

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dalam menjalani kehidupan, manusia tidak akan lepas dari berbagai risiko yang tak terduga. Bila bicara mengenai risiko, maka hal yang diperhatikan adalah kerugian yang akan timbul setelahnya. Risiko tidak dapat dihilangkan namun manusia dapat meminimalisirnya dengan berbagai cara. Salah satunya dengan memanfaatkan asuransi.

Di era maju seperti sekarang, asuransi bukan lagi menjadi barang konsumtif tetapi sudah menjadi kebutuhan. Adanya asuransi bukan hanya untuk melindungi dan memberikan rasa aman dan nyaman bagi seseorang atau suatu keluarga. Tapi, asuransi juga dirancang untuk membuat ketenangan hidup yang lebih bagi si pemegang polis.

Menurut Dewan Syariah Nasional, asuransi syariah adalah sebuah usaha untuk tolong menolong melalui investasi dalam bentuk aset (tabarru) yang memberikan pola pengembalian untuk

menghadapi risiko tertentu melalui akad yang sesuai dengan syariah.

Sedangkan menurut ketentuan Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUH Dagang) yang dimaksud dengan asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikat diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima uang premi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tentu.<sup>1</sup>

Pada hakikatnya, asuransi merupakan sarana pengalihan risiko. Kata-kata risiko sendiri erat kaitannya dengan ketidakpastian yang terjadi di masa yang akan datang. Ketidakpastian yang dimaksud dalam risiko, dalam asuransi sering kali diasosiasikan dengan kerugian atau loss.<sup>2</sup>

Perusahaan Asuransi sebagai lembaga pengalihan risiko mulai mencoba menerapkan manajemen risiko dengan merumuskan masalah-masalah yang ada melalui proses *Underwriting*.

---

<sup>1</sup> Abdul R. Saliman, *Hukum Bisnis untuk Perusahaan*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 203

<sup>2</sup> Angger Sigit Pramukti, *Pokok-pokok Hukum Asuransi*, (Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2016), h. 9

*Underwriting* merupakan proses penyelesaian dan pengelompokan risiko yang akan ditanggung oleh perusahaan.<sup>3</sup> Seorang *Underwriter* pada umumnya meramalkan kemungkinan tertanggung menderita kerugian, tugas *underwriter* merupakan elemen yang sangat esensial dalam operasi perusahaan asuransi, sebab tujuan *underwriter* adalah meningkatkan keuntungan perusahaan melalui penerimaan distribusi risiko yang diperkirakan akan mendatangkan keuntungan. Tanpa *underwriting* yang efisien, perusahaan asuransi tidak akan mampu bersaing dengan perusahaan asuransi lainnya.

Namun sejauh apapun risiko yang dapat diprediksi oleh manusia, ada beberapa hal juga yang tidak mudah untuk diprediksi. Contohnya adalah produk asuransi kecelakaan diri. Risiko kecelakaan diri pada produk ini adalah risiko yang tidak dapat diketahui dengan pasti kapan dan dimana akan terjadinya kecelakaan, karena akan ada banyak hal-hal yang dapat menyebabkan seseorang mengalami kecelakaan. Dengan begitu perusahaan asuransi mempunyai tantangan yang besar dalam menghadapi setiap risiko yang ada.

---

<sup>3</sup> Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General) Konsep dan System Operasional*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), h. 183

Produk asuransi kecelakaan diri pada perusahaan Bumiputera Muda 1967 adalah produk yang menyangkut dan menjamin bertanggung akibat dari suatu kecelakaan yang menimpa dirinya selama 24 jam dalam periode pertanggungan tertentu, misalnya selama satu tahun atau selama satu perjalanan. Produk asuransi kecelakaan diri ini termasuk dalam kategori *pure risk*, yaitu risiko yang selalu menyebabkan kerugian. Produk asuransi kecelakaan diri ini termasuk produk yang memiliki tingkat risiko yang sangat tinggi karena kecelakaan adalah hal yang tidak mudah diprediksi dan kapan saja bisa terjadi oleh manusia. Dengan begitu semakin besar ruang lingkup risiko yang dimiliki produk asuransi kecelakaan diri pada perusahaan Bumiputera Muda 1967 ini, maka semakin besar pula potensi risiko yang dihadapi oleh perusahaan pada produk tersebut.

