

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Asuransi hadir sebagai bentuk usaha yang bergerak dalam bidang penjaminan bagi seseorang yang mengikatkan diri ke sebuah perusahaan asuransi sebagai pesertanya dari segala kemungkinan risiko yang ada di masa depan. Hal ini membuat dunia perasuransian tumbuh secara pesat dalam tantangan zaman yang semakin hari semakin bertambah. Asuransi kini menjadi kebutuhan baik individu maupun kelompok, dilihat dari semakin sadarnya masyarakat terhadap perlindungan dari segala kemungkinan di masa depan dari asuransi ini.

Salahsatu perlindungan dari segala kemungkinan di masa depan yaitu dengan melakukan perlindungan *financial* melalui jaminan asuransi, agar rencana

keuangan tidak terganggu jika terjadi suatu yang tidak diinginkan di kemudian hari.¹

Semakin bertambahnya kebutuhan asuransi, semakin bertambah pula usaha dari perusahaan asuransi untuk membuat produk-produk dan memasarkannya yang semakin baik dari hari kehari.

Dalam usaha melakukan perluasan pemasaran asuransi, kini perusahaan asuransi bekerjasama dengan perusahaan perbankan dalam rangka pemasaran produk asuransi yang dikenal dengan metode *Bancassurance*.

Bancassurance menurut Wikipedia ialah layanan bank dalam menyediakan produk asuransi yang memberi perlindungan dan produk investasi untuk memenuhi kebutuhan *financial* jangka panjang nasabah. Kerjasama ini menjadi sebuah strategi pemasaran yang efisien dan sebagai bentuk inovasi dari pemasaran produk asuransi melalui jalur distribusi perbankan maupun sebaliknya.

¹ Apparindo, *Percuma Berasuransi Bila Klaimnya Tidak Dibayar*, (Jakarta : Apparindo, 2013) Cet. 1, h. 6

Menurut Gilles Benoist (*The Geneva on Risk and Insurance*, 2002) mengungkapkan bahwa *Bancassurance* ialah sebuah gerakan global yang harus diperhitungkan.² Karena metode ini ialah suatu inovasi terbaru yang hanya memerlukan waktu yang singkat untuk memasarkan suatu produk, teknologi yang canggih dan biaya yang efisien.

Untuk memudahkan dalam pelaksanaan pekerjaan sebuah perusahaan pasti memiliki sebuah sistem guna memudahkan pekerjaan tersebut, sistem itu ialah *Standard Operating Procedure (SOP)*.

Standard Operating Procedure (SOP) ialah sistem yang dibuat untuk memudahkan, merapihkan, dan menertibkan pekerjaan-pekerjaan disebuah perusahaan.³ Tidak hanya itu SOP juga membuat pekerjaan lebih efisiensi, karena dapat menjalankan suatu pekerjaan

² Benoist, Gilles, *Bancassurance: The New Challenges, The Geneva Pappers on Risk and Insurance*, Vol.27, No.3, juli 2002, h. 295

³ Suryono Ekotama, *Pedoman Mudah Menyusun SOP *Standard Operating Procedure**, (Jakarta:MedPress Anggota IKAPI, 2015) Cet.1, h. 41

dengan tepat dan tidak membuang waktu, tenaga dan biaya.⁴

Selain itu dalam pelaksanaannya, *Bancassurance* terdapat keharusan untuk menyelesaikan klaim dengan sebaik-baiknya, hal ini untuk memberikan kepuasan bagi peserta yang telah mengikatkan diri terhadap perusahaan.

