada produk asuransi jiwa Brilliance Hasanah Maxima yang diterbitkan oleh PT Sun Life Financial

Syariah. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana prinsip-prinsip syariah diterapkan secara konsisten dalam mekanisme penyelesaian klaim. Melalui pendekatan deskriptif, studi ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai penerapan nilai-nilai syariah dalam praktik operasional perusahaan, serta memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap eksistensi industri asuransi jiwa berbasis syariah. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul **“Analisis Kepatuhan Syariah dalam Proses Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa Brilliance Hasanah Maxima (Studi Kasus pada PT Sun Life Financial Cabang Kota Tangerang).”**

## **B. Fokus Penelitian**

Guna menunjang kelancaran dalam proses penyusunan dan pembahasan, penulis memfokuskan penelitian ini pada penerapan prinsip-prinsip syariah dalam setiap tahapan proses penyelesaian klaim asuransi jiwa Brilliance Hasanah Maxima di PT Sun Life Financial Syariah.

## **C. Perumusan Masalah**

Mengacu pada penjelasan latar belakang yang telah dipaparkan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan kepatuhan syariah dalam proses penyelesaian klaim asuransi jiwa Brilliance Hasanah Maxima di PT Sun Life Financial Syariah?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui penerapan kepatuhan syariah dalam proses penyelesaian klaim asuransi jiwa Brilliance Hasanah Maxima di PT Sun Life Financial Syariah?

#### **E. Manfaat / Signifikansi Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Temuan dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai konsep serta penerapan prinsip kepatuhan syariah dalam proses penyelesaian klaim asuransi jiwa Brilliance Hasanah Maxima di PT Sun Life Financial Syariah. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti yang tertarik dalam mengkaji aspek kepatuhan syariah dalam industri asuransi syariah.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi PT Sun Life Financial Syariah, penelitian ini dapat menjadi panduan untuk meningkatkan transparansi dan efektivitas proses klaim asuransi jiwa syariah sesuai prinsip syariah.
- b. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat menumbuhkan pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya penerapan prinsip syariah dalam proses klaim asuransi jiwa, sekaligus menyadarkan akan fungsi asuransi syariah sebagai bentuk perlindungan finansial.
- c. Bagi peneliti dan akademisi, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam kajian terkait kepatuhan syariah di industri asuransi syariah dan pengembangan ilmu asuransi syariah.

## **F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

Sejumlah temuan dari penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini dijadikan sebagai acuan dan referensi. Oleh karena itu, berikut dipaparkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai dasar dalam penyusunan penelitian ini:

1. Penelitian Jurnal yang berjudul "Tinjauan Maqashid Syariah terhadap Penyelesaian Klaim Produk Asuransi Jiwa Brilliance Hasanah Sejahtera di PT. Sun Life Financial Indonesia Cabang Medan". Penelitian ini membahas tentang proses penyelesaian klaim asuransi

jiwa Brilliance Hasanah Sejahtera dan tinjauan dari aspek maqashid syariah. Dari hasil penelitian tersebut diketahui bahwa penyelesaian klaim mencakup beberapa tahap, yaitu pemberitahuan klaim, penyerahan berkas klaim, penyelidikan berkas, dan pembayaran klaim. PT. Sun Life Financial cabang medan telah menerapkan prinsip maqashid syariah dalam pengelolaan klaim, dengan fokus pada perlindungan harta (hifdz al-mal) dan kemaslahatan sosial. Namun, tantangan yang dihadapi adalah adanya kesan negatif di masyarakat bahwa perusahaan asuransi hanya menerima premi tanpa membayar klaim, yang dapat menghambat kepercayaan nasabah. Selain itu, proses yang cepat dan responsif juga perlu diimbangi dengan ketelitian dalam penyelidikan klaim untuk menghindari penyalahgunaan. Persamaannya dengan penelitian yang saya buat adalah sama-sama membahas tentang prosedur klaim asuransi. Sementara itu, perbedaannya adalah fokus penelitian saya lebih terarah pada analisis kepatuhan syariah dalam proses penyelesaian klaim asuransi jiwa Brilliance Hasanah Maxima, dengan studi kasus di PT Sun Life Financial Cabang Kota Tangerang, serta tantangan dalam implementasi prinsip-prinsip syariah yang relevan dalam konteks tersebut (Indriani et al., 2024).