Bagi perusahaan asuransi, sebuah risiko adalah klaim. Agar perusahaan terhindar dari kerugian besar yang disebabkan oleh klaim bertanggung tersebut, maka perlu diadakannya seleksi risiko serta manajemen risiko yang baik. Klaim sendiri merupakan proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian.

Klaim adalah nilai pertanggungan yang diberikan ke peserta/nasabah atas kerugian yang dialaminya. Pembayaran klaim dilakukan oleh pengelola berdasarkan klausul yang disepakati dalam polis dan hasil penyelidikan yang dilakukan atas kerugian tersebut. Dalam perusahaan asuransi syariah, klaim bukan merupakan beban pengelola tetapi merupakan beban asuransi atau *underwriting* yang diambil dari dana peserta. Peserta ini disebabkan oleh konsep dana *tabarru'* dan pembagian risiko (*sharing of risk*) yang digunakan oleh perusahaan asuransi syariah.<sup>4</sup>

Untuk mengatasi hal tersebut maka *underwriting* akan mendeteksi potensi-potensi risiko yang mungkin terjadi termasuk seberapa besar risiko-risiko yang sanggup ditanggung oleh perusahaan baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Sehingga ketika ada risiko yang memiliki dampak diluar besaran yang dapat ditanggung, bisa dilakukan suatu aktifitas untuk mengelola risiko tersebut.

Oleh karena itu prosedur *underwriting* yang ada dalam PT Bumiputera Muda 1967 merupakan bagian penting dalam analisis risiko peserta asuransi yang menggunakan Standar Operasional

---

<sup>4</sup> Ai Nur Bayinah, dkk, *Akuntansi Asuransi Syariah*, (Jakarta: Salemba Empat, 2017), h. 107

Prosedur *underwriting* dan sesuai dengan ketentuan syariah islam. Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan tersebut. Dengan adanya SOP semua kegiatan di suatu perusahaan dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai dengan kemauan perusahaan.

Dalam meminimalisir terjadinya klaim dengan berbagai risiko yang tidak pasti tersebut maka hal pertama yang harus dilakukan oleh *underwriting* yaitu sebelum menerima seorang calon nasabah maka harus melalui proses identifikasi risiko atau penilaian risiko yang dimiliki oleh calon nasabah karena dalam proses identifikasi risiko terdapat dua aspek yang perlu di analisis, yaitu *moral hazard* dan *physical hazard* pada calon peserta, karena ketika pengisian SPPA masih ada yang tidak sesuai serta informasi yang diberikan kurang lengkap, selain itu seorang *underwriter* harus memiliki kemampuan dalam menetapkan jumlah premi yang sesuai dengan risiko yang dimiliki oleh peserta tersebut.

*Moral hazard* adalah suatu risiko akibat adanya rekayasa manusia dengan niat buruk dengan maksud untuk memperoleh keuntungan klaim asuransi. Untuk mencegah timbulnya risiko

moral tersebut, maka setiap aplikasi permintaan asuransi perlu diteliti dan diseleksi, selain itu perlu diperhatikan apakah ada *insurable interest* antara pemegang polis dengan tertanggung dan yang ditunjuk menerima santunan.<sup>5</sup> *Physical hazard* adalah kondisi fisik yang dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya kerugian yang di lihat dari riwayat kesehatan yang berhubungan dengan riwayat penyakit yang pernah diderita maupun yang dimiliki secara degeneratif serta karakter fisik contoh berat badan yang berlebih memiliki risiko kesehatan yang lebih besar, dengan begitu maka calon nasabah layak untuk ditolak. Sementara *moral hazard* merupakan ketidakjujuran seseorang yang dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya kerugian. Contohnya calon nasabah menyampaikan informasi yang tidak benar, kurang hati-hati dan arogan. Karena *moral hazard* sulit diidentifikasi namun kadang-kadang tercermin dari keadaan-keadaan tertentu seperti tidak rapi, tidak bersih, serta riwayat kriminal yang pernah dilakukan. Ciri lain dari *moral hazard* ialah sulit diperbaiki/dirubah, karena menyangkut sifat, pembawa ataupun karakter manusia. Apabila

