

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Asuransi Syariah**

##### **1. Pengertian Asuransi Syariah**

Secara bahasa kata asuransi banyak berasal dari bahasa-bahasa asing diantaranya adalah: bahasa Belanda "*assurantie*" yang berarti pertanggungan, bahasa Italia "*insurensi*" yang berarti jaminan bahasa Inggris "*assurance*" yang berarti jaminan.<sup>1</sup> Secara istilah banyak pakar yang berpendapat mengenai asuransi diantaranya Wirjono, asuransi berarti sebuah persetujuan pihak yang menjamin berjanji kepada pihak yang dijamin atas kerugian yang mungkin akan diderita oleh yang dijamin karena akibat dari sebuah peristiwa yang belum jelas terjadi.<sup>2</sup>

Secara baku, definisi asuransi di Indonesia sudah ditetapkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian, "Asuransi atau Pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak. atau lebih, dimana 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

---

<sup>1</sup> Ahmad Rodoni dan Abdul Hamid, *Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2008), 11.

<sup>2</sup> Zainuddin Ali, *Hukum Asuransi Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), 27.

tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti; atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.” Sedangkan ruang lingkup usaha asuransi, yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi, memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang.<sup>3</sup>

Dalam literatur Arab, asuransi syariah disebut *at-takaful* yang secara harfiah artinya kompensasi timbal balik atau tanggung jawab bersama.<sup>4</sup> *At-takaful* yang didefinisikan dengan istilah muamalah, setiap orang menanggung risiko tertentu. Dengan demikian diantara orang-orang merupakan penanggung risiko yang pihak lain.<sup>5</sup> Secara operasional, penggunaan kata takaful berarti semua pemegang polis bertindak sebagai penolong atau penjamin satu sama lain. Artinya dalam asuransi syariah tanggung jawab timbal balik bukan antara penanggung dengan nasabah asuransi, melainkan antara nasabah asuransi, dengan nasabah yang satu menjadi penanggung bagi nasabah asuransi yang lain.

---

<sup>3</sup> Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General) Konsep Dan Sistem Operasioanal* (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), 259-260.

<sup>4</sup> Nur Rianto, *Lembaga Keuangan Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 214.

<sup>5</sup> Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General) Konsep Dan Sistem Operasioanal* (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), 259-260.

Asuransi syariah secara umum didefinisikan sebagai asuransi dengan prinsip-prinsip berdasarkan hukum Islam yang mengacu pada Al-Qur'an dan As-Sunnah. Pengertian umum ini sebenarnya tidak jauh berbeda dengan asuransi konvensional. Dalam konteks perusahaan asuransi, kedua jenis asuransi tersebut hanya berfungsi sebagai fasilitator atau mediator hubungan fungsional antara nasabah yang membayar premi (penanggung) dan nasabah penerima pembayaran klaim (tertanggung).<sup>6</sup>

Asuransi syariah adalah suatu sistem dimana sebagian atau seluruh premi asuransi yang dibayarkan oleh nasabah untuk disumbangkan sebagai dana bantuan jika terjadi bencana.<sup>7</sup> Asuransi syariah sebagai jaminan kerugian, kerusakan, pengeluaran, kehilangan keuntungan atau kewajiban kepada pihak ketiga kepada yang tertanggung atau pemegang polis dapat membantu dan melindungi satu sama lain sebagai akibat ketidakpastian yang dirancang untuk membantu dan melindungi satu sama lain.<sup>8</sup>

## **2. Dasar Hukum Asuransi Syariah**

Dilihat dari seluruh ayat Al-Qur'an, tidak ada satu ayat pun seperti yang kita kenal sekarang ini yang merujuk pada asuransi jiwa berjangka. Akan tetapi, perlu diperhatikan bahwa ada bagian yang

---

<sup>6</sup> Yadi Janwari, *Asuransi Syariah* (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2005), 142.

<sup>7</sup> Lukman Hakim, *Prinsip-Prinsip Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Erlangga, 2019), 126.

<sup>8</sup> Ai Nur Bayinah, *Akuntansi Asuransi Syariah* (Jakarta: Salemba Empat, 2017), 22.

menjelaskan konsep asuransi dan memuat banyak nilai inti yang ada dalam praktik asuransi.<sup>9</sup>

Perintah Allah untuk saling tolong menolong dan bekerjasama dalam QS. Al-M'aidah (5): 2

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

“...Tolong menolong kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan, bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (QS. Al-Ma'idah (5): 2)<sup>10</sup>

Untuk itu kita sebagai manusia harus saling tolong menolong antar sesama sebagai wujud habluminannas.<sup>11</sup>

Adapun hadis yang mengandung prinsip-prinsip umum yang dapat diterapkan dalam konteks asuransi syariah, seperti keadilan, pertanggungjawaban, dan saling membantu. “Barangsiapa yang menanggung seorang pembebasan diri dari belenggu, maka ia akan dibebaskan oleh Allah dari api neraka. Dan barangsiapa yang mempermudah urusan seorang yang dalam kesempitan, niscaya Allah akan mempermudah urusannya di dunia dan di akhirat. Dan barangsiapa

---

<sup>9</sup> Wirdyaningsih, *Bank Dan Asuransi Isla Di Indonesia* (Jakarta: Prenada Media, 2005), 236.

