

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan industri asuransi syariah di Indonesia mengalami kemajuan yang cukup tinggi, asuransi syariah merupakan usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai syariah.

Lembaga asuransi merupakan lembaga yang melakukan pengumpulan dana dari masyarakat dengan menjual janjinya untuk memberikan ganti rugi dalam hal kerugian yang tidak diharapkan. Guna melindungi kepentingan dalam mewujudkan kepercayaan masyarakat tersebut. Pemerintah melalui peraturan perundang-undangan mensyaratkan agar perusahaan asuransi senantiasa dalam keadaan sehat, mempunyai tingkat premi wajar, mempunyai kinerja investasi baik, membayar klaim asuransi pada waktunya, menyampaikan laporan secara benar dan tepat waktu, serta tidak melanggar larangan yang ada.¹

Dalam pengertian asuransi dapat dilihat pada pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, dalam Undang-Undang

¹ Muthohari Niarina, *Panduan Praktis Membeli dan Menjual Asuransi* (Yogyakarta: Buku Pintar, 2012), 7.

Tersebut disebutkan bahwa yang dimaksud dengan asuransi atau pertanggunggunaan adalah “suatu perjanjian yang dengan perjanjian tersebut penanggung mengikatkan diri kepada seseorang tertanggung untuk memberikan penggantian. kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tertentu”².

Asuransi syariah di Indonesia telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 2 tahun 1992. Dalam pasal 1 ayat (1) Undang-Undang tersebut disebutkan bahwa yang dimaksud dengan asuransi atau pertanggunggunaan itu adalah ”perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti atau memberikan suatu pembiayaan yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungguikan”³.

Dari Kedua pengertian tersebut dapat dipahami bahwa dalam asuransi terdapat lima unsur (*arkan*) yang mesti ada. Pertama, perjanjian yang didasari dalam terbentuknya perikatan antara dua pihak yang sekaligus terjadinya hubungan keperdataan (*mu’amalah*). Kedua, premi berupa sejumlah uang

² Yadi Janwari, *Asuransi Syari’ah* (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2005), 1.

³ Undang-Undang Republik Indonesia tentang Asuransi Syariah nomor 2 tahun 1992.

yang sanggup dibayarkan oleh tertanggung kepada penanggung. Ketiga, adanya ganti rugi dari penanggung kepada tertanggung jika terjadi klaim atau masa perjanjian selesai. Keempat, adanya suatu peristiwa yang tidak tertentu yang adanya suatu risiko yang memungkinkan datang atau tidak ada risiko. Kelima, pihak-pihak yang membuat perjanjian, yakni penanggung dan tertanggung.⁴

Selain itu, dari pengertian diatas dapat dipahami pula bahwa dalam asuransi itu terdapat dua pihak yang terlibat. Pertama, pihak yang mempunyai kesanggupan untuk menanggung atau menjamin yang selanjutnya disebut dengan “penanggung”. Kedua, pihak yang akan mendapatkan ganti rugi jika menderita suatu musibah sebagai akibat dari suatu peristiwa yang belum tentu akan terjadi, yang selanjutnya disebut dengan “tertanggung”. Pihak yang pertama bisa berupa perseorangan, badan hukum atau lembaga seperti perusahaan, sedangkan pihak kedua adalah masyarakat luas.

Sedangkan ruang lingkup asuransi syariah, yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi, memberi perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang.

⁴ Yadi Janwari, *Asuransi Syari'ah*, 2.

Asuransi syariah juga sebagai salah satu lembaga keuangan non bank yang melakukan transaksi bisnis secara sistem operasional didasarkan atas pedoman syariah islam. Sehingga segala bentuk kegiatan yang dilakukannya, baik kegiatan internal perusahaan ataupun eksternal perusahaan seperti kegiatan perjanjian (akad), mekanisme pengelolaan dana, mekanisme operasional perusahaan, budaya perusahaan (*shariah corporate culutre*), pemasaran (marketing), produk dan sebagainya harus sesuai dengan syariah Islam. Asuransi syariah dengan perjanjian diawal yang jelas dan transparan dengan akad yang sesuai dengan syariah, dimana dana-dana dan premi asuransi yang terkumpul (disebut dengan dana tabarru') akan dikelola secara professional oleh perusahaan asuransi syariah melalui investasi syar'i dengan berlandaskan prinsip syariah. Dana yang dikelola tersebut (dana tabarru') nantinya akan dipergunakan untuk menghadapi dan mengantisipasi terjadinya musibah/bencana/klaim yang terjadi diantara peserta asuransi.⁵

Menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN –MUI) Fatwa DSN No.21/DSN-MUI/X/2001 tentang pedoman umum asuransi syariah bagian pertama menyebutkan pengertian asuransi syariah adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko

⁵ Diakses dari <http://www.asuransisyariah.net/padahariselasa>, 30 Januari 2018

tertentu melalui akad atau perikatan yang sesuai dengan syariah.⁶

Prosedur merupakan rangkaian langkah yang dilaksanakan untuk menyelesaikan kegiatan atau aktivitas, sehingga dapat tercapai tujuan yang diharapkan serta dapat dengan mudah menyelesaikan suatu masalah yang terperinci menurut waktu yang telah ditentukan.

Klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian tersebut. Klaim adalah hak yang wajib diberikan oleh perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad.⁷

Dalam semua polis asuransi syariah yang diterbitkan oleh perusahaan asuransi syariah memuat ketentuan dan persyaratan klaim, bagaimana cara mengajukan klaim, dan prosedur apa saja yang harus ditempuh oleh nasabah agar permintaan klaimnya dipenuhi oleh perusahaan. Salah satu cara yang dilakukan perusahaan asuransi untuk menjaga dan meningkatkan kualitasnya serta tetap mempertahankan nasabah yang sudah ada dan calon nasabah adalah memberikan pelayanan yang baik, pelayanan diberikan kepada pelanggan, tetapi apapun pelayanannya pekerjaan dan harapan kita tergantung pemberian pelayanan dengan efisien, cakup dan

⁶ Novi Puspitasari, *Manajemen Asuransi Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2015), 1.

⁷ Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah Berkah Terakhir Yang Tak Terduga* (Yogyakarta: Andi, 2016), 89.

dapat diterima.⁸ Pelayanan yang diberikan perusahaan asuransi kepada peserta asuransi yang mengajukan klaim sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan perusahaan tersebut dan akan memberikan citra yang melekat dihati para calon peserta asuransi.

Pendidikan adalah merupakan aset penting bagi kemajuan sebuah bangsa, oleh karena itu setiap warga negara harus dan wajib mengikuti jenjang pendidikan, baik jenjang pendidikan usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah maupun tinggi⁹. Tujuan pendidikan itu sangatlah penting untuk seorang anak seperti tertera dalam undang-undang RI nomor 20 Tahun 2003, yaitu “mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan YME, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.”¹⁰

Setiap orang tua ingin sekali menginginkan anaknya memiliki masa depan yang cerah bagi anak-anak mereka, dan ingin sekali memberikan mereka awal yang lebih baik. Namun

⁸ Muhammad Syakir Sulla, *Asuransi Syariah Konsep dan System Operasional* (Jakarta: Andi, 2004), 143.

⁹ <http://belajarpikolog.com/pentingnya-pendidikan-anak-usia-dini/> diakses pada minggu, 4 Februari 2018

¹⁰ Undang-Undang nomor 20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

banyak sekali orang tua yang khawatir bahwa tingginya biaya sekolah akan menempatkan pendidikan yang sangat baik diluar jangkuan anak-anak mereka, dan kuatir akan masa depan nanti yang akan terjadi sesuatu terhadap mereka. Solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut yaitu dengan menggunakan asuransi pendidikan. Asuransi pendidikan yaitu suatu bentuk perlindungan bagi seseorang yang hendak menyediakan dana pendidikan bagi putra-putrinya sampai menjadi sarjana.

Memilih asuransi pendidikan tentu harus memilih asuransi yang aman dan yang paling tepat, dengan kata lain untuk menggunakan produk-produk tersebut harus yang dibenarkan syariat islam, dimana harus lepas dari praktek gharar, maisir dan riba. karena didalam al-Quran disebutkan bahwa riba hukumnya haram, menurut Rasjid, haram, adalah larangan keras. Apabila dikerjakan berdosa, dan jika ditinggalkan mendapatkan pahala hukumnya.¹¹ Hal ini dapat dilihat dari dalam sistem operasional yang telah dilakukan, dimana dalam pengelolaan dananya dapat memisahkan antara rekening dana peserta dengan rekening tabarru', dengan tujuan menghindarkan dana. Dana peserta yang telah terkumpul disatukan kedalam kumpulan dana peserta untuk diinvestasikan pada instrument yang harus telah dibenarkan oleh syariat islam.