Sering kali timbul hambatan-hambatan pada proses klaim di sebuah perusahaan, dikarenakan kurangnya pemahaman saat mengajukan sebuah klaim asuransi serta kurangnya dokumen-dokumen pendukung pengajuan klaim asuransi sehingga hal ini dapat memperlambat proses pelaksanaan klaim. Untuk contoh kasusnya yaitu ketidak pahaman seorang ahli waris pemegang polis ketika akan mengajukan sebuah klaim, sehingga ahli waris tersebut tidak mengetahui prosedur pengajuan klaim yang baik dan sesuai aturan perusahaan. Sehingga hal ini memperlambat proses klaim dari ahli

⁴ Sherilyn Gishella, *Analisis Penerapan Standard Operating Procedure Dalam Proses Produksi Pada PT Pertiwimas Adi Kencana*, Vol.6, No.2, 2018, h. 3

waris pemegang polis tersebut. Maka perusahaan asuransi harus melakukan upaya-upaya tertentu guna mengatasi hambatan-hambatan tersebut agar pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi berjalan dengan baik khususnya pada produk Davestera Optima Syariah di BRI *Life* Cabang Pandeglang.

Davestera Optima Syariah ialah salah satu produk *Bancassurance* yang dimiliki oleh perusahaan BRI *Life* cabang Pandeglang. Produk ini ialah produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi unit link. Produk ini juga terhitung dari bulan januari sampai agustus memiliki jumlah nasabah di kantor BRI *Life* cabang Pandeglang sebanyak 336 nasabah. Dan sebanyak 4 polis yang sudah mengajukan klaim.⁵ Berlatar belakang dari permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Analisis *Standard Operating Procedure* Penyelesaian

⁵ TB Kiki Rachmat Baehaki, Staff Divisi Klaim BRI *Life* Cabang Pandeglang, wawancara dengan penulis di kantor BRI *Life* Cabang Pandeglang, tanggal 27 Agustus 2020.

Klaim Produk Davestera Optima Syariah Pada BRI *Life* Cabang Pandeglang”.

B. Identifikasi Penelitian

Berdasarkan tema dalam penelitian ini, masalah yang diteliti adalah mengenai *Standard Operating Procedure* penyelesaian klaim pada produk Davestera Optima Syariah. Peneliti memilih judul tersebut karena masih adanya yang tidak mengetahui dan memahami proses pengajuan klaim yang sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan BRI *Life* Cabang Pandeglang dan juga untuk mengetahui pelaksanaa dari *Standard Operating Procedure* penyelesaian klaim pada produk Davestera Optima Syariah BRI *Life* Cabang Pandeglang.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi penelitian, peneliti hanya menganalisis *Standard Operating Procedure* penyelesaian klaim dengan nomor polis XXX20. Polis dengan nomor tersebut ialah polis nasabah yang telah mengajukan klaim

dan terdapat masalah pada proses klaim untuk produk Davestera Optima syariah BRI *Life* Cabang Pandeglang .

D. Perumusan Masalah

Dari pembatasan penelitian tersebut maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Standard Operating Procedure* penyelesaian klaim pada produk Davestera Optima Syariah pada BRI *Life* Cabang Pandeglang?
2. Bagaimana pelaksanaan *Standard Operating Procedure* penyelesaian klaim pada produk Davestera Optima Syariah pada BRI *Life* Cabang Pandeglang?

E. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui *Standard Operating Procedure* penyelesaian klaim pada produk Davestera Optima Syariah pada BRI *Life* Cabang Pandeglang.

2. Untuk mengetahui pelaksanaan *Standard Operating Procedure* penyelesaian klaim pada produk Davestera Optima Syariah pada BRI *Life* Cabang Pandeglang.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini, yaitu:

1. Bagi Penulis, hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang luas dan mendalam mengenai *Standard Operating Procedure* penyelesaian klaim pada produk Davestera Optima Syariah pada BRI *Life* Cabang Pandeglang.
2. Bagi Akademisi, penelitian ini diharapkan menjadi salah satu informasi dari berbagai informasi dan sebagai bahan referensi atau kajian pustaka untuk menambah informasi penelitian selanjutnya.
3. Bagi Masyarakat, penelitian ini dapat memberi pengetahuan kepada masyarakat tentang *Standard Operating Procedure* penyelesaian klaim pada

produk Davestera Optima Syariah pada BRI *Life*
Cabang Pandeglang.