---

<sup>5</sup> Ade Jaya Sutisna, *Modul Praktikum Underwriting Terapan*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri SMH 2018

*moral hazard* yang buruk, menjurus pada bentuk penipuan atau kecurangan, permohonan pertanggungan sebaiknya ditolak.

Selanjutnya mengenai *moral hazard* yang dimiliki oleh seorang nasabah yang sudah menjadi peserta asuransi kecelakaan diri yaitu misalnya seorang tertanggung mengajukan klaim palsu atau klaim dibesar-besarkan serta kecerobohan misalnya tertanggung gagal dalam menjaga keselamatan diri sendiri karena mungkin tertanggung tidak mengetahui bahwa tingkah lakunya dapat meningkatkan kerugian. Dalam proses terjadinya klaim masih ada peserta yang belum bisa melengkapi persyaratan maka *underwriting* harus melakukan survei secara langsung untuk lebih mengetahui penyebab kecelakaan yang terjadi, hal ini untuk meminimalisir seberapa uang pertanggungan yang akan dibayarkan jika memang adanya *moral hazard* yang disengaja serta kecelakaan yang direncanakan maka *underwriter* wajib menolak pengajuan klaim tersebut. Tertanggung harus diberi pengetahuan tentang bahaya-bahaya yang potensial dan bagaimana cara mengurangi bahaya tersebut dengan menerapkan pengendalian fisik pada pekerjaan yang berisiko tinggi. Dalam hal ini seorang *underwriter* harus menerapkan manajemen sistem pengendalian terhadap risiko



yang mungkin akan terjadi pada seorang nasabah tersebut guna meminimalisir kerugian pada perusahaan serta menjaga para peserta agar terhindar dari risiko klaim.

Dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis prosedur *underwriting* dalam meminimalisir klaim. Dalam skripsi ini maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul:

**“ANALISIS PROSEDUR *UNDERWRITING* DALAM MEMINIMALISIR TERJADINYA KLAIM PADA PRODUK ASURANSI KECELAKAAN DIRI (Studi pada PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang).”**

## **B. Alasan Memilih Judul**

Dalam penulisan skripsi ini perlu memaparkan alasan memilih judul, adapun alasan penulis dalam memilih judul ini adalah sebagai berikut:

1. Penulis ingin lebih memahami tentang prosedur *underwriting*, klaim, dan produk asuransi kecelakaan diri.
2. Untuk memperoleh data sebagai bahan utama penyusunan penulisan skripsi guna memenuhi salah satu syarat untuk

memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

### **C. Alasan Memilih Lokasi Penelitian**

Alasan penulis memilih lokasi ini adalah karena berbagai alasan, diantaranya adalah sebagai berikut: lebih dekat dengan tempat tinggal, mudah dijangkau dan ekonomis. Selain itu, penelitian dilakukan pada PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang dengan tujuan ingin mengetahui seberapa jauh pelaksanaan prosedur *underwriting* yang dilakukan.

### **D. Perumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang akan dijadikan bahan penelitian yaitu:

1. Bagaimana *prosedur underwriting* pada produk asuransi kecelakaan diri pada PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang?
2. Bagaimana tingkat keberhasilan *underwriter* dalam menghindari dan meminimalisir klaim yang terjadi pada produk asuransi kecelakaan diri di PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang?