¹¹ Novi Puspitasari, *Manajemen Asuransi Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2015), 11.

Peserta berhak bertanya dengan jelas bagaimana prosedur klaim asuransi pendidikan dan dokumen apa saja yang harus disertakan, tentu saja dokumen yang disertakan berbeda untuk tiap jenis. Hal ini juga yang mesti diketahui adalah kredibilitas perusahaan asuransi, setidaknya kita juga sangat perlu mengecek riwayat pembayaran klaim nasabah perusahaan selama ini apakah mempersulit nasabah atau lancar-lancar saja.

Penelitian ini juga akan membahas secara khusus ingin menguji pengaruh prosedur klaim asuransi pendidikan terhadap minat nasabah asuransi syariah jika ingin mengajukan klaim kepada perusahaan.

Dari Pemaparan tersebut di atas, untuk itu penulis tertarik untuk membahas skripsi yang berjudul **“PENGARUH PROSEDUR KLAIM ASURANSI PENDIDIKAN TERHADAP MINAT NASABAH PT.PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG CILEGON”**

B. Identifikasi Masalah

Banyaknya perusahaan asuransi syariah di Indonesia saat ini khususnya asuransi jiwa syariah dan banyaknya produk-produk asuransi jiwa syariah salah satunya adalah beberapa asuransi pendidikan. Berdasarkan judul diatas dalam penelitian ini, masalah yang ada adalah mengenai:

1. Kurangnya pemahaman bertanggung (nasabah) terhadap prosedur klaim asuransi pendidikan.

2. Karakteristik produk asuransi pendidikan di PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon.
3. Mekanisme prosedur klaim asuransi pendidikan di PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon.
4. Perbedaan penjelasan manfaat klaim yang diinformasikan agen dengan pihak PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon.
5. Bentuk pelayanan prosedur klaim asuransi pendidikan di PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana pengaruh prosedur klaim asuransi pendidikan terhadap minat nasabah di PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon?
- 2) Seberapa besar pengaruh prosedur diperhitungkan klaim asuransi pendidikan terhadap minat nasabah di PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon?

D. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, batas ruang lingkup penelitian penting diterapkan. Hal ini agar tujuan penelitian tidak menyimpang dan keterbatasan waktu, tenaga, pikiran, biaya dan sebagainya. Oleh karena itu, untuk mempermudah peneliti dan untuk membatasi masalah yang ada agar tidak terlalu luas, maka

peneliti memberikan pembatasan masalah yaitu mencakup prosedur klaim asuransi pendidikan dan minat mengikuti asuransi pendidikan di PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh prosedur klaim terhadap minat nasabah di PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon.
- 2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh prosedur klaim asuransi pendidikan terhadap minat nasabah di PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilaksanakan dengan manfaat penelitian sebagai berikut:

- 1) Dalam Bidang Akademis, bermanfaat sebagai penambah pengetahuan dan wawasan terhadap asuransi syariah khususnya tentang prosedur klaim, menambah dan memperkaya bahan kajian pustaka, dan sebagai pemenuhan bahan referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya.
- 2) Bagi Penulis, dari hasil penulisan skripsi ini dapat memberikan pengetahuan lebih tentang asuransi syariah

khususnya tentang prosedur klaim menambah dan meningkatkan pengetahuan yang lebih khusus tentang prosedur klaim.

- 3) Bagi pihak PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon, penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu bahan pertimbangan untuk memajukan perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon.

G. Kerangka Pemikiran

Kantor asuransi di Indonesia sudah lumayan banyak, untuk saat ini tercatat terdapat 45 perusahaan asuransi. Kalau dibilang butuh asuransi, pasti semua butuh, tetapi karena kurang pembelajaran kepada masyarakat, minat calon yang ingin ikut berasuransi hanya sekitar beberapa persen dari penduduk Indonesia, ditambah petugas asuransi tidak memadai jumlahnya, maka banyak orang yang baru mau menjadi nasabah ketika ditawarkan, ataupun ketika mengetahui informasi terutama manfaat tentang asuransi.

