

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Pengertian Asuransi Syariah

1. Asuransi Syariah

Definisi asuransi menurut kitab undang-undang Hukum Dagang pasal 246 adalah suatu perjanjian, dengan mana seseorang penanggung mengikatkan diri kepada seseorang tertanggung, dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin terjadi karena suatu peristiwa tak tertentu.¹

Menurut undang-undang No. 2 tahun 1992 tentang usaha perasuransian, definisi atau pertanggungan 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 kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang

¹ Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, (Bandung, Citra Umbara, 2018) hal. 92.

didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.²

Asuransi sebagai suatu persetujuan dimana pihak yang menjamin berjanji kepada pihak yang dijamin, untun menerima sejumlah uang premi sebagai pengganti kerugian, yang mungkin akan diderita oleh yang dijamin, karena akibat dari suatu peristiwa yang belum jelas adanya.³

Menurut Musthafa Ahmad Zarqa makna asuransi adalah cara atau metode untuk memelihara manusia dalam menghindari risiko (ancaman) bahaya yang beragam yang akan terjadidalam hidupnya, dalam perjalanan kegiatan hidupnya atau dalam aktifitas ekonominya. Menurut Husain Hamid Hisan suransi adalah sikap ta'awun yang telah diatur dengan sistem yang sangat rapi, antara sejumlah besar manusia. Semuanya telah siap mengantisipasi suatu peristiwa, jika sebagian mereka mengalami peristiwa tersebut, maka semuanya saling tolong menolong dalam menghadapi peristiwa tersebut dengan sedikit pemberian yang diberikan oleh masing-masing peserta. Dengan pemberian tersebut mereka dapat menutupi kerugian-kerugian yang dialami oleh peserta yang tertimpa musibah.⁴

² Al Arif Rianto Nur.m, *Pengantar Ekonomi Syariah*,(Bandung,pustaka setia, 2015) hal.371

³ Nopriansyah Waldi, *Asuransi Syariah*,(yogyakarta,andi offest,2016), hal.9

⁴ Sula, Muhamad Syakir, *Asuransi syariah life and General*, (Jakarta, Gema Insani, 2004) hal. 30.

Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Nomor 21/DSN-MUI/X/2001 dalam fatwanya tentang pedoman umum asuransi syariah, memberikan definisi tentang asuransi. Menurutnya Asuransi Syariah (Ta'min, Takaful, Tadamun) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau tabbaru yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.⁵

Asuransi syariah dilihat dari segi bahasa menurut warjono berarti suatu persetujuan pihak, yang menjamin berjanji kepada pihak yang dijamin, untuk menerima sejumlah uang premi sebagai pengganti kerugian, yang mungkin akan diderita oleh yang dijamin karena akibat dari suatu peristiwa yang belum jelas akan terjadi.⁶

Sedangkan dalam pandangan Abbas Salim asuransi adalah suatu kemampuan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil yang sudah pasti sebagai pengganti atau substitusi kerugian-kerugian besar yang belum terjadi. Dalam pesiklopedia hukum islam disebutkan bahwa asuransi (at-ta'min) adalah transaksi perjanjian antara dua pihak, pihak yang satu berkewajiban membayar iuran , jika terjadi sesuatu menimpa pihak pertama sesuai dengan perjanjian yang dibuat. Menurut Fathurahman Djamil asuransi

⁵ Sula, Muhamad Syakir, *Asuransi syariah life and General...*h. 31.

⁶ Prof.dr.Rodoni Ahmad, *Asuransi & Pegadaian syariah*, (jakarta, mitra wacana media, 2015), hal 21.

syariah adalah suatu persetujuan dalam mana pihak yang menanggung berjanji terhadap pihak yang tertanggung untuk menerima sejumlah premi mengganti kerugian yang mungkin akan diderita oleh pihak yang ditanggung, sebagai akibat suatu peristiwa yang tak tertentu.⁷

2. Manfaat Asuransi Syariah

Asuransi mempunyai banyak manfaat, antara lain berikut:

a. Asuransi Melindungi Risiko investasi

Kemauan untuk menanggung risiko merupakan unsur fundamental dalam perekonomian bebas. Bilamana suatu perusahaan berusaha untuk memperoleh keuntungan dalam bidang usahanya, maka kehadiran risiko dan ketidakpastian tidak dihindarkan. Asuransi mengambil alih risiko itu, karena asuransi menghilangkan/mengurangi risiko.