### **E. Fokus Penelitian**

Selain untuk memudahkan peneliti fokus penelitian juga bertujuan agar pembahasan materi tidak terlalu luas, mengingat dengan keterbatasannya waktu, tenaga, pikiran dan sebagainya. Maka peneliti memberikan fokus penelitian yaitu:

1. Penelitian ini berfokus pada Analisis prosedur *underwriting* dalam meminimalisir terjadinya klaim pada produk kecelakaan diri PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang.
2. Penelitian ini berfokus pada produk asuransi kecelakaan diri PT Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

### **F. Tujuan Penelitian**

Dengan adanya perumusan masalah diatas, tentunya ada tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan bagaimana prosedur *underwriting* pada produk asuransi kecelakaan diri pada PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang.
2. Untuk menjelaskan bagaimana tingkat keberhasilan *underwriter* dalam menghindari dan meminimalisir klaim yang

terjadi pada produk asuransi kecelakaan diri di PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang.

## **G. Manfaat/Signifikansi Penelitian**

Terkait dengan perumusan masalah, maka penelitian ini tentunya bermanfaat bagi semua pihak, diantaranya:

1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan luas dan mendalam mengenai prosedur *underwriting* pada PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang.

2. Bagi perusahaan

Diharapkan dapat memberikan masukan yang berarti untuk PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang dalam penerapan prosedur *underwriting*.

3. Bagi akademisi

Dari segi ilmiah penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan tentang prosedur *underwriting* pada produk kecelakaan diri dan dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam penerapan prosedur *underwriting* pada produk asuransi kecelakaan diri.

#### 4. Bagi masyarakat

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan masyarakat khususnya terhadap penerapan prosedur *underwriting*.

### **H. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Sebelum melakukan penelitian, penulis telah membaca beberapa penelitian-penelitian terdahulu yang terkait dengan judul yang penulis ajukan mengenai prosedur *underwriting* dalam meminimalisir terjadinya klaim. Berikut ini adalah penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan:

1. Miftahul Ulum (2010) dengan judul “Prosedur Underwriting Produk Asuransi Kesehatan Kumpulan pada PT Asuransi Takaful Keluarga”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa proses *underwriting* asuransi kesehatan kumpulan dilakukan secara simple, seleksi risiko tidak dilakukan pada tiap individu sehingga seleksi risiko tidak serumit dan sekompleks seperti pada produk lainnya. Pada asuransi kesehatan kumpulan juga tidak dilakukan seleksi risiko secara medis tapi hanya secara administratif, sehingga bila informasi yang diperoleh perusahaan dinilai wajar maka polis asuransi

segera bisa dikeluarkan. Persamaan penelitian yang diteliti dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti prosedur *underwriting*, bedanya dengan penelitian ini adalah produk yang diteliti yaitu produk asuransi kecelakaan diri sedangkan penelitian terdahulu meneliti produk asuransi kesehatan kumpulan.<sup>6</sup>

2. Dian Rahmawati dan Ummiy Fauziyah Laily (2017) dengan judul “Implementasi *Underwriting* Pada Penerbitan Polis Di AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Sidoarjo”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) proses *underwriting* yang dilakukan *underwriter* AJB Bumiputera diterapkan dengan baik sesuai dengan teori yang ada sehingga sudah cukup efektif sesuai dengan *Standart Operasional Perusahaan* (SOP), sehingga klaim yang dibayarkan pihak AJB Bumiputera cukup rendah pula. (2) faktor-faktor yang dipertimbangkan *underwriter* sebenarnya terdapat dalam SPAJ, namun ada beberapa bagian yang menjadi pertimbangan penting *underwriting* adalah usia, jenis kelamin dan jenis

---

<sup>6</sup> Miftahul Ulum, *Prosedur Underwriting Produk Asuransi Kesehatan Kumpulan pada PT Asuransi Takaful Keluarga*, Jurnal, (Bogor: Universitas Ibn Khaldun Bogor, 2010)

pekerjaan atau hobi. Persamaan penelitian yang diteliti dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti *underwriting*, bedanya dengan penelitian ini adalah produk asuransi kecelakaan diri sedangkan penelitian terdahulu meneliti penerbitan polis.<sup>7</sup>