Beberapa dampak positif dari perkembangan asuransi diantaranya adalah:

- 1) Proteksi resiko

Asuransi adalah alat perlindungan dan penyelamatan dari berbagai kemungkinan risiko dalam kehidupan yang memang penuh dengan risiko. Sebagian risiko itu bahkan bersifat pasti, dalam arti akan terjadi juga meski manusia berusaha menghindari atau menundanya dengan berbagai

cara. Kematian, sakit, penuaan dan pensiun adalah contoh dari risiko yang pasti terjadi. Masih banyak lainnya risiko lain belum tentu terjadi namun bisa terjadi sewaktu-waktu dalam diri kita ataupun keluarga, contohnya salah satunya perampokan, kecelakaan, kebakaran. Semua yang akan terjadi itu akan berdampak pada diri kita ataupun keluarga kita sendiri.

2) Antisipasi

Dampak positif berikutnya yang lebih penting lagi adalah mengantisipasi berbagai jenis risiko itu agar kita atau keluarga kita relative siap secara keuangan bila musibah terjadi. Asuransi tidak bisa mengobati rasa sedih kehilangan orang yang kita sayangi dan cintai. Asuransi dapat menolong kita sekurang-kurangnya dari aspek finansial, untuk menghadapi dampak dari musibah.

3) Prosedur

Prosedur adalah merupakan rangkaian langkah yang dilaksanakan untuk menyelesaikan kegiatan atau aktivitas, sehingga dapat tercapai tujuan yang diharapkan serta dapat dengan mudah menyelesaikan suatu masalah yang terperinci menurut waktu yang telah ditentukan.

4) Klaim

Klaim adalah pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk memperoleh haknya berupa pertanggungans atas kerugian berdasarkan perjanjian

atau akad yang telah dibuat. Dengan kata lain klaim adalah proses pengajuan oleh peserta untuk mendapatkan uang pertanggungan setelah tertanggung melaksanakan seluruh kewajibannya kepada penanggung, yaitu berupa penyelesaian pembayaran premi sesuai kesepakatan sebelumnya.

5) Asuransi Pendidikan

Asuransi pendidikan adalah suatu jenis asuransi yang memberikan kepastian/jaminan dana yang akan digunakan untuk biaya pendidikan kelak. Asuransi pendidikan ini mempunyai dua unsur yaitu investasi dan proteksi. Investasi bertujuan untuk menciptakan sejumlah dana/nilai tunai agar mampu mengalahkan laju inflasi, sehingga dana atau nilai tunai yang tercipta bisa dipakai untuk keperluan dana pendidikan.

H. Sistematika Penulisan

Agar penulisan lebih sistematis dan terarah maka penulisan skripsi ini disusun dalam lima bab, setiap bab terdiri dari sub-sub bab yaitu:

Bab ke – Satu, Pendahuluan, yang menjelaskan tentang: latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, sistematika pembahasan.

Bab ke – Dua, kondisi obyektif PT. Prudential Life Assurance, yang menjelaskan tentang: pengertian asuransi syariah, karakteristik asuransi syariah, fungsi dan tujuan

asuransi syariah, landasan asuransi syariah, pengertian klaim, klaim asuransi syariah dan klaim asuransi konvensional, prosedur-prosedur klaim, pengertian asuransi pendidikan, pengertian minat.

Bab ke – Tiga, teoristik prosedur klaim dan asuransi syariah yang menjelaskan tentang: waktu dan tempat penelitian, jenis data dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji korelasi pearson produk moment (r), uji determinasi, uji t (uji signifikan), operasional variabel,

Bab ke – Empat, Pengaruh prosedur klaim terhadap minat calon nasabah yang menjelaskan tentang: profil PT. Prudential Life Assurance, profil lembaga asuransi syariah, sejarah singkat berdirinya PT. Prudential Life Assurance, visi dan misi, budaya perusahaan, Produk di PT. Prudential Life Assurance, hasil penelitian, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, korelasi pearson produk moment, uji determinan (r), uji statistik.

Bab ke – Lima, Penutup yang menjelaskan tentang: Kesimpulan dari hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya, serta saran-saran yang sekiranya dapat dijadikan suatu pertimbangan.