b. Asuransi sebagai Sumber Dana Investasi

Pembangunan ekonomi memerlukan dukungan investasi dalam jumlah memadai yang pelaksanaannya harus berdasarkan pada kemampuan sendiri. Oleh karena itu, diperlukan usaha keras untuk mengarahkan dana masyarakat melalui lembaga keuangan bank dan non bank. Usaha perasuransi sebagai salah satu lembaga keuangan non bank yang menghimpun dana masyarakat, semakin

⁷ Prof.dr.Rodoni Ahmad, *Asuransi & Pegadaian syariah...* h. 22.

penting perannya sebagai sumber modal untuk investasi di berbagai bidang.⁸

c. Asuransi untuk melengkapi persyaratan kredit

Kreditor lebih percaya pada perusahaan yang risiko kegiatan usahannya diasuransikan. Pemberi kredit tidak hanya tertarik dengan keadaan perusahaan serta kekayaannya yang ada pada saat ini, tetapi juga sejauh mana perusahaan tersebut telah melindungi diri sendiri kejadian-kejadian yang tidak terduga di masa depan, cara untuk melindungi hal tersebut adalah dengan menggunakan polis asuransi.

d. Asuransi Mengurangi Biaya Modal

Dalam rangka menarik modal kedalam perusahaan-perusahaan yang menanggung biaya besar, maka tingkat pengembalian atas modal yang telah diinvestasikan pun harus cukup besar. Tingkat risiko dan pengembalian modal berkaitan satu sama lain dan tidak bisa dipisahkan. Prinsip ini mewujudkan dirinya dalam bidang investasi.⁹

3. Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah

Adapun prinsip-prinsip asuransi syariah meliputi:

a. Sesama muslim saling bertanggung jawab. Kehidupan diantara sesama muslim terikat dalam suatu kaidah yang sama dalam

⁸ Drs.H.Abbas Salim, *Asuransi dan Manajemen Risiko*,(jakarta,raja grafindo persada,2012), hal.20

⁹ Pramukti Sigit Angger, dan Penjaitan Budiman Andre, *Pokok-pokok Hukum Asuransi*,(Yogyakarta, pustaka yustisia,2016), hal.26

menegakan nilai-nilai islam. Oleh karena itu kesulitan seorang muslim dalam kehidupan menjadi tanggung jawab sesama muslim.

- b. Sesama muslim saling bekerja sama atau bantu-membantu seorang muslim akan berlaku bijak dalam kehidupan, ia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem kehidupan masyarakat. Oleh karena itu seorang muslim dituntut mampu merasakan dan memikirkan apa yang dirasakan dan pikirkan saudaranya. Keadaan ini akan menimbulkan sikap saling membutuhkan antara sesama muslim dalam menyelesaikan berbagai masalah.
- c. Sesama muslim harus saling melindungi penderitaan satu sama lain. Hubungan sesama muslim tersebut dapat di ibaratkan suatu badan, yang apabila salah satu anggota badan terganggu atau kesakitan maka seluruh badan akan ikut merasakan. Maka saling tolong-menolong dan membantu menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam sistem kehidupan masyarakat muslim.¹⁰

Menurut Susilo dkk, ada beberapa prinsip dalam asuransi, yaitu :

1. Insurable Interest

Pada prinsip nya, insurable interest merupakan hak berdasarkan hukum untuk mempertanggung jawabkan suatu risiko yang berkaitan dengan keuangan, yang diakui sah secara hukum antara tertanggung dan sesuatu yang dipertanggungkan. Selain itu,

¹⁰ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*,(yogyakarta, ekonisia,2013), hal. 15.

