BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Asuransi adalah perjanjian atau kontrak yang melibatkan dua pihak yang mengharuskan nasabah untuk memberikan kontribusi finansial untuk perusahaan asuransi sedangkan pihak yang satunya yaitu perusahaan wajib memberi tanggungan kepada yang menerima risiko. Hal yang sama berlaku untuk Asuransi Syariah, demikian pula untuk sistem prosedur operasional dan keputusan produk yang berdasarkan Al-Qur'an dan hadits.

Manusia tidak pernah lepas dan akan selalu dihadapkan pada berbagai macam bahaya dan risiko. Dalam menjalani hidupnya, baik yang bisa mendatangkan keuntungan maupun kerugian saat mengembangkan asuransi, sejumlah faktor harus dipertimbangkan, termasuk undang-undang dan peraturan yang sesuai, pengetahuan masyarakat, pertimbangan ekonomi, kejujuran, pemahaman, dan pelayanan yang baik dengan mengacu pada tujuan asuransi dan undang-undang yang mengatur asuransi.[1]

Kita tentu tidak ingin menghadapi risiko yang dapat membahayakan masa depan kita, akibatnya, kita sebagai manusia membutuhkan korporasi yang siap menyerap segala bahaya dan risiko yang mungkin muncul di masa depan. perusahaan itu adalah perusahaan asuransi. Keunggulan layanan asuransi mulai dirasakan di semua kalangan, termasuk sektor korporasi, industri, dan rumah tangga. Sebagai kehidupan mahkluk sosial tidak bisa pisah dari yang namanya risiko, baik risiko kematian, kecelakaan, kebakaran, kehilangan harta benda, kerugian dan sebagainya. Ini bisa terjadi pada

[1] Mila Fivi Avista, "Perlindungan Hukum Terhadap Tertanggung Sebelum Terbotnya Polis dalam Perjanjian Asuransi Jiwa" Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum, Vol 25 No. 3, 2019, h. 2.

siapa saja setiap saat, dan sebagai manusia, kita harus siap menghadapi berbagai ancaman yang mungkin muncul.[2]

Dalam kehidupan perekonomian dalam masyarakat asuransi bukanlah hal yang baru lagi di Indonesia maupun negara luar. Bahkan di negara Indonesia sendiri lembaga perasuransian mulai mengalami peningkatan dalam pertumbuhan dan perkembangannya. Sudah mulai banyak masyarakat yang sadar akan pentingnya memiliki asuransi. Menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sektor asuransi jiwa mengalami kenaikan premi per Maret 2021, naik 24,77% menjadi Rp. 50,86 triliun dari Rp. 40,76 triliun, merupakan premi terendah dari tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa pasar asuransi Indonesia sedang berkembang.

Jika dilihat dari sudut pandang ekonomi, asuransi adalah bentuk pengurangan risiko yang membantu menjelaskan ketidakpastian kerugian moneter. Asuransi dalam pengertian bisnis fokus tujuannya adalah membeli/menjual jasa, pengalihan risiko dari pihak lain, serta mendapatkan laba. Asuransi dipandang sebagai forum sosial yang mengambil risiko dan mengumpulkan uang tunai anggota untuk menutupi kerugian di masa depan bagi setiap anggota asuransi.[3]

Hambatan pandemi COVID-19 menyebabkan pertumbuhan tahunan sektor asuransi jiwa melambat sebesar 8,6%, dari Rp235,80 triliun pada 2019 menjadi 215,42 triliun pada 2020, menurut Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI). Ada beberapa alasan yang mendukung ekspansi sektor asuransi (AAJI). Pertama, antusiasnya masyarakat untuk membeli asuransi sejak awal tahun lalu asuransi dipasarkan. Kedua, meningkatnya penjualan asuransi karena persepsi

---

[2]Martono, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2009), h. 144.

[3] Hasan Ali, *"Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam; Suatu tinjauan analisis historis, teoritis dan praktis"*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), h. 59.

masyarakat yang mulai membaik. AAJI mentaksir akan adanya peningkatan premi hingga akhir tahun 2021. Selain itu, selama pandemi kesadaran masyarakat akan pentingnya memproteksi diri mulai meningkat, serta asosiasi yang terus-menerus melakukan edukasi untuk meningkatkan finansial di masyarakat.[4]

Dalam industri asuransi pertumbuhan perekonomian adalah salah satu bidang usaha yang memiliki kekuatan untuk berkembang. Pada Asuransi AJB Bumiputera 1912, berdirinya perusahaan tersebut diikuti dengan terbentuknya unit Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Secara resmi, Bumiputera Syariah berfungsi berdasarkan hukum Islam.[5] Asuransi syariah harus lebih maju dan berkembang dari asuransi konvensional karena penerapan prinsip syariah.