<sup>10</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya* (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2006), 437.

<sup>11</sup> Sulistyowati, Yayuk Sri Rahayu, and Chifni Darun Naja, “Penerapan Artificial Intelligence Sebagai Inovasi Di Era Disrupsi Dalam Mengurangi Resiko Lembaga Keuangan Mikro Syariah,” *Wadiah* 7, no. 2 (2023): 117–42, <https://doi.org/10.30762/wadiah.v7i2.329>.

yang menutupi aib seorang muslim, maka Allah akan menutupi aibnya di dunia dan di akhirat. Dan Allah senantiasa memberikan pertolongan kepada hamba-Nya selama ia senantiasa memberikan pertolongan kepada saudaranya.” (HR. Bukhari dan Muslim)<sup>12</sup>

Hadis ini menunjukkan pentingnya membantu sesama, baik dalam bentuk material maupun moral. Prinsip ini juga bisa diterapkan dalam konteks asuransi syariah, di mana perusahaan asuransi bertanggung jawab untuk membantu nasabahnya ketika mengalami musibah atau kerugian.

### **3. Prinsip Asuransi Syariah**

Asuransi didasarkan pada sejumlah prinsip dasar yang mengatur hubungan antara pemegang polis dengan perusahaan. Prinsip-prinsip ini membentuk dasar kontrak asuransi dan menentukan bagaimana risiko ditangani. Berikut beberapa prinsip utama asuransi:

#### **a. *Insurable Interest***

Hal ini terkait dengan inti dari kesepakatan, seperti mengalami kerugian finansial karena kerusakan, kehilangan, atau kerusakan suatu barang..<sup>13</sup> Kepentingan dalam konteks ini muncul karena beberapa faktor, di antaranya:<sup>14</sup>

- 1) Kepemilikan, seperti kendaraan pribadi.

---

<sup>12</sup> Muhammad Fuad Abdul Baqi, *Shahih Bukhari Muslim* (Jakarta: Fathan Prima, 2013), 58.

<sup>13</sup> Chairul Huda dan Lukman Hakim, *Tindak Pidana Dalam Bisnis Asuransi* (Jakarta: LPHI, 2006), 71.

<sup>14</sup> Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General) Konsep Dan Sistem Operasioanal* (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), 259-260.

- 2) Wewenang dari pihak lain, contohnya kendaraan yang sedang dalam perbaikan di bengkel.
- 3) Kewajiban hukum, seperti pemilik gedung bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh pengunjung gedung.

Jika tidak adanya insurable interest, maka sebuah kesepakatan akan dianggap sebagai taruhan atau perjudian, yang dapat mengakibatkan motif jahat untuk menyebabkan kerugian demi memperoleh keuntungan. Dengan kata lain, jika tidak ada kepentingan yang relevan, perjanjian tersebut harus dianggap sebagai perjudian.<sup>15</sup>

b. *Utmost Good Faith*

Dalam proses kontrak asuransi, kedua belah pihak harus bertindak dengan itikad baik. Perusahaan asuransi bertanggung jawab untuk menjelaskan secara menyeluruh hak dan kewajibannya selama masa asuransi kepada calon tertanggung. Penting juga untuk memperhatikan bagaimana penanggung akan bertindak ketika risiko yang dijamin terjadi. Penanggung harus konsisten dalam menjalankan hak dan kewajibannya yang telah dijelaskan kepada tertanggung dan dicantumkan dalam kontrak (polis), termasuk batasan-batasan yang berlaku agar jelas jika ada risiko yang tidak tercakup dalam asuransi. Di sisi lain, pihak tertanggung harus menyampaikan secara jelas rincian

---

<sup>15</sup> Nurul Huda dan Mohamad Heykel, *Lembaga Keuangan Islam* (Jakarta: Prenada Media, 2018), 96.

kondisi yang akan diasuransikan sehingga penanggung dapat membuat keputusan yang tepat mengenai syarat dan ketentuan yang berlaku.<sup>16</sup>

c. *Idemnity*

Prinsip *Idemnity* mengandung arti bahwa penggantian kerugian dari si penanggung harus seimbang dengan kerugian yang sungguh-sungguh diderita oleh tertanggung.<sup>17</sup> Prinsip ini tidak berlaku dalam kasus kecelakaan atau kematian. Dalam kedua jenis asuransi tersebut, perusahaan asuransi tidak bisa mengganti nyawa yang hilang atau anggota tubuh yang cacat, namun bertanggung jawab atas kerugian finansial. Penggantian dapat dilakukan melalui pembayaran tunai, penggantian, perbaikan, atau pembangunan kembali.

d. *Proximate Cause*

*Proximate Cause* adalah suatu penyebab aktif dan efisien yang mengakibatkan suatu peristiwa secara berurutan, dimulai dari tindakan aktif dari sumber independen baru.

