

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sebuah perusahaan asuransi syariah merupakan perusahaan yang memberikan sebuah jasa keuangan dalam penanggungan risiko atas suatu kerugian yang terjadi, kerugian, kerusakan, kehilangan manfaat atas barang benda, dan tanggung jawab hukum pada pihak ketiga. dari suatu peristiwa yang tidak pasti yang akan menimbulkan kerugian, yang dilaksanakan dengan prinsip-prinsip syariah. Proses menangani semua risiko yang berasal dari peserta perusahaan asuransi membutuhkan dana yang cukup besar untuk menutupi semua tanggungan itu, sehingga perusahaan tetap bisa memperoleh keuntungan yang diharapkan. Usaha asuransi harus dikelola dengan profesional, baik pengelolaan risiko maupun keuangan, dan tentunya pada setiap perusahaan memiliki Standar Operasional Prosedur yang dibutuhkan untuk menentukan efektifitas kegiatan perusahaan.

Standar operasional prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan tersebut.

Implementasi Standar Operasional Prosedur memiliki tujuan untuk keberlangsungan kegiatan kerja dengan efektif, tidak hanya meningkatkan produktivitas tetapi mengurangi risiko kesalahan, dalam menjalani kehidupan, tentunya kita akan dihantui oleh perasaan tidak tenang atau was-was akan terjadinya suatu peristiwa yang tidak akan diduga sebelumnya, seperti halnya sebuah kejadian yang mana memungkinkan kita mendapatkan risiko yang memang tidak pernah kita duga sebelumnya. Risiko yaitu suatu bentuk keadaan ketidakpastian pada suatu keadaan yang akan terjadi

nantinya. Bentuk antisipasi diperlukan untuk memperkecil risiko yang terjadi dan tidak semua orang mampu mengatasi risiko yang terjadi, maka di perlukan suatu bentuk pengalihan risiko kepada pihak lain melalui asuransi.

Secara umum asuransi ialah menyerahkan pertanggungangan risiko pada penanggung risiko yaitu perusahaan asuransi untuk jangka waktu dan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Asuransi menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Pasal 1 “ Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar dari penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya peristiwa yang tidak pasti, atau mmebrikan pembayaran didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana”.<sup>1</sup>

Badan usaha asuransi mempunyai dua jenis dengan objek pertanggungannya, salah satu jenisnya yaitu usaha asuransi jiwa. Asuransi jiwa merupakan asuransi dengan objek pertanggungangan berupa manusia, dan yang dipertanggungkan adalah kehidupan seseorang. Selain jiwa, jaminannya dapat diperluas dengan kesehatan serta kecelakaan. Asuransi jiwa memberikan jaminan perlindungan dalam bentuk pengalihan risiko keuangan atas kematian atau

---

<sup>1</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian

kehidupan seseorang yang dipertanggungjawabkan. Asuransi ini bertujuan menanggung atas kerugian finansial yang tidak terduga dikarenakan meninggalnya seseorang tidak dapat diketahui kapan terjadi. Jaminan ini dapat diberikan jika seseorang meninggal sebelum waktunya atau dengan tiba-tiba.

Badan usaha asuransi lainnya, yaitu asuransi umum yaitu asuransi yang memberikan jaminan terhadap kerugian yang terjadi pada harta benda, baik harta benda yang bergerak maupun tidak bergerak, serta memberikan jaminan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mengalami kerugian. Pada asuransi umum terdapat berbagai produk, antara lain: asuransi kendaraan, asuransi kebakaran, pengangkutan, rangka kapal, perkebunan, pesawat terbang, tanggung jawab hukum pihak ketiga, mesin dan berbagai risiko kerugian asset lainnya. Asuransi umum juga memiliki produk yang memberikan perlindungan untuk kesehatan dan kecelakaan diri.

PT. Asuransi Bumiputera Muda (BUMIDA) 1967 yang ada di Serang. Merupakan salah satu contoh perusahaan asuransi umum BUMIDA Syariah berkomitmen menjalankan prinsip syariah, didukung dengan jaringan kantor yang tersebar di seluruh Indonesia, serta produk asuransi syariah yang lengkap.

Pada usaha asuransi dikenal istilah klaim yakni suatu tuntutan dari peserta kepada perusahaan asuransi atas kerugian yang di alami. Klaim harus sesuai dengan perjanjian dalam polis asuransi karena jika klaim dilakukan namun tidak terdaftar dalam polis maka klaim tersebut akan ditolak.

Kasus klaim pada PT. Asuransi BUMIDA 1967 cabang Serang tentunya setiap tahunnya terjadi. Tabel berikut

memperlihatkan laporan produksi klaim pada PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang pada tiga tahun terakhir.

**Tabel 1.1**

**Laporan Produksi Klaim pada PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang Tahun 2018 s.d 2020**

<b>Tahun</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Klaim Netto</b>	<b>5,594,345,900.00</b>	<b>6,618,094,096.00</b>	<b>2.758,592,549.00</b>

Sumber: PT. Asuransi BUMIDA 1967 Kantor Cabang Serang (2021)

Berdasarkan data diatas dijelaskan bahwa pada tahun 2019 terjadi kenaikan produksi klaim yang cukup besar dibanding produksi klaim pada tahun 2018, ini menjadikan profit perusahaan tentu menurun, kemudian penurunan kasus produksi klaim terjadi pada tahun 2020 yang cukup besar yang menjadikan profit perusahaan meningkat secara signifikan sesuai data di atas. Dari laporan klaim diatas terlihat perbedaan setiap tahun pada klaim netto. Tentunya proses pada setiap klaim berpengaruh pada peningkatan dan penurunan produksi klaim setiap tahunnya.