G. Penelitian Terdahulu yang relevan

Dalam penelitian terdahulu digunakan untuk membantu mendapatkan gambaran dalam menyusun mengenai penelitian ini. Adapaun penelitian terdahulu yang membahas sekitar topik ini sebagai berikut :

- 1. Analisis Pengajuan Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di RSUD Dr. Sam Ratulangi Tondano**, Jikmu, Vol. 5, No. 2b April 2015, oleh Taliana D. malonda, A. J. M. Rattu, T. Soleman. Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Manado dan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado, Penelitian ini menjelaskan tentang pengajuan klaim BPJS di RSUD Dr. Sam Ratulangi dimana banyaknya permasalahan yang ada dalam proses pengajuan klaim.
- 2. Analisis Administrasi Klaim Jaminan Kesehatan Nasional Rawat Jalan RSUD Kota Semarang Tahun**

2016, Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-journal) Volume 4, Nomor 4, Oktober 2016 (ISSN: 2356-3346), oleh Firsia Olivia Susan, Septo Paweas Arso, Putri Asmita Wigati. Mahasiswa bagian peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro dan Staff bagian peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro. Penelitian ini menjelaskan tahapan alur dari pelaksanaan administrasi klaim JKN di RSUD rawat jalan menurut aspek input, proses dan output.

3. Analisis Penerapan Standard Operational Procedure Dalam Proses Produksi Pada PT Pertiwimas Adi Kencana, Agora Vol. 6, No. 2 (2018), oleh Sherilyn Gishella, Program Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra. Penelitian ini mendeskripsikan dan mengevaluasi penerapan Standard Operational Procedure dalam proses produksi pada PT Pertiwimas Adi Kencana.

4. Analisis Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa Commlink PT. Commonwealth Bank Cabang Pontianak, Jurnal Cuvanomic vol. 3, no. 3 (2014), oleh Benny Wijaya, Universitas Tanjungpura. Penelitian ini menjelaskan tentang pelaksanaan penyelesaian klaim serta hambatan-hambatan dalam penyelesaian klaim Asuransi Jiwa Commlink PT. Commonwealth Bank Cabang Pontianak.

5. Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur di Departemen Marketing dan HRD PT Cahaya Indo Persada, Agora vol. 6, no. 1 (2018), oleh Gabriele, Program Manajemen Bisnis Universitas Kristen Petra. Penelitian ini menjelaskan tentang penerapan Standar Operasional Prosedur di Departemen Marketing dan HRD PT Cahaya Indo Persada karena terdapat beberapa kekurangan pada bagian efisiensi dalam SOP marketing serta terdapat kekurangan pada bagian penyelesaian masalah perlindungan tenaga kerja dan peta kerja pada SOP department marketing dan HRD.

H. Kerangka Pemikiran

Asuransi adalah suatu keinginan atau kemauan untuk membayar kerugian-kerugian yang kecil sebagai pengganti kerugian yang besar di masa yang akan datang.⁶

Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian Bab 1, Pasal 1: “Asuransi 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 didasarkan

⁶ Abbas Salim, *Asuransi & Manajemen Resiko*, (Jakarta, Rajawali Pers, 2012), Ed.2, h. 1.

atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.⁷

Dari pengertian di atas kita dapat simpulkan adanya tiga unsur dalam asuransi yaitu pertama risiko yang akan ditanggung, premi pertanggung dan sejumlah uang ganti rugi pertanggung. Risiko yang ditanggung sifatnya tidak pasti terjadi. Premi pertanggung pun tidak harus sesuai dengan yang tertera dalam surat perjanjian atau polis. Jumlah uang pertanggung atau ganti rugi sering atau bahkan jauh lebih besar dari pada premi yang dibayarkan kepada perusahaan asuransi. Hal-hal demikian itulah yang oleh para ahli hukum Islam dipermasalahkan. Unsur ketidakpastian atau *gharar* dalam perjanjian asuransi dipandang tidak sejalan dengan ketentuan hukum islam. Untuk mencari jalan keluar dari berbagai macam unsur yang dipandang tidak sejalan dengan syariah dalam perjanjian asuransi itu telah diusahakan adanya