Dalam Islam, diajarkan untuk memberikan hukuman sesuai dengan tingkat kesalahan yang dilakukan. Dalam kasus peristiwa yang termasuk dalam kategori proximate cause atau penyebab yang dominan, tanggung jawab atas hukuman atau kerusakan yang terjadi disandarkan

---

<sup>16</sup> Nur Rianto, *Lembaga Keuangan Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 214.

<sup>17</sup> Sunarmi, "Pemegang Polis Asuransi Dan Kedudukan Hukumnya," *Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 1 (2012): 14.

pada entitas yang paling dominan dalam rangkaian penyebab peristiwa tersebut.<sup>18</sup>

e. *Subrogation*

*Subrogation* hak penanggung yang telah membayar ganti rugi kepada tertanggung untuk mengejar pihak lain yang bertanggung jawab atas peristiwa kerugian yang membuat kepentingan asuransinya terpengaruh.<sup>19</sup>

*Subrogation* pada prinsipnya adalah hak penanggung yang telah mengganti rugi kepada tertanggung untuk menuntut pihak lain yang bertanggung jawab atas peristiwa kerugian tersebut. Dengan prinsip subrogasi, tertanggung tidak akan menerima ganti rugi lebih besar dari kerugian yang dialaminya.<sup>20</sup>

f. *Contribution*

*Contribution* dari perspektif asuransi, dibagi menjadi dua sudut pandang, yaitu sudut pandang penanggung (perusahaan asuransi) dan sudut pandang tertanggung (pemegang polis).

Dari sudut pandang penanggung, *Contribution* adalah prinsip di mana perusahaan asuransi memiliki hak untuk melibatkan penanggung lain yang memiliki kepentingan yang sama untuk berpartisipasi dalam pembayaran ganti rugi, meskipun jumlah orang yang diasuransikan oleh

---

<sup>18</sup> Nurul Huda dan Mohamad Heykel, *Lembaga Keuangan Islam* (Jakarta: Prenada Media, 2018), 96.

<sup>19</sup> Abbas Salim, *Asuransi Dan Manajemen Resiko* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), 114.

<sup>20</sup> Nur Rianto, *Lembaga Keuangan Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 214.



masing-masing penanggung berbeda. Sementara itu, dari sudut pandang tertanggung, al-musahamah "kontribusi" adalah bentuk kerjasama di mana setiap nasabah memberikan kontribusi dana kepada perusahaan asuransi dan berhak menerima kompensasi atas kontribusi tersebut berdasarkan besarnya premi yang dibayarkan.<sup>21</sup>

Adapun Prinsip asuransi syariah didasarkan pada prinsip-prinsip ekonomi Islam dan mematuhi hukum syariah.

a. Tolong Menolong

Prinsip tolong menolong merupakan salah satu prinsip dalam asuransi syariah karena menggunakan akad tabarru, yang merupakan akad kebaikan. Akad tabarru dilakukan dengan tujuan saling membantu dalam rangka melakukan kebaikan.<sup>22</sup>

b. Kerja Sama

Kerja sama dalam asuransi syariah dapat terwujud melalui kesepakatan antara akad mudharabah dan musyarakah. Dalam akad mudharabah, pemilik modal menyerahkan modal kepada pengusaha untuk diperdagangkan, dan laba dibagi di antara mereka sesuai dengan ketentuan yang disepakati.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Nurul Huda dan Mohamad Heykel, *Lembaga Keuangan Islam* (Jakarta: Prenada Media, 2018), 96.

<sup>22</sup> Adiwarmarman, *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan* (Jakarta: Rajawali Press, 2004), 8.

<sup>23</sup> Racmat Syafei, *Fiqih Muamalah* (Bandung: Pustaka Setia, 2001), 61.

c. Kerelaan

Dalam bisnis asuransi syariah, kesediaan (*ar-ridha*) dapat diterapkan pada setiap anggota atau nasabah asuransi untuk memiliki motivasi yang kuat untuk menyisihkan sebagian dana premi yang mereka setorkan ke perusahaan asuransi. Dana premi ini difungsikan sebagai dana sosial (*tabarru'*), yang akan digunakan untuk membantu anggota atau nasabah lainnya jika terjadi kecelakaan atau bencana.<sup>24</sup>

d. Amanah

Menurut Al-Qaradhawi salah satu nilai transaksi yang paling penting dalam bisnis adalah al-amanah, atau kejujuran. Hal ini dianggap sebagai puncak moralitas iman dan karakteristik yang paling menonjol dari individu yang beriman. Dalam konteks asuransi syariah, kejujuran tersebut tercermin dalam pengelolaan dana yang transparan, yang dapat diakses oleh setiap nasabah.<sup>25</sup> Perusahaan asuransi syariah diharapkan memberikan laporan transparan mengenai pengelolaan dana kepada para nasabah. Prinsip amanah dalam struktur organisasi perusahaan juga dapat ditemukan dalam nilai-nilai akuntabilitas perusahaan melalui penyediaan laporan keuangan secara berkala. Dalam hal ini,

---

<sup>24</sup> Hasan Ali, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam* (Jakarta: Kencana, 2004), 43.

