# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Asuransi adalah sebuah akad (perjanjian) yang mengharuskan perusahaan asuransi (*muammin*) untuk memberikan kepada nasabah/kliennya (*muamman*) sejumlah harta sebagai kosekuensi daripada akad itu baik itu imbalan, atau gaji atau ganti rugi, barang dalam bentuk apapun ketika terjadi bencana ataupun maupun kecelakaan atau terbuktinya sebuah bahaya sebagaimana tertera dalam akad (transaksi), sebagai imbalan uang yang dibayarkan secara rutin. Dan berkala atau secara kontan dari klien/nasabah tersebut (*muamnan*) kepada perusahaaan (*muammin*) selama hidupnya.[1]

Perusahaan asuransi adalah perusahaan yang mengendalikan risiko dengan cara mengalihkan atau mentransfer risiko dari satu pihak kepada pihak lain. Sehingga aktivitas keseharian perusahaan adalah mengelola risiko dari pihak

[1] Mulhadi, *Dasar-dasar Hukum Asuransi*, (Depok: PT. RAJARAFINDOPERSADA, 2017), h. 291.

tertanggung.Asuransi selalu dikaitkan dengan risiko atau sebaliknya risiko dikaitkan dengan asuransi. Sementara manajemen risiko adalah proses sistematis menangani risiko. Semuanya adalah betul, tetapi bagaimana saling berkaitan antara risiko asuransi, dan manajemen risiko adalah perlu dibuat jelas.

Setiap orang dan semua organisasi selalu dihadapkan kepada ketidakpastian yang menimbulkan kerugian. Sumber risiko tersebut berbagai macam, antara lain berkaitan dengan kepemilikan atas harta benda, yang mungkin hilang tercuri, rusak karena usia, atau rusak karena ketinggalan zaman. Ada juga risiko yang bersumber dari kehilangan pekerjaan, gangguan kesehatan, kehilangan jiwa, atau risiko menjadi jompo, pikun dimakan usia. Banyak cara untuk menanganinya, mengalihkanya tanpa asuransi, dapat juga dengan mengasuransikanya kepada perusahaan asuransi.[2]

Risiko sering diartikan sebagai ketidakpastian (*uncertainty*). Dalam kehidupan sehari-hari, risiko dapat menyebabkan masalah tetapi juga dapat mendatangkan peluang

---

[2]Hisna Siahaan, *Manajemen Risiko Pada Perusahaan dan Birokrasi*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2009), hal.285.

yang menguntukan bagi perusahaan maupun orang perorang. para eksekutif, politisi, karyawan, investor, mahasiswa, rumah tangga, petualang, petani, nelayan, musisi, artis, atlit, dan orang-orang dijalanan semuanya menghadapi risiko, dan harus menggaulinya dengan berbagai cara.[3]

Klaim yang terjadi pada PT. Asuransi Jiwa Bumiputera serang sangat berpengaruh terhadap kerugian yang diderita baik bagi perusahaan ataupun peserta itu sendiri. Oleh sebab itu perusahaan harus memiliki prosedur implementasi manajemen risiko untuk menangani risiko, dan underwriting yang baik dalam mengidentifikasi sebuah risiko. Karena dalam alur penerbitan polis masih ada peserta yang tidak sesuai dalam mengisi SPPA serta informasi yang diberikan kurang lengkap. Manajemen risko juga harus bekerja sama dengan underwriting, Karena ketika terjadi klaim dan ada peserta yang belum melengkapi persyaratan pengajuan klaim underwriter lah yang harus melakukan survei ketika terjadi klaim yang mencurigakan untuk meminimalisir terjadinya klaim pada produk mitra mabrur plus.

---

[3] Hisna Siahaan, *Manajemen Risiko Pada Perusahaan dan Birokrasi*, h. 1.