3. Puri Pratiwi (2016) dengan judul skripsi “Penerapan Manajemen Risiko Terhadap Produk Asuransi Kecelakaan Diri pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 (Unit Syariah)”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko terhadap produk asuransi kecelakaan diri pada PT Bumiputera Muda 1967 (Unit Syariah) diterapkan dengan baik dan optimal, melalui tahapan proses berupa klasifikasi risiko berdasarkan *Risk Appetite*, proses identifikasi dan analisis risiko dengan mengukur tingkat *Severity* dan *Frequency* pada produk asuransi kecelakaan diri, proses pengendalian terhadap setiap risiko produk. Persamaan penelitian yang diteliti dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti produk asuransi kecelakaan diri, bedanya

---

<sup>7</sup> Dian Rahmawati dan Ummiy Fauziyah Laily, Implementasi *Underwriting* Pada Penerbitan Polis Di AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Sidoarjo, Jurnal, (Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya, 2017)

dengan penelitian ini adalah prosedur *underwriting* yang diteliti sedangkan penelitian terdahulu meneliti manajemen risiko.<sup>8</sup>

4. Bunyati (2011) dengan judul skripsi “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Underwriting Pada Produk Asuransi Kebakaran Syariah (Studi Pada Unit Syariah PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967)”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa proses *underwriting* Unit Syariah PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 berawal dari unit pemasaran/agen yang memperoleh calon peserta kemudian di proses oleh *underwriting* yang nantinya akan memproses SPPA dengan pertimbangan risiko tersebut ditolak, diterima, atau perbaikan. Jika ditolak maka SPPA dikembalikan kepada calon peserta melalui bagian pemasaran/agen beserta alasan penolakan akseptasi. Jika diterima, maka calon peserta mendapatkan polis dan membayar premi yang telah ditentukan. Dan jikalau ditunda maka calon peserta harus melengkapi dokumen-dokumen yang dibutuhkan, kalau calon peserta sudah melengkapi maka calon peserta akan mendapatkan polis

---

<sup>8</sup> Puri Pratiwi, Penerapan Manajemen Risiko Terhadap Produk Asuransi Kecelakaan Diri pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 (Unit Syariah), Skripsi, (Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016)



asuransi. Kalau calon peserta tidak melengkapi maka akan dikembalikan kebagian pemasaran. Persamaan penelitian yang diteliti dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti *underwriting*, bedanya dengan penelitian ini adalah produk yang diteliti yaitu produk asuransi kecelakaan diri sedangkan penelitian terdahulu meneliti produk kebakaran syariah.<sup>9</sup>

5. Muhammad Rafi (2018) dengan judul skripsi “Analisis Manajemen Risiko Pada Proses *Underwriting* Produk Asuransi Jiwa Individu dan Asuransi Jiwa Corporate”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa yang dilakukan pada Asuransi Jiwa Individu proses seleksi risiko dimulai dari field *underwriting*, verifikasi berkas dan data yang dilakukan dikantor pusat dan cabang, selanjutnya penilaian dan penggolongan tingkat risiko untuk kemudian dilakukan keputusan *underwriting* oleh *underwriter*. Pada asuransi jiwa Corporate, proses seleksi risiko dimulai ketika perusahaan menyerahkan surat pengajuan asuransi yang memuat informasi mengenai calon peserta asuransi. Persamaan penelitian yang

---

<sup>9</sup> Bunyati, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Underwriting Pada Produk Asuransi Kebakaran Syariah (Studi Pada Unit Syariah PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967), Skripsi, (Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011)

diteliti dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti *underwriting*, bedanya dengan penelitian ini pada produk yang diteliti yaitu produk asuransi kecelakaan diri sedangkan penelitian terdahulu meneliti produk asuransi jiwa individu dan asuransi jiwa corporate.<sup>10</sup>

## **I. Kerangka Pemikiran**

Musthofa Ahmad Az-Zarqa memaknai asuransi adalah sebagai suatu cara atau metode untuk memelihara manusia dalam menghindari risiko atau ancaman bahaya yang beragam yang akan terjadi dalam hidupnya, dalam perjalanan kegiatan hidupnya, atau dalam aktifitas ekonominya. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang pasal 246 disebutkan: “Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan nama seorang penanggung mengikat diri kepada seorang tertanggung dengan menerima premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena satu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa tertentu”.