<sup>25</sup> Teguh Suropto, "Analisa Penerapan Syariah Dalam Asuransi," *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia* 7, no. 2 (2017): 135.

perusahaan asuransi perlu memberikan akses yang luas bagi tertanggung untuk mengakses laporan keuangan perusahaan.

e. Keadilan

Keadilan konteks ini mengacu pada upaya untuk menjaga keseimbangan hak dan kewajiban antara nasabah dan perusahaan asuransi. Pertama, nasabah asuransi diwajibkan untuk membayar premi dengan jumlah tertentu kepada perusahaan asuransi dan berhak untuk menerima santunan jika terjadi kejadian yang merugikan. Kedua, perusahaan asuransi, sebagai pengelola dana, memiliki kewajiban untuk membayar klaim (santunan) kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.<sup>26</sup>

f. Larangan Riba

Tujuan larangan memiliki beberapa tujuan. Pertama, uang tidak boleh diperlakukan sebagai komoditas yang dapat diperdagangkan agar uang tidak menghasilkan uang secara tidak wajar, melainkan harus berfungsi sebagai alat tukar dalam transaksi barang dan jasa. Kedua, dalam riba, keuntungan diperoleh tanpa adanya risiko yang nyata, dan hasil usaha muncul tanpa ada biaya yang dihadapi.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Sri dan Asep, "Analisis Prinsip Asuransi Syariah Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Asuransi Jiwa Di PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bandung," *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah* 1, no. 2 (2015): 16.

<sup>27</sup> Khotibul Umam, "Pelarangan Riba Dan Penerapan Prinsip Syariah Dalam Sistem Hukum Perbankan Di Indonesia," *Jurnal Mimbar Hukum* 29, no. 3 (2017): 394.

g. Larangan *Gharar*

*Gharar* dalam bahasa Arab merujuk pada konsep risiko, ketidakpastian, atau bahaya. Dalam konteks kontrak bisnis, *gharar* merujuk pada tindakan melakukan sesuatu tanpa pengetahuan yang memadai atau mengambil risiko tanpa memahami konsekuensinya dengan jelas. Dalam muamalah, Islam melarang praktik *gharar* karena dapat menyebabkan kerugian dan ketidakpastian di antara pelaku ekonomi. Hal ini karena *gharar* menciptakan ketidakjelasan tentang konsekuensi suatu tindakan.<sup>28</sup>

h. Larangan Maisir

*Maisir* merujuk pada praktik di mana satu pihak mendapatkan keuntungan sementara pihak lain mengalami kerugian. Dalam konteks takaful, jika seorang nasabah tidak mengalami kecelakaan atau musibah selama menjadi nasabah, ia masih berhak atas premi yang telah disetor, kecuali bagian yang merupakan sumbangan dalam dana *tabarru'*.<sup>29</sup>

Perusahaan asuransi syariah dirancang untuk mematuhi larangan-larangan ini, menciptakan sistem asuransi yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup> Kuat Ismanto, *Asuransi Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), 82.

<sup>29</sup> Gemala Dewi, *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan Dan Perasuransian Syariah Di Indonesia* (Depok: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2004), 41.

<sup>30</sup> Al Arif, *Pemasaran Strategik Pada Asuransi Syariah* (Bekasi: Gramata Publishing, 2015), 35.

#### 4. Manfaat Asuransi Syariah

Pada dasarnya, asuransi menawarkan manfaat kepada nasabah asuransi lain, diantaranya :<sup>31</sup>

- a. Memberikan rasa perlindungan dan keamanan

Pemegang polis berhak atas klaim (hak pemegang polis) yang harus diberikan oleh perusahaan asuransi sesuai dengan perjanjian kontrak untuk melindungi pemegang polis dari kemungkinan kerugian.

- b. Distribusi biaya serta memberikan manfaat yang adil

Semakin tinggi probabilitas kerugian dan semakin besar kerugian, maka semakin tinggi premi asuransi. Perusahaan asuransi syariah bisa menggunakan referensi seperti tabel kematian perusahaan asuransi kesehatan untuk menentukan premi, asalkan perhitungannya tidak termasuk riba.

- c. Sebagai investasi

Hak kepemilikan dana dalam asuransi syariah melekat pada nasabah. Perusahaan asuransi berperan sebagai *trustee* yang bertugas mengelolanya sesuai dengan prinsip syariah. Jika nasabah tidak dapat melanjutkan pembayaran premi selama periode kontrak,

---

<sup>31</sup> Muhammad Ajib, *Asuransi Syariah* (Jakarta: Rumah Fiqih Publishing, 2019), 51.

dana yang telah disetor dapat ditarik, kecuali bagian yang telah disisihkan untuk tujuan *tabarru'*.

d. Alat distribusi resiko

Membantu perusahaan asuransi mengembangkan bisnis karena telah berinvestasi di bidang bisnis tertentu sesuai dengan syariah.

e. Memberikan tingkat kepastian

Ini adalah keuntungan utama dari asuransi. Hal ini karena tertanggung (nasabah) pada dasarnya berusaha untuk mengurangi hasil yang tidak pasti dari situasi yang merugikan, yang diprediksikan sehingga jumlah kerugiannya pasti atau relatif pasti. Intinya, dapat merencanakan kepastian terhadap risiko yang tidak pasti.