Asuransi adalah salah satu cara yang digunakan oleh masyarakat untuk membantu meminimalisir musibah yang menimpa mereka. Hal ini dapat dilihat dari kebutuhan masyarakat akan jasa perasuransian, baik oleh individu maupun dunia usaha di Indonesia. Asuransi merupakan sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi risiko yang mendasar seperti kematian, atau dalam mengahadapi risiko atas harta benda yang dimiliki. Demikian pula dunia usaha dalam menjalankan kegiatannya menghadapi berbagai risiko yang mungkin dapat mengganggu kesinambungan usahanya.[4]

Asuransi syariah memiliki makna yang sangat penting dalam penyelenggaraan haji. Perjalanan ibadah haji memiliki resiko seperti kecelakaan atau bahkan kematian. Resiko ini dapat terjadi baik dalam perjalanan didalam tanah air ataupun ketika perjalanan ketanah suci. untuk meringankan resiko tersebut dibutuhkan adanya asuransi. Dalam menghadapi risiko, Allah SWT memerintahkan dalam surat annisa (4):9 telah dijelaskan:

---

[4]Herman Darmawi, *Manajemen Asuransi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h. 12.

وَلۡيَخۡشَ ٱلَّذِينَ لَوۡ تَرَكُواْ مِنۡ خَلۡفِهِمۡ ذُرِّيَّةٗ ضِعَٰفًا خَافُواْ عَلَيۡهِمۡ فَلۡيَتَّقُواْ ٱللَّهَ وَلۡيَقُولُواْ قَوۡلٗا سَدِيدًا ٩

*"Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka dengan perkataan yang benar".*[5]

Ayat diatas menggambarkan kepada kita tentang pentingnya perencanaan yang matang dalam mempersiapkan hari kedepan. Asuransi Mitra Mabrur Plus adalah produk asuransi jiwa syariah yang tidak hanya dirancang untuk membantu menyisihkan dana tabungan haji secara teratur, tetapi juga menyediakan dana bagi hasil (mudharabah) dan asuransi perlindungan, sehingga memungkinkan bagi anda menunaikan ibadah haji dengan tenang tanpa mencemaskan keluarga di rumah, dan semuanya sesuai syariah.

Alasan Peneliti memilih judul tersebut karena manajemen risiko sangat penting dalam menjalankan suatu bisnis guna untuk melindungi organisasi dari risiko yang menghambat pencapaian

---

[5] Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an Departemen Agama RI, An-Nisa *Al-Quran dan Terjemah*, (Bandung: Sygma Examedia Arkanleema, 2007) h. 78.

tujuan dan berbagai hal yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi perusahaan maupun individu dan melihat dari naik dan turunnya angka klaim yang dibayarkan perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang.

Berdasarkan pada masalah yang ada, penerapan manajemen risiko sangat penting pada produk asuransi mitra mabrur plus untuk kemajuan perusahaan, maka hal ini menjadi menarik untuk diteliti. Dari pemaparan di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai "ANALISIS IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO DALAM MEMINIMALISIR KLAIM PADA PRODUK MITRA MABRUR PLUS " (Studi Pada Asuransi Bumiputera Syariah Cabang Serang).

## B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana penerapan manajemen risiko yang dilakukan di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang, pada produk Mitra Mabrur Plus?
2. Bagaimana upaya perusahaan dalam meminimalisir klaim pada produk Mitra Mabrur Plus Bumiputera Cabang Serang?

## C. Pembatasan Masalah

Peneliti ini tidak meneliti seluruh masalah yang ada, tetapi peneliti hanya membatasi masalah pada beberapa hal yaitu :

1. Penelitian ini menitikberatkan pada penerapan manajemen risiko yang dilakukan di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang, pada produk Mitra Mabrur Plus.
2. upaya perusahaan dalam meminimalisir klaim pada produk Mitra Mabrur Plus Bumiputera Cabang Serang.

## D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan manajemen risiko yang dilakukan di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang, pada produk Mitra Mabrur Plus?
2. Bagaimana upaya perusahaan dalam meminimalisir klaim pada produk Mitra Mabrur Plus Bumiputera Cabang Serang?

## E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen risiko yang dilakukan di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang, pada produk Mitra Mabrur Plus.

2. Untuk mengetahui bagaimana perusahaan dalam meminimalisir klaim pada produk Mitra Mabrur Plus Bumiputera Cabang Serang.