sesuatu yang dipertanggungjawabkan itu semata-mata menyangkut kepentingan yang menimbulkan kerugian keuangan tertanggung atas segala sesuatu yang dipertanggungjawabkan tersebut. Ada beberapa kriteria yang perlu dipenuhi agar memenuhi kriteria insurable interest, yaitu sebagai berikut:

a. Kerugian-tidak dapat diperkirakan

Risiko yang dapat diasuransikan berkaitan dengan kemungkinan terjadinya kerugian, dan kerugian tersebut harus dapat diukur. Selanjutnya, kemungkinan tersebut tidak dapat diperkirakan terjadinya.

b. Kewajiban

Risiko yang dipertanggungjawabkan dalam asuransi adalah benda atau harta yang memiliki nilai material, baik bagi penanggung maupun bagi tertanggung.

c. Catastrophic

Agar suatu barang atau harta dapat insurable, risiko yang mungkin terjadi tidak boleh menimbulkan suatu kemungkinan rugi yang sangat besar, yaitu jika sebagian besar pertanggungjawabkan kemungkinan akan mengalami kerugian pada waktu bersamaan.

d. Homogeneous

Untuk memenuhi syarat insurable, barang atau harta yang akan dipertanggungjawabkan harus homogen, yang berarti banyak barang yang serupa atau sejenis. Banyaknya barang yang sejenis berkaitan

dengan prinsip bahwa asuransi menutup sejumlah besar risiko untuk membayar beberapa kerugian dari yang dipertanggungkan.¹¹

2. Utmost Good Faith (Iktikad Baik)

Dalam melakukan kontrak asuransi, kedua belah pihak harus memiliki iktikad baik. Pihak penanggung menjelaskan secara lengkap hak dan kewajibannya selama masa asuransi. Saat ada risiko yang menimpa tertanggung, pihak penanggung harus konsisten terhadap hak dan kewajiban yang pernah disampaikan pada tertanggung dan dicantumkan dalam kontrak (polis), termasuk batasan-batasan yang ada sehingga jelas apabila ada risiko yang tidak disebutkan dalam asuransi, pihak tertanggung juga perlu mengungkapkan secara terperinci kondisi yang akan diasuransikan sehingga pihak penanggung memiliki gambaran yang memadai untuk menentukan persetujuan. Kewajiban kedua belah pihak untuk mengungkapkan fakta tersebut *duty of disclosure*. Faktor-faktor yang melanggar prinsip *duty of disclosure* adalah:

- a. Non-disclosure, adanya data-data penting yang tidak diungkapkan sehingga menyalahi utmost good faith.
- b. Concealment, secara sengaja melakukan kebohongan dan tidak mengungkapkan fakta-fakta penting.
- c. Fraudulent misrepresentation, sengaja memberikan gambaran yang tidak sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

¹¹ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah... h. 16.*

3. Risk Sharing (pembagian risiko)

Pada pembagian risiko ini pihak asuransi akan memberikan biaya klaim atas kerugian yang dialami peserta. Sebagai contoh, apabila peserta mengalami kerugian seperti cacat kaki permanen akibat kecelakaan, maka perusahaan memberikan nominal besarnya kerugian yang dialami, dan pemberian klaim yang sudah disepakati dengan peserta.¹²

4. Landasan Hukum Asuransi Syariah

Landasan asuransi syariah adalah hukum praktik asuransi syariah. Sejak awal asuransi syariah merupakan bisnis pertanggungungan yang didasari nilai-nilai islam, yaitu merujuk pada al-quran dan sunnah rasulullah saw.

Di antara ayat-ayat al-quran yang mengandung nilai-nilai dasar untuk praktik asuransi antara lain:¹³

a. Perintah allah untuk saling tolong menolong (al-maidah 5:2)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا أَمْمِينَ الْبَيْتِ
الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَن
صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعَدْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۚ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman ! janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan mengganggu hadyu (hewan-

¹² Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah...* h. 18.