## **B. Klaim**

### **1. Pengertian Klaim**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), klaim adalah suatu fakta bahwa seseorang berhak memiliki sesuatu, atau pernyataan fakta atau klaim atas kebenaran sesuatu. Di sisi lain, Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) berpendapat bahwa klaim merupakan kompensasi atau kewajiban perusahaan asuransi kepada tertanggung sehubungan dengan kerugian.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> Aditya dan Djuwityastuti, "Klaim Asuransi Sebagai Dasar Adanya Utang Dalam Permohonan Kepailitan Perusahaan Asuransi," *Jurnal Privat Law* 7, no. 2 (2019): 159.

Klaim pada asuransi syariah adalah aplikasi nasabah untuk menutupi kerusakan yang terdapat pada suatu perjanjian. Klaim merupakan proses dimana nasabah dapat memperoleh hak atas dasar kontrak. Setiap upaya dilakukan untuk memastikan bahwa hak-hak ini dihormati sepenuhnya. Dengan demikian, penting bagi pengelola asuransi syariah dalam memproses klaim secara efisien.<sup>33</sup> Dengan kata lain, klaim oleh pemegang polis terhadap perusahaan asuransi atas manfaat yang timbul setelah berakhirnya polis. Jadi, jika menyangkut asuransi jiwa, klaim adalah klaim sejumlah uang oleh perusahaan asuransi atas kematian seseorang.<sup>34</sup>

Klaim merupakan proses yang diasumsikan oleh seluruh perusahaan asuransi, jadi tidak boleh mengambil langkah untuk menunda sesuatu. Apa yang lebih penting bagi Islam adalah untuk menegaskan hak-hak mereka yang terlibat. Dengan demikian, sangat penting bagi pengelola untuk memproses klaim dengan benar, akurat dan efisien. Ini adalah bagian dari kewajiban yang dijelaskan pengelola sebagaimana disepakati.<sup>35</sup>

---

<sup>33</sup> Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General) Konsep Dan Sistem Operasioanal* (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), 259-260.

<sup>34</sup> Aditya dan Djuwityastuti, "Klaim Asuransi Sebagai Dasar Adanya Utang Dalam Permohonan Kepailitan Perusahaan Asuransi." *Jurnal Privat Law* 7, no. 2 (2019): 159

<sup>35</sup> Asnaini dan Herlina, *Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), 16.

## 2. Prinsip Klaim

Adapun prinsip klaim yang harus diperhatikan dalam pengelola klaim dari menerima klaim hingga membayar kepada nasabah.<sup>36</sup>

- a. Ketepatan waktu berarti klaim harus diselesaikan pada waktu yang dijanjikan. Syarat pembayaran biasanya berbeda dengan Perusahaan asuransi syariah. Beberapa memiliki tenggat waktu mulai dari 1 hingga 30 hari. Ini terjadi ketika berkas klaim selesai.
- b. Jumlah yang tepat adalah tuntutan yang harus dibayarkan kepada nasabah sesuai dengan ganti rugi yang harus dibayarkan kepada ahli waris nasabah setelah ganti rugi atau jumlah maksimum ganti rugi atau tuntutan.
- c. Bahwa klaim asuransi yang harus dibayarkan kepada orang yang berhak. Berdasarkan prinsip ini, perusahaan tidak akan membayar ahli waris jika nama ahli waris tidak tercantum dalam polis asuransi. Tetapi, dalam beberapa keadaan, perusahaan asuransi mungkin memerlukan dokumentasi tambahan yang sah untuk membayar manfaat asuransi kepada pihak yang tidak disebutkan dalam polis.

## 3. Prosedur Klaim

Prosedur adalah urutan yang tepat dari langkah-langkah atau intruksi yang menggambarkan apa, siapa, kapan, dan bagaimana yang harus

---

<sup>36</sup> Rian, Ikhwan, "Tinjauan Terhadap Proses Klaim Asuransi Jiwa Kumpulan Pada Pt Asuransi Syariah Keluarga Indonesia." *Jurnal Ekonomi Islam* 9, no. 2 (2018): 221



dikerjakan. Definisi lain dari suatu proses adalah komponen-komponen yang berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>37</sup>

Secara umum, prosedur klaim dalam asuransi syariah dan konvensional hampir identik. Perbedaan antara perusahaan-perusahaan terletak pada seberapa cepat dan seberapa lengkap penilaian kerugian yang mereka lakukan.

a. Pemberitahuan Klaim

Setelah terjadi peristiwa yang mengakibatkan kerugian pada tertanggung, pihak tertanggung atau perwakilannya harus segera memberitahukan kepada perusahaan asuransi. Pemberitahuan lisan harus diikuti dengan pemberitahuan tertulis.