## F. Manfaat/Signifikansi Penelitian

a. Manfaat Akademis

Dari segi ilmiah penelitian ini diharapkan dapat menambahilmu pengetahuan tentang penerapan manajemen risiko pada produk asuransi dan dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam penerapan manajemen risiko dalam meminimalisir terjadinya klaim.

b. Manfaat Praktis

1. Dapat memberikan masukan yang berarti untuk PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera dalam implementasi manajemen risiko pada produk Mitra Mabrur Plus.
2. Penelitian selanjutnya, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan atau bahan masukan dalam pengembangan penelitian selanjutnya terkait dengan Asuransi.

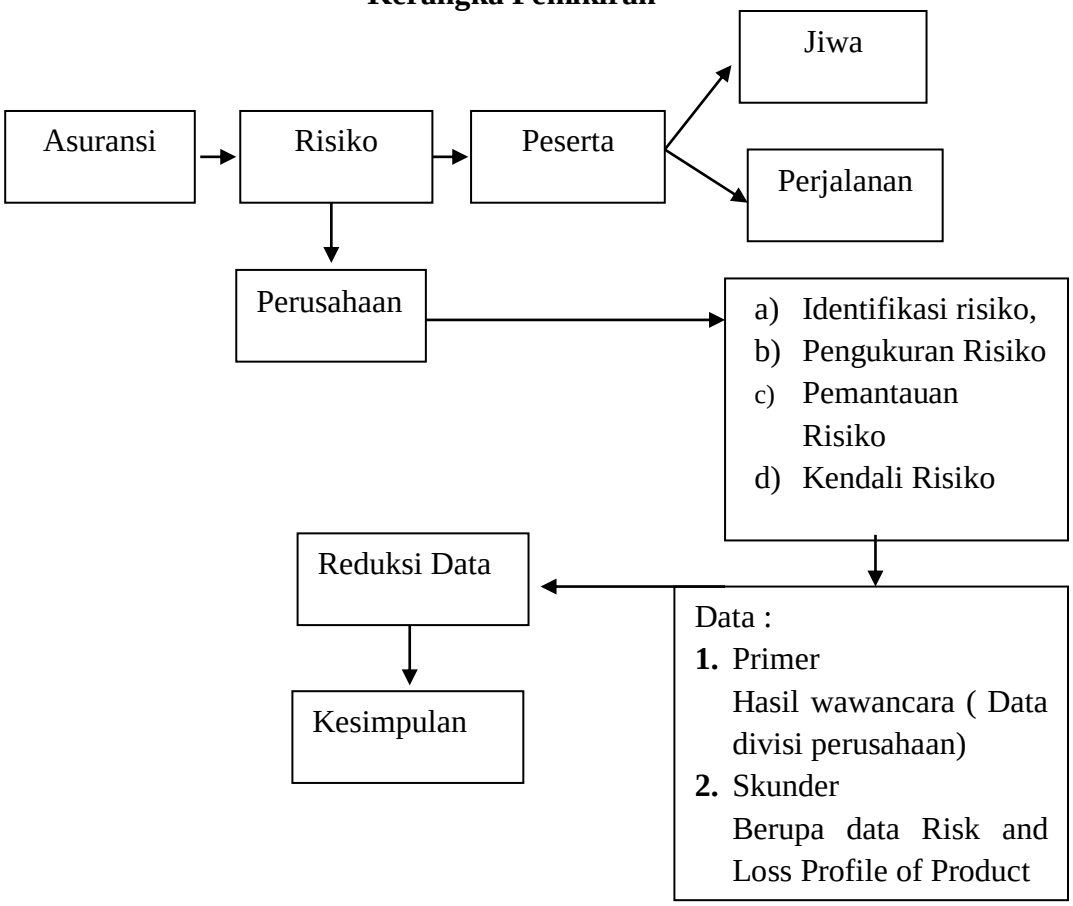
c. Manfaat Masyarakat

Diharapkan dapat memberikan tambahan pemikiran dalam memperluas wawasan masyarakat khususnya terhadap penerapan manajemen risiko.