¹³ Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah berkah terakhir yang tak terduga.*(yogyakarta, andi offset,2016), hal. 33

hewan qurban), dan qalaid (hewan-hewan qurban yang diberi tanda), dan jangan pula mengganggu orang-orang yang mengunjungi baitul haram mereka mencari karunia dan kiridaan tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu jangan sampai kebencian mu kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi dari masjidil haram, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaanya¹⁴.

b. Perintah untuk mempersiapkan hari esok (masa depan)

1. Q.S al-Hasyr (59):18

الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَتَنظَرُوا نَفْسَ مَا قَدَّمْتُمْ لِغَدِّ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ١٨

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan¹⁵

2. Q.S Yusuf (12): 46-49

يُوسُفُ أَيُّهَا الصِّدِّيقُ أَفْتِنَا فِي سَبْعِ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعَ عَجَافٍ وَسَبْعِ سُنبُلَاتٍ خُضْرًا وَأُخَرَ يَابِسَاتٍ لَعَلِّي أَرْجِعُ إِلَى النَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَعْلَمُونَ ٤٦ قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأْبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلَةٍ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا تَأْكُلُونَ ٤٧ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ سَبْعَ شِدَادٍ يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا تُحْصِنُونَ ٤٨ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ عَامٌ فِيهِ يُغَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعْرِضُونَ ٤٩

46. (Setelah pelayan itu berjumpa dengan Yusuf dia berseru): "Yusuf, hai orang yang amat dipercaya, terangkanlah kepada kami tentang tujuh ekor sapi betina yang gemuk-gemuk yang dimakan oleh tujuh ekor sapi betina yang kurus-kurus dan tujuh bulir (gandum) yang hijau dan (tujuh) lainnya yang kering agar aku kembali kepada orang-orang itu, agar mereka mengetahuinya"

¹⁴ Alquran dan penerjemah, (Banten: LPQ Kemenangan Banten, 2016), 5:2

¹⁵ Alquran dan penerjemah, (Banten: LPQ Kemenangan Banten, 2016), 59:18

47. Yusuf berkata: "Supaya kamu bertanam tujuh tahun (lamanya) sebagaimana biasa; maka apa yang kamu tuai hendaklah kamu biarkan dibulirnya kecuali sedikit untuk kamu makan

48. Kemudian sesudah itu akan datang tujuh tahun yang amat sulit, yang menghabiskan apa yang kamu simpan untuk menghadapinya (tahun sulit), kecuali sedikit dari (bibit gandum) yang kamu simpan

49. Kemudian setelah itu akan datang tahun yang padanya manusia diberi hujan (dengan cukup) dan dimasa itu mereka memeras anggur"¹⁶

Sebagaimana telah di kemukakan sebelumnya bahwa hukum-hukum muamalah adalah bersifat terbuka, artinya Allah SWT dalam Al-Quran hanya memberikan aturan yang bersifat garis besarnya saja. Selebihnya adalah terbuka bagi mujtahid untuk mengembangkannya melalui pemikirannya selama tidak bertentangan dengan Al-Quran dan Hadist. Namun bukan berarti bahwa asuransi hukumnya haram karena ternyata dalam hukum Islam memuat substansi perasuransian secara Islami.

Peraturan Pemerintah No. 63 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian, Pada ketentuan tentang persyaratan umum perusahaan perasuransian, yaitu pasal 7 PP No. 63 Tahun 1999 disebutkan bahwa sekurang-kurangnya 20% dari modal disetor yang dipersyaratkan, harus ditempatkan dalam bentuk deposito berjangka pada bank umum. Ketentuan ini tidak dapat begitu saja diterapkan dalam asuransi syariah, untuk asuransi syariah, sementara itu, dalam pasal 13 PP No. 63 Tahun 1999, investasi perusahaan asuransi dan perusahaan reasuransi disyaratkan pada jenis investasi yang aman dan menguntungkan serta memiliki tingkat likuiditas yang sesuai dengan kewajiban yang harus dipenuhi.¹⁷

B. Pelayanan

1. Pengertian pelayanan

Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan

¹⁶ Alquran dan penerjemah, (Banten: LPQ Kemenangan Banten, 2016), 12:46-49

¹⁷ Gemala Dewi, Aspek-aspek Hukum dalam perbankan dan perasuransian syariah di Indonesia, (Jakarta, Kencana, 2007) Hal. 199

setiap saat, secara konsisten dan akurat. Berorientasi kepada kepuasan pelanggan, selalu mengikuti perkembangan standar Internasional/ISO, dan menerapkan manajemen mutu total/konsistensasi dan kesadaran mutu yang tinggi seperti customer orientation (fokus pelanggan), siklus kendali mutu, disiplin, perbaikan mutu, kerusakan dan sebagainya.¹⁸