Pada tahap awal ini, tertanggung akan mendapatkan petunjuk detail mengenai langkah-langkah yang perlu dilakukan serta dokumen yang harus dipersiapkan.

b. Bukti Klaim

Tertanggung yang mengalami kecelakaan harus menyediakan fakta dan bukti kerusakan. Oleh karena itu, penting bagi tertanggung untuk mengisi formulir klaim standar yang disediakan untuk setiap jenis bisnis. Penting juga bagi klaiman untuk memenuhi dokumen yang diperlukan sesuai dengan standar industri asuransi di Indonesia.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> Rian, Ikhwan, "Tinjauan Terhadap Proses Klaim Asuransi Jiwa Kumpulan Pada Pt Asuransi Syariah Keluarga Indonesia." *Jurnal Ekonomi Islam* 9, no. 2 (2018): 221

<sup>38</sup> Ibid.,

c. Penyelidikan

Setelah perusahaan asuransi menerima laporan dan dokumen pendukung, dilakukan analisis administratif. Misalnya, pengecekan apakah premi asuransi sudah dibayarkan. Setelah tahap ini, perusahaan asuransi dapat memutuskan untuk melakukan survei di lokasi kejadian atau menggunakan jasa ahli independen. Pihak ketiga ini akan mengevaluasi penyebab dan tingkat kerusakan. Hasil penilaian atau laporan survei tersebut akan menjadi dasar untuk menentukan apakah klaim akan diajukan ke asuransi.<sup>39</sup>

d. Penyelesaian Klaim

Penyelesaian klaim merupakan tahap akhir dari proses klaim. Pembayaran klaim akan dilakukan oleh perusahaan setelah menerima dokumen yang lengkap dan sesuai serta disetujui.<sup>40</sup>

Sumber dana pembayaran klaim pada asuransi syariah berasal dari rekening tabarru', yaitu sumbangan kebajikan yang disetorkan peserta untuk saling membantu dalam keadaan darurat. Sedangkan pada asuransi konvensional, dana klaim berasal dari dana perusahaan dan tidak melibatkan unsur kebajikan. Pembayaran klaim oleh perusahaan merupakan bagian dari kewajiban saling berbagi risiko yang diatur dalam

---

<sup>39</sup> Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General) Konsep Dan Sistem Operasioanal* (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), 259-260.

<sup>40</sup> Ibid.,

kontrak asuransi, di mana peserta membayar premi sebagai pertanggung jawaban dan perusahaan membayar klaim sebagai penanggung jika peserta mengalami kecelakaan atau musibah.<sup>41</sup>

#### **4. Proses Pengambilan Keputusan Klaim**

Keputusan perusahaan asuransi untuk menyetujui, menunda, atau menolak klaim asuransi didasarkan pada sejumlah pertimbangan. Berikut adalah beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan tersebut:

a. Kesesuaian dengan Polis Asuransi

Perusahaan asuransi akan memeriksa apakah klaim sesuai dengan ketentuan dan syarat yang tercantum dalam polis asuransi. Jika ada ketidaksesuaian atau pelanggaran ketentuan, klaim dapat ditolak.

b. Penyelidikan dan Verifikasi

Sebelum mengambil keputusan, perusahaan asuransi dapat melakukan penyelidikan lebih lanjut dan verifikasi terhadap informasi yang disediakan oleh pemegang polis atau pihak yang mengajukan klaim. Tujuannya adalah untuk memastikan kebenaran informasi dan kejadian yang terjadi.

c. Pengecualian dan Pembatasan

Polis asuransi seringkali memiliki pengecualian atau pembatasan tertentu terkait jenis risiko atau kondisi tertentu. Jika klaim terkait

---

<sup>41</sup> Sulistyowati, "Dinamika Dan Problematika Asuransi Syariah (Mekanisme Kerja Asuransi Syariah & Prosedur Pembayaran Klaim)," *Jurnal Maneksi* 01, no. 01 (2012): 337–66, [https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=id&user=dwF6-dkAAAAJ&citation\\_for\\_view=dwF6-dkAAAAJ:r0BpntZqJG4C](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=dwF6-dkAAAAJ&citation_for_view=dwF6-dkAAAAJ:r0BpntZqJG4C).

dengan situasi yang dikecualikan atau dibatasi, perusahaan asuransi dapat menolak klaim atau memberikan pembayaran yang disesuaikan.

d. Kepentingan Asuransi (*Insurable Interest*)

Prinsip kepentingan asuransi mengharuskan pemegang polis memiliki kepentingan yang sah dalam objek yang diasuransikan. Jika kepentingan ini tidak ada, klaim dapat ditolak.<sup>42</sup>

e. Waktu Pembayaran Premi

Perusahaan asuransi dapat memeriksa apakah pemegang polis telah membayar premi tepat waktu. Jika pembayaran premi tertunggak dan tidak ada pengaturan pembayaran, klaim dapat ditolak.

f. Dampak Kelalaian atau Penipuan

Jika terdapat bukti kelalaian atau penipuan oleh pemegang polis atau pihak yang mengajukan klaim, perusahaan asuransi berhak menolak klaim.

g. Investigasi Syariah (Pada Asuransi Jiwa Syariah)

Pada asuransi jiwa syariah, keputusan klaim juga harus mematuhi prinsip-prinsip syariah. Penilaian kepatuhan terhadap prinsip syariah dapat menjadi penentu dalam menyetujui atau menolak klaim.