2. Penelitian Jurnal "Analisis Sistem dan Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan" penelitian ini membahas sistem dan prosedur penyelesaian klaim asuransi jiwa di AJB Bumiputera 1912. Hasil analisis menunjukkan bahwa prosedur penyelesaian klaim meliputi pengajuan klaim, verifikasi, evaluasi, dan penyelesaian klaim, yang telah dirancang untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada nasabah. Temuan penelitian ini juga menekankan pentingnya kepatuhan terhadap regulasi dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan asuransi. Meskipun sistem yang ada telah memberikan hasil yang memuaskan, penelitian ini mencatat adanya potensi perbaikan, terutama dalam otomatisasi proses dan peningkatan pelatihan staf. Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan adalah keduanya membahas prosedur penyelesaian klaim asuransi dan pentingnya kepatuhan terhadap regulasi. Namun, perbedaannya terletak pada fokus penelitian saya yang lebih terarah pada analisis kepatuhan syariah dalam proses penyelesaian klaim asuransi jiwa Brilliance Hasanah Maxima, dengan studi kasus di PT Sun Life Financial Cabang Kota Tangerang, serta tantangan dalam implementasi prinsip-prinsip syariah (Harahap & Daulay, 2024) .

3. Penelitian Jurnal berjudul "Analisis Klaim Asuransi Pada Produk Brilliance Hasanah Sejahtera dalam Meminimalisir Risiko Jiwa dan Investasi (Studi Kasus PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Medan) Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengajuan klaim mencakup beberapa tahapan: laporan klaim, penyerahan dokumen, pengecekan dokumen, pemeriksaan klaim, dan pembayaran klaim. Penelitian ini juga menyoroti tantangan yang dihadapi, seperti fluktuasi jumlah peserta klaim dan persepsi negatif masyarakat terhadap perusahaan asuransi yang dianggap lambat dalam pembayaran klaim. Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan adalah keduanya membahas prosedur klaim asuransi dalam konteks produk Brilliance Hasanah. Namun, perbedaannya terletak pada fokus penelitian saya yang lebih mendalam pada analisis kepatuhan syariah dalam proses penyelesaian klaim asuransi jiwa Brilliance Hasanah Maxima dengan studi kasus di PT Sun Life Financial Cabang Kota Tangerang, serta tantangan dalam penerapan prinsip-prinsip syariah dalam klaim (Rahmadhan et al., 2021).
4. Penelitian Jurnal berjudul "Analisis Pemahaman dan Kepatuhan terhadap Prinsip Syariah dalam Proses Klaim Asuransi Syariah" Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman peserta terhadap prinsip syariah masih terbatas, yang berdampak pada ketidakjelasan

dalam menjalani prosedur klaim. Tantangan yang diidentifikasi meliputi kendala administratif, waktu pemrosesan klaim yang lama, dan ketidakjelasan dalam prosedur klaim. Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan adalah keduanya fokus pada kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam proses klaim asuransi. Namun, perbedaannya terletak pada fokus penelitian saya yang lebih mendalam pada analisis kepatuhan syariah dalam proses penyelesaian klaim asuransi jiwa Brilliance Hasanah Maxima, dengan studi kasus di PT Sun Life Financial Cabang Kota Tangerang, serta tantangan spesifik dalam implementasi prinsip-prinsip syariah dalam konteks tersebut (Putri & Zainarti, 2025) .

### **G. Kerangka Pemikiran**

Penelitian ini disusun dengan mengacu pada sejumlah teori yang berperan sebagai landasan dalam membangun kerangka berpikir untuk menganalisis implementasi kepatuhan syariah dalam proses penyelesaian klaim asuransi jiwa pada produk Brilliance Hasanah Maxima di PT Sun Life Financial Syariah. Setiap perusahaan asuransi syariah memiliki mekanisme penyelesaian klaim yang harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, baik dari segi akad, transparansi, maupun keadilan dalam prosesnya.

Pada penelitian ini, peneliti akan menganalisis proses penyelesaian klaim asuransi jiwa terhadap produk Brilliance Hasanah Maxima pada PT Sun Life Financial cabang kota tangerang, serta mengkaji sejauh mana proses tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Analisis ini akan mencakup tahapan pengajuan klaim, proses verifikasi, serta kebijakan perusahaan dalam menyelesaikan klaim berdasarkan regulasi syariah yang berlaku.

## **H. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan pendekatan**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif dipilih karena sesuai untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana penerapan kepatuhan syariah dalam proses penyelesaian klaim asuransi jiwa Brilliance Hasanah Maxima pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang.

### **2. Sumber dan Pengumpulan Data**

#### **a. Sumber Data**

##### **1. Data primer**

Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari pihak-pihak yang memiliki keterlibatan langsung dengan fokus permasalahan penelitian, baik melalui interaksi

sosial maupun keterangan tekstual. Dalam penelitian ini, data primer dihimpun melalui teknik observasi dan wawancara terhadap informan, yang terdiri atas seorang karyawan PT Sun Life Financial Syariah dengan jabatan sebagai Junior Agency Director.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada informasi yang dikumpulkan bukan secara langsung oleh peneliti, tetapi berasal dari referensi atau sumber data yang telah tersedia sebelumnya. Data ini bersumber dari berbagai dokumen tertulis seperti arsip, jurnal ilmiah, artikel, makalah, maupun literatur lainnya yang memiliki keterkaitan dengan objek penelitian. Dalam konteks penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang mencakup buku-buku serta referensi yang membahas tentang proses pembayaran klaim asuransi jiwa.