## G. Kerangka Pemikiran

**Diagram 1.1**

**Kerangka Pemikiran**




**Gambar 1.1** Diagram Kerangka Pemikiran

Perusahaan Asuransi pada produk asuransi mitra mabrur memiliki dua risiko yang harus dihadapi, yaitu risiko peserta asuransi dan risiko perusahaan, risiko peserta adalah risiko terhadap jiwanya dan pembiayaan perjalanan ibadah haji, semuanya dapat membahayakan perusahaan, sehingga perusahaan perlu menerapkan manajemen risiko dan underwriting yang baik untuk menghindari kerugian yang akan terjadi dari risiko tersebut , diantara prosesnya adalah: a) identifikasi risiko, b) pengukuran risiko, c) pemantauan risiko, d) kendali risiko.

Penelitian ini juga membutuhkan data pendukung terkait penerapan manajemen risiko, yaitu data primer berupa data hasil wawancara pada divisi perusahaan, dan data skunder berupa data Risk and Loss Profile of Product untuk mengetahui sejauh mana tingkat rasio klaim pada perusahaan, setelah semua data terkumpul maka dilakukan reduksi data, yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Setelah proses reduksi data selesai maka peneliti dapat menarik kesimpulan pada penelitian.

Reduksi data Pada penelitian kualitatif, reduksi data tidak perlu mengacu pada ukuran data nominal. Data kualitatif perlu

direduksi dan diubah dalam rangka membuatnya lebih siap diakses, dapat dimengerti dan menarik keluar dari berbagai tema dan pola teladan. [6]

## H. Metodologi Penelitian

Secara etimologis, istilah research berasal dari dua kata yaitu *re* dan *search*. *Re* berarti kembali atau berulang-ulang dan *search* berarti mencari, menjelajahi atau menemukan makna. Dengan demikian *research* berarti mencari, menjelajahi atau menemukan makna kembali secara berulang-ulang.[7]

Alasan peneliti memilih lokasi di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang, pada produk Mitra Mabrur Plus lebih menekankan tentang penerapan manajemen risikonya.

1. Objek Penelitian

   Objek penelitian ini adalah penerapan manajemen risiko dalam meminimalisir klaim terhadap produk mitra mabrur plus, pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang serang.

---

[6]Mayang Sari Lubis, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), h. 44.

[7]Mayang Sari Lubis, *Metodologi Penelitian*, h 1.

2. Jenis dan Sifat Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diteliti, penelitian ini menggunakan penelitian jenis analisis kualitatif, karena mengasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan prilaku yang dapat diamati.[8] menggambarkan bagaimana produk mitra mabrur plus ini dalam meminimalisir klaim.

3. Sumber data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua macam yaitu:

1. Data primer

   Data primer dalam penelitian ini adalah diperoleh melalui teknik wawancara kepada pihak yang ada kaitanya dengan masalah yang akan diteliti yaitu tentang implementasi manajemen risiko dalam meminimalisir klaim pada produk mitra mabrur plus.

2. Data skunder

   Diperoleh peneliti dari literatur-literatur buku, catatan, foto, dan lain-lain yang berkaitan dengan implementasi

[8]Mayang Sari Lubis, *Metodologi Penelitian*, h . 39.

manajemen dalam meminimalisir klaim pada produk mitra mabrur plus.

4. Teknik pengumpulan data

Dalam hal ini untuk memperoleh data yang relevan maka penelitian menggunanakan metode pengumpulan dengan cara:[9]

1. Studi kepustakaan

Pengumpulan data atau informasi dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang diperoleh dari buku maupun jurnal yang berhubungan dengan analisis implementasi manajemen risiko dalam meminimalisir klaim.