---

<sup>42</sup> Chairul Huda dan Lukman Hakim, *Tindak Pidana Dalam Bisnis Asuransi* (Jakarta: LPHI, 2006), 71.

h. Ketidakjelasan atau Penundaan

Jika terdapat ketidakjelasan dalam informasi atau dokumen yang diajukan, perusahaan asuransi mungkin menunda pengambilan keputusan hingga semua informasi yang diperlukan tersedia.

i. Perubahan Kondisi Keuangan Tertanggung

Jika kondisi keuangan tertanggung tidak sesuai dengan persyaratan kontrak asuransi atau menimbulkan keraguan tentang kemampuannya untuk membayar premi, perusahaan asuransi dapat meninjau kembali klaim.

Keputusan perusahaan asuransi untuk menyetujui, menunda, atau menolak klaim harus didasarkan pada evaluasi yang teliti dan objektif. Pemegang polis atau ahli waris memiliki hak untuk memperoleh penjelasan rinci tentang keputusan tersebut dan dapat mengajukan banding jika merasa keputusan tersebut tidak adil atau tidak sesuai dengan ketentuan kontrak asuransi.

### C. Manajemen Asuransi Syariah

#### 1. Pengertian Manajemen Asuransi Syariah

Manajemen adalah serangkaian langkah yang terpadu yang mengembangkan organisasi sebagai sistem.<sup>43</sup> Dalam konteks ini, adanya proses manajemen adalah hal yang esensial dalam segala bentuk

---

<sup>43</sup> Sulistyowati, "Pengelolaan Peternakan Ayam Ras Petelur Dalam Meningkatkan Pendapatan Ditinjau," *Journal of Management and Sharia Business* 2, no. 2 (2022): 166–89, <https://doi.org/10.30762/almuraqabah.v2i2.281>.

kehidupan dan kerjasama yang terorganisir, sementara keberhasilan kerjasama organisasional dalam mencapai tujuan secara kuat dipengaruhi oleh aktivitas organisasi dan manajemen.<sup>44</sup>

Manajemen dalam asuransi syariah hampir sama dengan Perusahaan pada umumnya yakni bagaimana Perusahaan terciptanya efektifitas dan efisiensi terhadap sumber-sumber daya Perusahaan.<sup>45</sup> Perusahaan dengan kontrol keuangan seperti Perusahaan asuransi, misalnya kinerja baik jika dikelola dengan baik dan mematuhi standar peraturan yang berlaku.<sup>46</sup> Manajemen asuransi syariah adalah pendekatan pengelolaan perusahaan asuransi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Ini mencakup berbagai fungsi dan praktik yang mengintegrasikan nilai-nilai syariah ke dalam semua aspek operasional perusahaan asuransi.<sup>47</sup>

Berikut adalah beberapa aspek penting dari manajemen asuransi syariah:

a. Kepatuhan Syariah

Prinsip utama dari manajemen asuransi syariah adalah kepatuhan penuh terhadap prinsip-prinsip syariah Islam. Ini termasuk larangan terhadap *riba* (bunga), *maisir* (perjudian), *gharar*

---

<sup>44</sup> Silalahi, *Asas-Asas Manajemen* (Bandung: Refika Aditama, 2011), 2.

<sup>45</sup> Ibid.,

<sup>46</sup> Anita, "Manajemen Asuransi Syariah," *Jurnal Asuransi Syariah* 2, no. 1 (2015): 186.

<sup>47</sup> Siti Nurhidayah, "No Titleتنتت," *SELL Journal* 5, no. 1 (2020): 55.

(ketidakpastian berlebihan), dan haram lainnya, serta mendorong keadilan, transparansi, dan tanggung jawab sosial.

b. Pengelolaan Risiko

Perusahaan asuransi syariah harus mengelola risiko dengan hati-hati, memastikan bahwa prinsip-prinsip syariah dipatuhi dalam proses penilaian dan mitigasi risiko. Ini juga mencakup penggunaan instrumen keuangan syariah yang sesuai, seperti *mudharabah*, *musyarakah*, dan *murabahah*

c. Investasi

Pengelolaan investasi perusahaan harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, menghindari investasi dalam sektor-sektor yang diharamkan oleh Islam, seperti alkohol, perjudian, atau industri pornografi. Investasi harus mengikuti pedoman investasi syariah, seperti larangan riba dan keadilan dalam pembagian keuntungan dan kerugian.

d. Klaim dan Penyelesaian

Proses klaim harus dilakukan dengan adil dan cepat, sesuai dengan prinsip keadilan dan tanggung jawab sosial. Perusahaan asuransi syariah harus memastikan bahwa peserta menerima pembayaran klaim yang layak sesuai dengan ketentuan polis.<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup> Anita, "Manajemen Asuransi Syariah." *Jurnal Asuransi Syariah* 2, no. 1 (2015): 186

## 2. Fungsi Manajemen Asuransi Syariah

### a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan adalah pembenaran tujuan serta mempersiapkan langkah-langkah yang akan digunakan untuk mencapainya. Jadi, perencanaan berarti mempersiapkan semua kebutuhan, dengan mempertimbangkan segala kemungkinan dan hambatan, serta merumuskan perwujudan kegiatan yang ditujukan guna mencapai tujuan.