---

<sup>10</sup> Muhammad Rafi, Analisis Manajemen Risiko Pada Proses *Underwriting* Produk Asuransi Jiwa Individu dan Asuransi Jiwa Corporate, Skripsi, (Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018)

Sedangkan menurut UU No 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian, asuransi atau pertanggungan adalah “perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikat 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 didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

Setelah memperhatikan beberapa definisi asuransi diatas, baik dari segi bahasa ataupun istilah, dapat disimpulkan bahwa dalam suatu perjanjian asuransi minimal terlibat pihak pertama yang sanggup menanggung atau menjamin bahwa pihak lain mendapatkan perhantian dari suatu kerugian yang mungkin akan diderita sebagai akibat dari suatu peristiwa yang semula belum tentu terjadi atau belum ditentukan saat akan terjadinya. Sedangkan pengertian Asuransi Syariah menurut fatwa **DSN No 21/DSN-MUI/2001** adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong

diantara sejumlah orang melalui investasi dalam bentuk asset atau tabarru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad yang sesuai dengan syariah.<sup>11</sup>

Asuransi kecelakaan diri adalah suatu asuransi atau pertanggungan yang memberikan jaminan/proteksi atas kematian, cacat tetap, biaya-biaya perawatan dan pengobatan sebagai adanya akibat suatu kecelakaan datang secara tiba-tiba, dari luar dengan kekerasan, terlihat, menimbulkan luka badani.

Darmawi (2001: 125), mengemukakan bahwa kecelakaan diri dalam asuransi kecelakaan diri adalah suatu kejadian atau peristiwa yang secara tiba-tiba, tidak diduga sebelumnya, datang dari luar peserta, bersifat kekerasan, tidak dikehendaki dan tanpa adanya unsur kesengajaan dalam peristiwa itu yang mengakibatkan peserta menderita cacat jasmani atau meninggal dunia atau sebagai akibat tindakan pihak lain, yang secara langsung atau tidak langsung tidak mempunyai kepentingan dalam asuransinya.

*Underwriting* juga diartikan sebagai proses yang dengannya pengelola mempertimbangkan dan menentukan apakah akan menerima partisipasi ganti rugi yang dibuat pemohon dan

---

<sup>11</sup> Ahmad Ifham Sholihin, *Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2010) h. 408

menentukan syarat-syarat yang akan ditentukan. Tujuan dari *Underwriting* ini adalah: *Pertama* Adil bagi nasabah, artinya masing-masing bertanggung membayar premi yang proporsional terhadap risiko yang ditaksir perusahaan terhadap tertanggung tersebut, *Kedua* Dapat dijual oleh agen, artinya polis asuransi yang ditawarkan dapat memberikan keputusan yang tepat bagi calon tertanggung apakah akan membeli atau tidak, dengan hasil *Underwriting* yang menguntungkan dan tidak membeban, *Ketiga* Dapat menguntungkan perusahaan, artinya meminta *Underwriting* yang sehat untuk meyakinkan hasil perusahaan yang menguntungkan.<sup>12</sup>

Proses *underwriting* sebagai acuan dalam menentukan premi berdasarkan risiko yang akan diterima oleh perusahaan dikemudian hari. *Underwriter* sebagai bagian terpenting dalam proses analisis risiko peserta asuransi harus benar-benar mampu menjalankan *Standard Operation Procedure Underwriting* berdasarkan prinsip syariah.