Pelayanan menurut bahasa perbuatan, yaitu perbuatan untuk menyediakan segala yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut istilah terdapat beberapa definisi antara lain.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain langsung.¹⁹

Kotler mendefinisikan pelayanan atau jasa sebagai segala tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangibles (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Menurut Sutedja pelayanan atau service dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing. Menurut Jusuf Suit dan Almasdi untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan

¹⁸Nina Rahmayanty, *manajemen pelayanan prima*, (yogyakarta, graha ilmu, 2013), cet. Ke-2, hal. 18.

¹⁹Moinir, *manajemen pelayanan umum Di indonesia* (jakarta, bumi aksara, 2002), hal. 17.

untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan tampilan yang menarik.²⁰

Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (praktical needs) dan kebutuhan emosional (emotional needs) pelanggan. Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan berbentuk berwujud fisik (tangible) dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologis pelanggan.

Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak akan ada. Aseset perusahaansangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan.²¹

Pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (quality nice). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan empathy dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang

²⁰ Inayaturrhohmah, Dwi kartikasari, *Analisis kualitas Layanan Asuransi dalam proses ganti rugi kendaraan klaim,*” jurnal vol. 2, No 1 (1 maret 2018), *Administrasi bisnis Terapan politeknik negeri Batam*, hal.1.

²¹ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*,(yogyakarta, graha ilmu,2013), cet. Ke-2, hal. 18

berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga .²²

Beberapa budaya perusahaan dalam budaya pelayanan terhadap pelanggan yaitu:

a. Berfokus pada service

Pelayan yang didasarkan pada orientasi service dan selalu memberikan senyum dengan tulus dan ramah kepada setiap nasabah.

b. Berfokus target

Selalu tepat waktu dan mencapai target produktivitas dan kualitas yang diharapkan.

c. Assurance

Kemampuan melayani secara profesional dengan penguasaan produk yang sangat baik. Melayani dengan tepat tanpa kesalahan dan secara profesional menjaga citra baik perusahaan.

d. Responsive

Selalu siap membantu pelanggan, memberikan pemecahan masalah dan menindak lanjutinya.²³

Peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam peningkatan mutu kerja, mutu sumber daya manusia menjadi kunci penentu atas kualitas pelayanan, lebih sebagai asset dan mitra menentukan tumbuh

²²Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima...* h. 5.

²³ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima...* h. 7.

berkembangnya institusi. Manajemen institusi harus memiliki tujuan dan sasaran menjadi institusi terdepan dan terpercaya dengan filosofi tumbuh berkembang bersama kepuasan pelanggan. Dengan pro aktif menggali potensi yang sudah ada maupun pengembangan kualitas sumber daya manusia di dalamnya yang nantinya harus semakin efektif dan efisien. Profesionalisme sumber daya manusia menjadi kunci utama dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, karena mewujudkan konsep pelayanan prima serta memberikan kesempatan bagi setiap karyawan untuk aktualisasi diri dalam tim kerja yang solid dan produktif.²⁴

2. Dimensi-Dimensi Pelayanan

Dimensi pelayanan terbagi menjadi lima bagian yaitu:

a. Dimensi Tangible

Yaitu suatu service tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium, dan tidak bisa diraba, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek tangible ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan.

b. Dimensi Reliability

²⁴Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima... h. 78.*

Yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Ada dua aspek dari dimensi ini. Pertama adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak eror.²⁵

c. Dimensi Responsiveness

Dimensi responsiveness adalah dimensi kualitas yang paling dinamis.

d. Dimensi Assurance

Yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku front-line staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.

e. Dimensi Empathi

Secara umum, dimensi ini memang dipersepsi kurang penting dibandingkan dimensi reliability dan responsiveness di mata kebanyakan pelanggan.²⁶

3. Tujuan Pelayan

- a. mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau customer loyalty. Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan perusahaan dalam melayani pelanggan.

²⁵ Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta, Elex Media Komputindo, 2003), hal. 57

²⁶ Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan...* h. 80.