Terdapat beberapa langkah-langkah yang dilakukan oleh perusahaan asuransi syariah dalam membuat perencanaan sebagai berikut :<sup>49</sup>

- 1) Analisis situasi dan identifikasi masalah. Perusahaan asuransi syariah melakukan Analisa dan identifikasi terhadap situasi Perusahaan dengan memperhatikan tujuan Perusahaan. Misalnya, penyediaan infrastruktur, sumber daya manusia, produk dan berbagai hal yang mendukung kebutuhan Perusahaan.
- 2) Menentukan tujuan progam Perusahaan. Hal ini dilakukan agar pelaksanaan seluruh kegiatan Perusahaan mengarah pada pencapaian tujuan Perusahaan.

---

<sup>49</sup> Makhrus, *Manajemen Asuransi Syariah, Litera* (Yogyakarta: Litera, 2017), 74.



b. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian adalah cara untuk menyatukan beberapa orang dan menugaskan mereka untuk pekerjaan yang direncanakan sesuai dengan keterampilan dan keahlian mereka. Pada manajemen syariah bentuk pengorganisasian merupakan perilaku yang terkait dengan keyakinan dan nilai-nilai tauhid. Di sisi lain, semua kegiatan dalam manajemen syariah diupayakan untuk selalu menjadi tindakan yang benar didasarkan pada kejujuran, dan niat tulus karena Allah.<sup>50</sup>

Beberapa langkah yang biasanya dilakukan oleh Perusahaan asuransi syariah yakni :<sup>51</sup>

- 1) Adanya pendelegasian wewenang, tugas, dan fungsi kepada staf dan agen sesuai dengan kemampuan dan kompetensinya.
- 2) Memberikan pemahaman yang mendalam mengenai tujuan Perusahaan kepada seluruh tim pada masing-masing Perusahaan asuransi syariah.

c. Penggerakan (*actuating*)

Penggerakan adalah aktivitas pokok dalam manajemen yang mendorong dan menjuruskan semua bawahan agar berkeinginan bertujuan serta bergerak untuk mencapai maksud-maksud yang

---

<sup>50</sup> Hafidhuddin, *Manajemen Syariah Dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2003), 16.

<sup>51</sup> Makhrus, *Manajemen Asuransi Syariah Litera* (Yogyakarta: Litera, 2017), 117.

telah ditentukan dan merasa berkepentingan serta rencana usaha organisasinya.<sup>52</sup>

Oleh sebab itu, hal ini biasa dilakukan oleh Perusahaan asuransi syariah yakni memastikan kesiapan dan keyakinan tim dalam melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepada tim maupun again Perusahaan asuransi. Berkaitan dengan tujuan dilaksanakan pergerakan yakni sebagai berikut :<sup>53</sup>

- 1) Untuk menciptakan Kerjasama dalam staf yang lebih efektif dan efisien.
- 2) Untuk meningkatkan profesionalitas dan solidaritas dalam lingkungan kerja.
- 3) Untuk meningkatkan organisasi Perusahaan berkembang secara dinamis.

d. Pengawasan (*controlling*)

Fungsi pengawasan asuransi syariah dilakukan untuk mengawasi apakah perusahaan telah sesuai dengan rencana. Selain itu, supervisor mengawasi penggunaan sumber daya dalam organisasi perusahaan untuk memastikan bahwa pengawasan yang digunakan secara efektif dan efisien sesuai dengan perencanaan perusahaan dan ajaran Islam.<sup>54</sup> Controlling atau pengawasan adalah

---

<sup>52</sup> Ibnu Syamsi, *Pokok-Pokok Organisasi Dan Manajemen* (Jakarta: Bina Aksara, 2004), 17.

<sup>53</sup> Makhrus, *Manajemen Asuransi Syariah Litera* (Yogyakarta: Litera, 2017), 74.

<sup>54</sup> Ibid.,

fungsi manajemen Dimana peran dari personal yang sudah memiliki tugas, wewenang dan menjalankan pelaksanaannya perlu dilakukan pengawasan supaya berjalan sesuai dengan tujuan, visi, dan misi Perusahaan.<sup>55</sup>

Untuk memudahkan pengawasan, maka biasanya terdapat beberapa proses atau tahapan yang harus dilalui oleh manajer dalam melakukan proses pengawasan sebagai berikut:<sup>56</sup>

- 1) Melakukan evaluasi terhadap kinerja staf apakah telah bekerja sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Hal ini bertujuan agar seluruh posisi dalam organisasi Perusahaan dapat berfungsi secara maksimal.
- 2) Melakukan koreksi adalah proses pengukuran yang menjadi rekomendasi bagi Perusahaan untuk melakukan pembenahan. Artinya, bila dalam proses ini menghasilkan adanya penyimpangan, maka pihak Perusahaan harus melakukan perbaikan.

---

<sup>55</sup> Esti Alfiah, "Manajemen POAC Wakaf Di Indonesia," *ZISWAF : Jurnal Zakat Dan Wakaf* 7, no. 2 (2020): 117.

<sup>56</sup> Makhrus, *Manajemen Asuransi Syariah Litera* (Yogyakarta: Litera, 2017), 74.