⁷ Heri Sudarsono, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan ilustrasi*, (Yogyakarta, Ekonisia, 2003), Cet. Ke-1, h. 13.

perusahaan atau lembaga asuransi yang menggunakan sifat saling menanggung, saling menolong atau *tabarru'* diantara para tertanggung yang bernilai kebajikan menurut ajaran Islam.⁸

Asuransi syariah adalah suatu aturan dan pengolahan resiko yang memenuhi ketentuan hukum islam, tolong menolong secara mutual yang melibatkan peserta dan operator.⁹

Bancassurance menurut *Lafferty Business Reaserch*, adalah suatu kemitraan atau paket pelayanan keuangan yang dapat memenuhi kebutuhan perbankan sekaligus kebutuhan asuransi secara bersamaan.¹⁰ Pada dasarnya *bancassurance* ialah suatu sistem pemasaran produk asuransi melalui perbankan, dengan demikian *bancassurance* ialah bentuk kerjasama antara perusahaan asuransi dengan perusahaan perbankan.

⁸ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, ... h.111-113.

⁹ Muhaimin Iqbal, *Asuransi Umum Syariah Dalam praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2006), h.2.

¹⁰ Ketut Sendra, *Bancassurance Kemitraan Strategis Perbankan dan Perusahaan Asuransi*, (Jakarta:PPM Anggota IKAPI, 2007) Cet. 1. h. 7

Menurut Muhammad Syakir Sulla klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian. Semua usaha yang berkaitan untuk menjamin hak-hak tersebut dihormati sepenuhnya sebagaimana yang seharusnya.¹¹

Secara umum klaim adalah suatu permintaan salah satu dari dua pihak yang mempunyai ikatan, agar haknya terpenuhi. Satu dari dua pihak yang melakukan ikatan tersebut akan mengajukan klaimnya kepada pihak lainnya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

Standard Operating Procedure (SOP) ialah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapihkan, dan menertibkan suatu pekerjaan sebuah organisasi. Sistem ini berisi urutan-urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir agar tidak salah mengolah suatu pekerjaan yang ada.¹² SOP dibuat untuk menyederhanakan suatu

¹¹Muhammad Syakir Sulla, *Asuransi Syariah (Life and General). Konsep dan Operasional*, (Jakarta : Gema Insani Press, 2004) h.259.

¹²Suryono Ekotama, *Pedoman Mudah Menyusun SOP *Standard Operating Procedure**, ...,h. 41

pekerjaan agar hasilnya optimal tetapi tetap efisien dan efektif. Sehingga dengan begitu adanya SOP ini dapat memudahkan dan menertibkan pekerjaan yang akan dijalankan. Peran pentingnya SOP ini membuat pelaku bisnis harus mengetahui terkait tujuan dan fungsi dari SOP itu sendiri.

I. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui *Standard Operating Procedure* penyelesaian klaim pada produk Davestera Optima Syariah di BRI *Life* Cabang Pandeglang. Metode penelitian yang digunakan ialah :

1. Jenis penelitian

Dalam penelitian ini membahas terkait masalah ekonomi, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara

triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.¹³

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian langsung yang dilakukan dengan cara wawancara di BRI *Life* Kantor Cabang Pandeglang serta wawancara di rumah ahli waris.

3. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian selain menggunakan data kualitatif, penelitian ini juga menggunakan 2 sumber data yaitu :

a. Data Primer

Data primer dalam suatu penelitian diperoleh langsung dari sumbernya dengan melakukan pengukuran, menghitung sendiri dalam bentuk angket,observasi, wawancara dan lain-lain.¹⁴

¹³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), cet. Ke-20, h. 9.