- b. Memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (quality nice).
- c. Merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan tersebut.²⁷

C. Pialang

1. Pialang Asuransi Syariah

Pialang Asuransi adalah suatu badan hukum yang dibentuk dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan suatu lembaga/badan yang dapat membantu mereka dalam membeli produk asuransi mulai dari analisa risiko yang dihadapi tertanggung, mendesain program asuransi terbaik, hingga penanganan klaim. Masyarakat tertanggung pada umumnya sangat awam dengan kondisi dan persyaratan polis asuransi. Permasalahan akan muncul ketika klaim asuransi terjadi, dimana tertanggung tidak memahami dengan benar dan baik apa yang menjadi hak dan kewajiban. Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Asuransi No. 2 tahun 1992 pada pasal 1 ayat 8 mengaskan “Pialang Asuransi adalah perusahaan yang memberikan jasa keperantaraan dalam

²⁷ *Nina Rahmayanty, Manajemen Pelayanan Prima, (yogyakarta, graha ilmu, 2013), cet. Ke-2, hal. 8*

penutupan asuransi dan penanganan penyelesaian ganti rugi dengan bertindak untuk kepentingan tertanggung”.²⁸

Pialang Asuransi syariah adalah suatu lembaga yang dibentuk untuk membantu dan melayani nasabah asuransi (tertanggung) dalam bertransaksi asuransi, agar manfaat asuransi dapat diperoleh secara lebih optimal sesuai dengan kebutuhan nasabah dan dengan harga yang lebih bersaing. Sesuai definisi pada UU No. 40 tahun 2014 perasuransian, disebutkan bahwa usaha pialang asuransi adalah usaha jasa konsultasi dan/perantaraan dalam penutupan asuransi atau asuransi syariah serta penanganan dan penyelesaian klaimnya dengan bertindak untuk dan atas nama pemegang polis, tertanggung, atau peserta.²⁹

2. Manfaat Asuransi Syariah bagi masyarakat

- a. Membuat dan men-desain program asuransi yang sesuai dengan kebutuhan tertanggung serta memberikan saran-saran untuk tertanggung yang diwakilinya berdasarkan surat penunjukan *letter of appointment*. Menyusun program atau perencanaan asuransi bersama tertanggung dan bila perlu melakukan survey terbatas. Tidak semua risiko harus diasuransikan, pialang asuransi/broker akan melakukan analisa

²⁸ Tim Apparindo (asosiasi Perusahaan Pialang asuransi dan Reasuransi Indonesia), *Percuma Berasuransi Bila klaimnya tidak Dibayar*, (Jakarta, Apparindo, 2013), hal. 241.

²⁹ Tim Apparindo (asosiasi Perusahaan Pialang asuransi dan Reasuransi Indonesia), *Percuma Berasuransi Bila klaimnya tidak Dibayar...* h. 242.

yang mendalam dan akan memilah risiko yang dapat dipikul sendiri oleh tertanggung.

- b. Melakukan seleksi perusahaan asuransi terbaik untuk ditunjuk sebagai penanggung. Harus diingat bahwa pertimbangan pialang asuransi/broker dalam memberikan rekomendasi perusahaan asuransi yang dipilih bukan semata-mata berdasarkan murahness premi, tetapi “security” di atas segala-galanya.
- c. Membantu dan menangani klaim yang terjadi dari segi prosedur dan dokumentasi serta menegosiasikan nilai klaim yang wajar dan memadai bagi tertanggung termasuk dalam berhadapan dengan penilai kerugian (*loss adjuster*) . membantu penanganan klaim mulai dari pelaporan awal hingga menghitung besarnya kerugian (berkomunikasi dengan penilai kerugian asuransi atau adjuster), memonitor pelaksanaan penyelesaian klaim hingga permasalahan tuntas (pembayaran ganti rugi diterima oleh tertanggung).
- d. Memberikan jasa pelayanan lainnya seperti pelatihan manajemen risiko, perencanaan keuangan (*financial planning*), dan informasi tentang industri asuransi, artikel perasuransian, berita tentang asuransi, dan klaim³⁰

³⁰Tim Apparindo (asosiasi Perusahaan Pialang asuransi dan Reasuransi indonesia), *Percuma Berasuransi Bila klaimnya tidak Dibayar... h. 245.*