### b. Teknik Pengumpulan Data

#### 1) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui interaksi tanya jawab secara langsung antara peneliti dan informan. Dalam proses ini, peneliti mengajukan pertanyaan, dan narasumber memberikan jawaban sesuai

dengan pengetahuan atau pengalamannya. Wawancara dilakukan secara bebas agar peneliti lebih leluasa dalam menggali informasi. Teknik ini digunakan agar peneliti lebih mudah mendapatkan data dari pihak perwakilan PT Sun Life Financial Syariah.

## 2) Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik dalam memperoleh data dengan cara mengamati objek penelitian secara sistematis, baik secara langsung di lapangan maupun melalui pendekatan tidak langsung, tergantung pada kebutuhan studi.

## 3) Dokumentasi

Salah satu cara pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui dokumentasi, yaitu dengan menggunakan berbagai bahan tertulis maupun visual yang berisi informasi terkait topik yang diteliti. Dokumen yang digunakan bisa berupa buku, arsip, gambar, atau sumber lainnya yang membantu melengkapi data yang dibutuhkan selama proses penelitian berlangsung.

c. Analisis Data

Metode analisis kualitatif deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini mencakup proses pengumpulan, pengaturan, dan pengelompokan data sebelum dilakukan interpretasi dan analisis lebih lanjut. Tujuannya adalah untuk menghasilkan informasi yang mendalam serta tepat dalam menjawab isu penelitian. Analisis deskriptif diterapkan untuk mengkaji sistem klaim asuransi jiwa, sekaligus menilai apakah pelaksanaannya di lapangan telah sesuai dengan prinsip syariah dan ketentuan yang berlaku.

Dalam penelitian ini digunakan model analisis data kualitatif interaktif dari Miles dan Huberman (1992). Model ini menekankan bahwa analisis data dilakukan secara berkesinambungan melalui tiga tahap utama, yaitu:

1) Data Reduction

Mereduksi data mencakup merangkum, memilih elemen yang paling relevan, fokus pada detail yang paling penting, serta menemukan pola dan tema. Sebagai hasilnya, data yang telah diperkecil akan menampilkan gambaran yang lebih jelas, yang juga akan membantu peneliti dalam memperoleh lebih banyak data.

## 2) Data Display

Menampilkan data dilakukan setelah data tersebut direduksi.

## 3) Conclusion Drawing/Verification

Jika bukti yang lebih kuat ditemukan, kesimpulan awal yang masih bersifat tentatif akan direvisi untuk memastikan keakuratan dan kebenaran informasi.

### **I. Sistematika Pembahasan**

Untuk memudahkan pemahaman, penulis menyusun sistematika penulisan sesuai dengan pedoman skripsi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Berikut sistematikanya :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memuat uraian tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, fokus dan tujuan penelitian, manfaat yang diharapkan, metode yang diterapkan dalam penelitian, serta sistematika penulisan yang menjadi pedoman dalam penyusunan skripsi.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menyajikan uraian mengenai definisi dan konsep-konsep dari para ahli yang menjadi dasar dalam penelitian, khususnya teori-teori yang berkaitan dengan kepatuhan syariah dalam asuransi jiwa. Pembahasan mencakup prinsip-prinsip syariah dalam asuransi serta

pemahaman tentang kepatuhan syariah dalam proses penyelesaian klaim asuransi jiwa.

### **BAB III GAMBARAN UMUM**

Bab ini menyajikan pembahasan mengenai profil singkat PT Sun Life Financial, visi dan misi perusahaan, serta ragam produk yang ditawarkan oleh PT Sun Life Financial Syariah. Tujuan dari pemaparan ini adalah untuk memberikan gambaran umum mengenai perusahaan guna mendukung penyajian informasi yang lebih rinci dan sesuai dengan fokus penelitian.

### **BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini menguraikan hasil temuan penelitian yang disampaikan melalui pendekatan deskriptif dan menyeluruh. Pembahasan disusun secara jujur dan objektif untuk menggambarkan bagaimana penerapan kepatuhan syariah dalam proses penyelesaian klaim asuransi jiwa di PT Sun Life Financial.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memuat simpulan yang diambil dari hasil analisis pada bab-bab sebelumnya, serta menyajikan sejumlah saran yang bersifat membangun sebagai masukan untuk perbaikan ke depan, baik bagi perusahaan maupun untuk kepentingan penelitian selanjutnya.