*Underwriting* asuransi syariah mempunyai tujuan yang sangat berbeda. Konsep dasarnya adalah memberikan skema

---

<sup>12</sup> Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General)*... h. 183-184

pembagian risiko yang proporsional dan adil diantara para peserta yang secara relatif homogen. Dengan dasar pemikiran ini, melalui asuransi syariah diharapkan para peserta tolong menolong satu sama lain disertai dengan adanya perlindungan yang sifatnya mutual, maka semua peserta akan merasa aman dan menikmati perlindungan yang mereka butuhkan.

Klaim adalah aplikasi oleh peserta untuk memperoleh pertanggungansan atas kerugian yang tersedia berdasarkan perjanjian. Sedangkan, klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian tersebut. Semua usaha yang diberikan untuk menjamin hak-hak tersebut dihormati sepenuhnya sebagaimana yang seharusnya. Oleh karena itu, penting bagi pengelola asuransi syariah untuk mengatasi klaim secara efisien.<sup>13</sup>

## **J. Metodologi Penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara *ilmiah* untuk mendapatkan *data* dengan *tujuan* dan *kegunaan* tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu

---

<sup>13</sup> Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General)*... h. 259-260

diperhatikan yaitu, *cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan*.<sup>14</sup>

Adapun metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mengambil tempat di PT Bumiputera Muda 1967 yang dilaksanakan pada tanggal 20 November 2019 sampai tanggal 20 februari 2020. Yang menjadi objek dalam penelitian ini yaitu seorang *Underwriter* yang ada pada PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang.

#### 2. Jenis Penelitian dan Sumber Data

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu jenis penelitian kualitatif yang memanfaatkan data lapangan untuk verifikasi teori yang timbul di lapangan dan terus menerus disempurnakan selama proses penelitian berlangsung yang dilakukan secara berulang-ulang. Selain itu penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan

---

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016 ), h. 2

maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan telah dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.<sup>15</sup>

Fenomena yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu fenomena terkait dengan prosedur *underwriting* yang ada pada PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang. Dari metode kualitatif yang hendak mendalami suatu fenomena tertentu secara lebih mendalam dengan melibatkan pengumpulan beraneka sumber Informasi.<sup>16</sup>

Selain menggunakan penelitian kualitatif, maka peneliti juga menggunakan metode deskriptif untuk menggambarkan tentang suatu keadaan secara objektif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis data primer dan data sekunder.

- a) Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang akan diteliti atau hubungannya dengan objek yang diteliti. Data primer untuk strategi berasal dari PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang.
- b) Data Sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi di luar

---

<sup>15</sup> Susiadi AS, *Metodologi Penelitian*, (Bandar Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2M Institut Agama Islam Negeri Raden Intan, 2015), h. 21

<sup>16</sup> J.R Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis Karakteristik dan Keunggulannya*, (Jakarta: Grasindo, 2013), h. 49



dari peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli. Data sekunder bisa diperoleh dari instansi-instansi, perpustakaan, maupun pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini di peroleh dengan mempelajari buku kepustakaan, jurnal, dan materi kuliah yang berkaitan dengan pembahasan ini.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknis pengumpulan yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif yang hendak mendalami suatu kasus tertentu secara lebih mendalam dengan melibatkan pengumpulan beraneka sumber informasi.

- a) Observasi yaitu pengamatan dan pencatatan tentang kondisi sebenarnya di lapangan. Adapun observasi yang peneliti lakukan adalah untuk mengetahui kondisi di PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang, khususnya mengenai prosedur *underwriting* yang dapat meminimalisir terjadinya klaim di PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang.
- b) Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian.

Keberhasilan dalam mengumpulkan data banyak ditentukan oleh kemampuan peneliti menghayati situasi sosial yang dijadikan fokus penelitian. Peneliti tidak akan mengakhiri fase pengumpulan data, sebelum ia yakin bahwa data yang terkumpul dari berbagai sumber yang berbeda dan terfokus pada situasi sosial yang diteliti telah mampu menjawab tujuan penelitian.<sup>17</sup> Definisi lain, yang dimaksud dengan wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sampai bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *Interview guide* (panduan wawancara). Wawancara yang peneliti gunakan yaitu wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.