¹⁴Hardani, dkk., *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), h. 247

Untuk memperoleh data primer ini, penulis melakukan wawancara (*interview*) kepada pihak BRI *Life* Kantor Cabang Pandeglang serta ahli waris yang telah melakukan prosedur klaim, yang dianggap dapat memberikan informasi terkait penelitian ini.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari orang lain, kantor yang berupa laporan, profil, buku pedoman, atau pustaka.¹⁵ Data sekunder juga didapat dari buku-buku, koran, majalah, internet, dan sumber-sumber tertulis lainnya yang mengandung informasi yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu:

¹⁵ Hardani, dkk., *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*,..., h. 247

a. Riset Lapangan (*Field Research*)

Penulis melakukan peninjauan langsung ke lokasi BRI *Life* Kantor Cabang Pandeglang serta ke alamat rumah ahli waris untuk mendapatkan dan mengumpulkan data-data yang digunakan dalam penelitian ini, dengan teknik pengumpulan data.

b. Observasi atau pengamatan langsung

Observasi dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung kelapangan dengan mendatangi narasumber yakni pada BRI *Life* Cabang Pandeglang dan rumah ahli waris, hal ini bertujuan untuk mengetahui keadaan sebenarnya yang terjadi pada lokasi penelitian berkaitan dengan tema penelitian.

c. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada pihak BRI *Life* Cabang Pandeglang serta

kepada ahli waris yang telah melakukan prosedur klaim. Dalam wawancara ini terjadi interaksi komunikasi antara pihak peneliti selaku penanya dan responden selaku pihak yang diharapkan memberikan jawaban.

d. Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjeksendiri atau orang lain tentang subjek.¹⁶ dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik. Studi dokumentasi tidak sekedar mengumpulkan dan menuliskan atau melaporkan dalam bentuk kutipan tentang sejumlah dokumen, namun yang dilaporkan adalah hasil analisis terhadap dokumen-dokumen tersebut.

¹⁶Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*, (Jakarta, Salemba Humanika, 2010), cet. Ke-3, hal. 143.

e. Riset Kepustakaan (*Liberary Research*)

Riset Kepustakaan (*Liberary Research*) yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca, menganalisa buku-buku serta menelusuri berbagai literatur yang berhubungan dengan pembahasan ini, serta literatur lain untuk menghimpun dan menganalisis data yang bersumber dari perpustakaan, berupa buku-buku, majalah-majalah ilmiah yang diterbitkan secara berkala, kisah-kisah sejarah, dokumen-dokumen dari materi perpustakaan lainnya yang dapat dijadikan sumber rujukan dalam penyusunan penelitian ini.

J. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan pemahaman dan gambaran yang sistematis dengan mudah, maka penulis mencantumkan sistematika sebagai berikut:

Bab ke satu PENDAHULUAN dalam bab ini, penulis menjelaskan tentang latar belakang masalah

penelitian, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, dan sistematika penulisan.

Bab ke dua LANDASAN TEORI bab ini menjelaskan Asuransi Syariah, Bancassurance, Klaim, *Standard Operating Procedure* (SOP).

Bab ke tiga METODOLOGI PENELITIAN Pada bab ini peneliti membahas Metode Penelitian, Waktu dan Tempat Penelitian, Pendekatan Penelitian, Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data.

Bab ke empat HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Pada bab ini peneliti membahas tentang sejarah singkat BRI *Life*, Visi dan Misi BRI *Life*, Profil Singkat BRI *Life* pokok serta pembahasan mengenai *Standard Operating Procedure* penyelesaian klaim pada produk Davestera Optima Syariah BRI *Life* Cabang

Pandeglang menggunakan teknik analisis data deskriptif, serta keterbatasan Penelitian.

Bab ke lima PENUTUP Dalam bab ini membahas tentang uraian kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian serta beberapa saran yang akan ditujukan kepada para pihak terkait dan berkepentingan dengan tema yang diteliti.