2. Riset Lapangan

Penelitian riset lapangan yaitu penulis mengumpulkan data secara langsung ketempat objek penelitian. Teknik pengumpulan data dengan cara:

a. Observasi

Observasi dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang

[9]Mayang Sari Lubis, *Metodologi Penelitian*, h. 33.

tampak pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap objek ditempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa sehingga observasi berada bersama objek yang diselidiki, disebut dengan observasi langsung, sedangkanobservasi tidaklangsung adalah pengamatan yang dilakukan tidak pada saatberlangsungnya peristiwa yang akan diselidiki.[10]Data yang diinginkan melalui metode ini adalah berupa pengamatan langsung terhadap aktivitas pimpinan dan pengurus asuransi Bumiputera Syariah.

b. Wawancara

Untuk semakin objektifnya penelitian tentunya seorang peneliti harus melakukan wawancara. Pengertian wawancara bisa dikategorikan sebagai percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh kedua belah pihak yaitu pewawancara (*interviewer)* yaitu yang mengajukan pertanyaan dan

[10]Mayang Sari Lubis, *Metodologi Penelitian*, h. 31.

terwawancara yaitu memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan.

Objek dalam wawancara ini adalah petugas yang bersangkutan dengan yang diteliti di PT. Asuransi Bumiputera mengenai implementasi manajemen risiko dalam produk mitra mabrur plus.

c. Dokumentasi

Penelitian yang berorientasi kepada dokumen membahas beberapa pokok persoalan, antaralain:

1. Dokumen pribadi

Penelitian ini tentang catatan atau karangan seseorang secara tertulis tentang tindakan, pengalaman dan kepercayaanya. Maksud dari pengumpulan dokumen pribadi untuk memperoleh kejadian nyata tentang situasi sosial dan arti berbagai faktor sekitar subjek untuk menuliskan pengalaman berkesan mereka, hal ini dipandang juga sebagai dokumen pribadi.

2. Dokumen Resmi

Dokumen resmi terbagi atas dokumen internal dan dokumen eksternal. Dokumen internal berupa: memo, pengumuman, instruksi, aturan suatu lembaga masyarakat tertentu yang digunakan dalam kalangan sendiri.

Dokumen eksternal berupa: bahan-bahan informasi yang dihasilkan oleh suatu lembaga sosial, misalnya majalah, buletin, pertanyaan, dan berita yang disiarkan kepada media masa. [11]

Pada tahap ini peneliti berusaha mendapatkan literasi pendukung terkait pada Produk Mitra Mabrur dan Lembaga Asuransi Syari'ah.

## I. Sistematika Penulisan

Untuk lebih mempermudah pemahaman dalam pembahasan isi laporan ini secara keseluruhan, maka penulis membagi penyusunan yang lebih sistematika penulisan skripsi ini kedalam lima bab, yang masing masing dari bab sebagai berikut:

---

[11]Mayang Sari Lubis, *Metodologi Penelitian*, h. 37.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan latar belakang masalah dari penelitian, perumusan masalah, fokus penelitian Tujuan dan manfaat/signifikasi penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini penulis akan yang memuat Pengertian asuransi jiwa syariah, pengertian manajemen risiko, proses manajemen risiko, macam-macam risiko, Underwriting, pengertian klaim.

BAB III GAMBARAN UMUM PT. ASURANSI JIWA SYARIAH BUMIPUTERA KANTOR PEMASARAN CABANG SERANG

Bab ini penulis menjelaskan gambaran umum atau sejarah perkembangan perusahaan PT. Asuransi Jiwa Bumiputera (Unit Syariah), visi-misi perusahaan, tata nilai dan budaya perusahaan, produk-produk dan manfaatnya pada

PT. Asuransi Jiwa Bumiputera (Unit Syariah) dan prosedur tata cara klaim.

BAB IV ANALISIS IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO DALAM MEMINIMALISIR KLAIM PADA PRODUK MITRA MABRUR PLUS

Bab ini penulis menjelaskan hasil dan analisis penelitian implementasi manajemen risiko dalam meminimalisir klaim pada PT. Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Serang (Unit Syariah) terhadap produk asuransi mitra mabrur plus.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini merupakan penutupan dari skripsi ini, yang didalamnya memuat kesimpulan dan saran-saran untuk para pembaca terutama perusahaan dan peneliti selanjutnya.