- c) Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditunjukkan pada subjek peneliti, namun melalui dokumen. Dokumen yang digunakan dapat berupa buku

---

<sup>17</sup> Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2014), h. 372

harian, surat pribadi, laporan notulen rapat, catatan khusus dalam pekerjaan sosial dan dokumen lainnya. Dalam hal ini peneliti akan mencari data-data yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini sebagai pendukung dari data wawancara.

#### 4. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, dan setelah selesai dilapangan. Dalam hal ini Nasution (1998) menyatakan “Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun kelapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitian selanjutnya sampai jika mungkin, teori yang “grounded”. Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses dilapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Dalam kenyataanya, analisis data kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data daripada setelah selesai pengumpulan data.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016 ), h. 245

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- a) Pengumpulan data penelitian yaitu mencari data melalui wawancara, observasi langsung dan dokumentasi diperusahaan Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang kemudian melaksanakan pencatatan data.
- b) Reduksi data setelah data tersebut terkumpul dan tercatat semua, selanjutnya direduksi yaitu menggolongkan, mengartikan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan sehingga nantinya mudah dilakukan penarikan kesimpulan. Jika yang diperoleh kurang lengkap maka peneliti mencari kembali data yang diperlukan dilapangan.
- c) Penyajian data-data yang telah direduksi tersebut merupakan sekumpulan informasi yang kemudian disusun atau diajukan sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- d) Penarikan kesimpulan atau verifikasi setelah data disajikan, maka dilakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi, dalam penarikan kesimpulan atau verifikasi ini

didasarkan pada reduksi data yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian ini.

#### 5. Teknik Pengolahan Data

Data yang dihasilkan merupakan data kualitatif dan dikembangkan oleh peneliti dengan metode deskriptif yaitu metode yang menggambarkan secara jelas tentang topik penelitian yang diteliti.

#### 6. Teknik Penulisan Skripsi

Adapun teknik penulisan dalam penulisan skripsi ini adalah menggunakan pedoman Penulisan Karya Ilmiah yang diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun 2019.

### **K. Sistematika Penulisan**

Agar pembahasan skripsi ini lebih tersusun dan terarah, maka disusun sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab dengan rincian sebagai berikut:

#### **Bab Ke Satu Pendahuluan**

Dalam bab ini membahas tentang latar belakang masalah, alasan memilih judul, alasan memilih lokasi penelitian, perumusan

masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat/signifikansi penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab Ke Dua Kajian Pustaka**

Dalam bab ini membahas tentang konsep asuransi syariah, konsep risiko, konsep *underwriting*, dan konsep klaim.

### **Bab Ke Tiga Gambaran Umum PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang**

Dalam bab ini membahas tentang sejarah perusahaan, visi dan misi, produk PT Asuransi Bumiputera Muda 1967, modal kepemilikan saham, struktur organisasi, falsafah dan nilai dasar, dukungan reasuransi dan mitra asuransi, struktur permodalan, dewan pengawas syariah, budaya perusahaan, dan kelompok usaha.

### **Bab Ke Empat Analisis Prosedur *Underwriting* Dalam Meminimalisir Terjadinya Klaim Pada Produk Asuransi Kecelakaan Diri**

Bagian bab ini memuat tentang prosedur *underwriting* pada produk asuransi kecelakaan diri, implementasi standard operasional prosedur *underwriting* asuransi kecelakaan diri, tingkat keberhasilan *underwriter* dalam meminimalisir klaim produk

asuransi kecelakaan diri, kendala yang dihadapi pada proses *underwriting* asuransi kecelakaan diri, dan solusi untuk meminimalisir terjadinya klaim asuransi kecelakaan diri.

### **Bab Ke Lima Penutup**

Bab ini merupakan bab penutup dari penelitian ini, dimana dikemukakan kesimpulan dari analisis yang telah dilaksanakan dan setelah itu diberikan saran yang dapat bermanfaat bagi perusahaan di masa mendatang.