Pada penyelesaian klaim di PT BUMIDA cabang Serang tentu saja memiliki SOP yang harus di terapkan, SOP ini dibutuhkan untuk menjadi acuan kerja sesuai dengan ketentuan perusahaan pada setiap aktifitas kerja karyawan yang tentunya harus dipatuhi, salah satu permasalahan pada perusahaan asuransi yang sering kali tidak diperhatikan oleh pihak manajemen dalam penyelesaian klaim adalah pelaksanaan penyelesaian klaim peserta. Pelaksanaan tersebut sudah sesuai dengan SOP yang dimiliki perusahaan atau tidak, jika ternyata pelaksanaan tersebut tidak sesuai dengan SOP yang dimiliki

perusahaan maka tindakan apa yang harus dilakukan oleh pihak manajemen dalam mengatasi hal tersebut.

Dari latar belakang masalah diatas maka menarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **ANALISIS IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM PENYELESAIAN KLAIM PADA PT. BUMIPUTERA MUDA 1967 CABANG SERANG** ”.

#### **B. Pembatasan Masalah**

Penelitian ini hanya menganalisis implementasi Standar Operasional Prosedur penyelesaian klaim pada produk asuransi kendaraan Mobilkoe di PT Asuransi Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

#### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana bentuk standar operasional prosedur pada penyelesaian klaim di PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang?
2. Bagaimana implementasi standar operasional prosedur terhadap penyelesaian Klaim di PT Asuransi Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang?

#### **D. Tujuan Masalah**

1. Untuk mengetahui bentuk standar operasional prosedur pada penyelesaian klaim di PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.
2. Untuk menganalisis implementasi standar operasional prosedur terhadap penyelesaian Klaim di PT Asuransi Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

## E. Metode Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.<sup>2</sup>

Penelitian merupakan suatu proses yang panjang, ia berawal dari minat untuk mengetahui fenomena tertentu dan selanjutnya berkembang menjadi gagasan, teori, konseptualisasi, pemilihan metode penelitian yang sesuai dan seterusnya.<sup>3</sup>

Metode dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Jenis penelitian

Berdasarkan rumusan dan tujuan masalah dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang meliputi analisis dan pemahaman mengenai perilaku dan proses sosial masyarakat yang spesifik dan teratur sebagai misinya, penelitian kualitatif juga menyiratkan penekanan pada proses dan makna yang tidak dikaji secara ketat dari sisi kuantitas, jumlah, intensitas, dan frekuensinya.<sup>4</sup>

### 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian langsung yang dilakukan dengan cara wawancara di PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian dokumen yaitu dengan mengumpulkan data dan informasi melalui arsip

---

<sup>2</sup> Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D, (Bandung:ALFABETA 2014), Cet Ket-21, h.2

<sup>3</sup> Masri Singarimbun, Sofian Effendi, Metode Penelitian Survei, (Jakarta: LP3ES, 2008), Cet. Ke-19, h.12

<sup>4</sup> Adhi Kusumastuti, Ahmad Mustamil Khoiron, ” *Metode Penelitian Kualitatif* “ ( Semarang:Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, 2019), h.19

dokumen, laporan keuangan dan data-data atau sumber lainnya yang memberikan kontribusi dalam penyelesaian penelitian ini.

### 3. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis juga menggunakan dua sumber data yaitu :

#### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi lapangan langsung dengan narasumber melalui pengajuan daftar isian (terstruktur) dan wawancara tak terstruktur. Untuk dapat memperoleh data primer ini penulis melakukan wawancara kepada pihak PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang yang dianggap dapat memberikan informasi terkait penelitian ini.

#### b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data penelitian kepustakaan sebagai penunjang yang bersumber dari penelusuran buku-buku, koran, majalah, jurnal, internet, dan sumber tertulis lainnya yang mengandung informasi yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

#### a. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan bertanya langsung, pada penelitian ini penulis mewawancarai responden dari PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

#### b. Observasi

Observasi ini dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung ke lapangan dengan mendatangi narasumber yaitu pada PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, guna mengetahui secara langsung keadaan sebenarnya yang terjadi pada lokasi penelitian berkaitan dengan tema penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau orang lain tentang subjek.

d. Riset Kepustakaan

Riset kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara menganalisa, membaca buku-buku, jurnal, serta berbagai literatur yang berhubungan dengan pembahasan ini.

## **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini, yaitu :

1. Bagi Penulis, hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang lebih luas dan mendalam mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur yang digunakan dalam pengajuan dan penyelesaian Klaim pada PT Asuransi Bumiputera Muda 1967 syariah Cabang Serang.
2. Bagi Lembaga, penelitian ini diharapkan menjadi salah satu pengetahuan dari berbagai pengetahuan dan sebagai kajian pustaka atau referensi untuk menambah informasi bagi penelitian selanjutnya.
3. Bagi Masyarakat, penelitian ini dapat memberi pengetahuan kepada masyarakat tentang implementasi



Standar Operasional Prosedur yang digunakan dalam penyelesaian Klaim pada PT Asuransi Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang.

4. Bagi Perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak perusahaan dalam meningkatkan implementasi Standar Operasional Prosedur, serta memberikan masukan atau rekomendasi kepada pihak perusahaan terhadap implementasi Standar Operasional Prosedur yang telah diterapkan.

#### **G. Kerangka Pemikiran**

Setiap perusahaan memiliki Standar Operasional Prosedur dalam melakukan kegiatan pekerjaannya yang sesuai dengan keadaan perusahaan, fungsi perusahaan dan tujuan perusahaan. Dalam penelitian ini peneliti akan menganalisis implementasi Standar Operasional Prosedur penyelesaian klaim pada PT Asuransi Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.