3. Tugas pialang Asuransi

- a. Memasarkan produk dan jasa keperantaraan dan program asuransi kepada masyarakat luas.
- b. Mengumpulkan dan menganalisa data risiko yang dimiliki calon tertanggung.
- c. Mendesain program asuransi khusus dan spesifik sesuai kebutuhan tertanggung.
- d. Membantu dan melayani tertanggung dalam setiap tahapan proses klaim.
- e. Melakukan seleksi risiko dan menyadurkannya kepada perusahaan asuransi sesuai dengan kebutuhan dan prosedur yang ada.³¹

D. Rekontruksi

Rekontruksi adalah pengembalian sesuatu ketempatnya yang semula, penyusunan atau penggambaran kembali dari bahan-bahan yang ada disusun kembali sebagaimana adanya atau kejadian semula.³²

E. Klaim

Menurut Syakir Sula, klaim adalah aplikasi oleh peserta untuk memperoleh pertanggungan atas kerugiannya yang tersedia

³¹Tim Apparindo (asosiasi Perusahaan Pialang asuransi dan Reasuransi indonesia), *Percuma Berasuransi Bila klaimnya tidak Dibayar...* h. 247.

³² Pengertian Rekontruksi, [http// www.iwankaltim.blogspot.com](http://www.iwankaltim.blogspot.com) Di akses pada tanggal 8 september 2019, pukul 15:05

berdasarkan perjanjian. Sedangkan klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian tersebut.³³

Klaim CTL (Construction Total Loss) adalah klaim yang disebabkan kecelakaan yang biaya perbaikannya sama dengan atau lebih besar dari harga sebenarnya.

Klaim menurut kamus menurut kamus besar bahasa indonesia diartikan sebagai tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu. Klaim dalam asuransi juga dapat diartikan sebagai tuntutan ganti rugi atas apa yang dipertanggungkan kepada perusahaan asuransi.³⁴

Dalam fatwa DSN-MUI tentang asuransi, klaim dibagi menjadi 4 bagian yaitu:

- a. Klaim dibayarkan berdasarkan akad yang disepakati pada awal perjanjian.
- b. Klaim dapat berbeda dalam jumlah sesuai jumlah premi yang dibayarkan.

³³ Ir. Muhammad Syakir Sula, AAIj, FIIS, *Asuransi Syariah Life and General*, (jakarta, gema insani,2004), hal. 259.

³⁴ Inayaturrhohmah, Dwi kartikasari, *Analisis kualitas Layanan Asuransi dalam proses ganti rugi kendaraan klaim,*” jurnal vol. 2, No 1 (1 maret 2018), *Administrasi bisnis Terapan politeknik negeri Batam*, hal. 1

- c. Klaim atas akad tijarah sepenuhnya hak peserta dan menjadi kewajiban perusahaan untuk memenuhinya.
- d. Klaim atas akad tabbaru merupakan hak peserta yang menjadi kewajiban perusahaan sebatas yang disepakati dalam akad.

Jadi klaim merupakan pembayaran santunan yang dilakukan oleh perusahaan asuransi kepada peserta atau ahli waris sesuai dengan isi akad atau yang telah diperjanjikan, baik itu klaim karena kontrak sudah habis, klaim kecelakaan, klaim meninggal, maupun klaim kesehatan.³⁵

Pengajuan klaim dapat dipenuhi, jika memenuhi beberapa persyaratan antara lain sebagai berikut :

- a. Memiliki produk yang akan diklaim.
- b. Polis masih inforce/berlaku/aktif
- c. Sudah melewati masa tunggu (waiting period) yang berlaku dalam masing-masing manfaat.
- d. Tidak termasuk dalam pengecualian
- e. Melihat kriteria polis yang akan diklaim
- f. Kelengkapan.³⁶

³⁵ *Waldi Nopriansyah, Asuransi Syariah-Berkah Terakhir yang Tak Terduga, (yogyakarta, andi offset,2016), hal. 98*

³⁶ *Waldi Nopriansyah, Asuransi Syariah-Berkah Terakhir yang Tak Terduga,... h. 99*