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPS Medan[6]

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Jumlah Polis	Polis Lapse
1	2016	218	218	42
2	2017	356	356	65
3	2018	604	604	110
4	2019	772	772	136
5	2020	893	893	189

Informasi pada tabel di atas menunjukkan bahwa baik jumlah nasabah maupun jumlah polis akan terus meningkat antara tahun 2016 dan 2020. Namun jumlah polis yang dinyatakan lapse juga meningkat setiap tahun baik tertanggung maupun penanggung akan sangat dirugikan akibat hal ini.

---

[4] https://aaji.or.id/Berita/aaji-daily-news. Di-akses pada 10 Maret 2021.

[5] Didin Hafidhuddin, at al, *Solusi Berasuransi*, (Bandung: PT. Karya Kita, 2009), h.11.

[6] Wawancara dengan staff pelayanan dan pemegang polis, tanggal 10 Maret 2021 di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPS Medan.

Ketika suatu polis tidak aktif atau dapat dibatalkan, dan perlindungan berhenti sampai saldo terutang dilunasi. Pembatalan atau penundaan pertanggungan asuransi akibat tidak membayar premi merupakan tujuan dari polis lapse dalam hal ini. Hal ini mengakibatkan klaim nasabah ditolak jika mengalami kecelakaan yang ditanggung oleh asuransi karena pertanggungan tersebut telah lapse.

Jika tertanggung melakukan beberapa pembayaran premi yang telah lewat jatuh tempo, polis yang telah lapse dapat dipulihkan. Jika pembayaran premi terlambat, akan diambil dari tabungan investasi nasabah di PT. AJS Bumiputera KPS Medan. Namun, Tabungan investasi peserta asuransi akan menurun dari waktu ke waktu jika pembayaran premi tidak dilakukan, dan mereka tidak akan dapat memperoleh keuntungan dan menjadi tidak aktif serta tidak berguna.

Jika tertanggung melakukan beberapa pembayaran premi yang telah lewat jatuh tempo, polis yang sudah lapse dapat membantu pengembalian.

Dana investasi nasabah akan diambil jika PT. AJS Bumiputera KPS Medan menerima keterlambatan pembayaran premi. Namun, jika pembayaran premi secara berkala tidak dilakukan, tabungan investasi nasabah akan menyusut dan mereka tidak akan mendapatkan keuntungan dari investasi tersebut. Seiring waktu, status polis juga akan berubah menjadi tidak aktif dan menjadi tidak beroperasi.

Perusahaan asuransi memiliki tanggung jawab kepada nasabah mereka, yang mereka layani melalui penyediaan layanan keuangan, untuk menawarkan informasi yang akurat, benar, dan tidak dengan sengaja menyesatkan. Nasabah berhak untuk diberitahu tentang hak dan kewajibannya, seperti yang berkaitan dengan polis asuransi bagi pemegang polis, tertanggung, atau peserta. Misalnya, pelanggan memiliki hak untuk diberitahu tentang hak dan tanggung jawab

mereka. Pelanggan perlu diberitahu tentang informasi ini sesegera mungkin.

Penanggung wajib memberitahukan kepada nasabah terkait dengan keadaan polisnya, apakah berstatus aktif atau tidak aktif (*lapse*). Karena asuransi bersifat jangka panjang dan mencakup beberapa tahun, serta kondisi finansial pemegang polis yang belum tentu akan selalu baik setiap tahunnya, yang dapat membuatnya lalai dan mencegah pemenuhan kewajiban pembayaran premi.

Tergantung pada ketentuan perjanjian yang ditentukan pada polis, biaya kontribusi untuk setiap pelanggan bervariasi. Biaya iuran dapat dibayarkan secara reguler (tahunan, semester, triwulan, bulanan). Jika pemegang polis lalai dalam melakukan pembayaran, polis dengan alternatif pembayaran bulanan kemungkinan besar akan lapse atau kerugian.[7]

Untuk mencegah penyimpangan polis lapse, Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPS Medan mulai membayar premi melalui agen kolektor. Ternyata hal ini justru berdampak negatif bagi perusahaan dan nasabahnya karena agen yang seharusnya bertugas menjalankan kewajibannya ternyata tidak jujur dan curang. Setelah itu, perusahaan berhenti memberlakukan pembayaran melalui agen kolektor dan lebih memilih menggunakan ATM, mobile banking, dan teller secara eksklusif. Selain itu, bisnis memberi tahu nasabah tentang batas pembayaran kebijakan melalui SMS Blast dan obrolan WhatsApp pada saat pembayaran.[8]

Menurut penjelasan yang diberikan, perusahaan AJS Bumiputera KPS Medan telah berhasil dan efektif menjalankan

[7] Wawancara dengan staff DPP Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, tanggal 29 April 2021 di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPS Medan.

[8] Wawancara dengan staff DPP Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, tanggal 29 April 2021 di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPS Medan.

strategi pencegahan untuk mencegah penyimpangan kebijakan. Meskipun demikian, data yang ditunjukkan pada tabel 1.1 dari tahun 2016 hingga tahun 2020 menunjukkan bahwa akan terjadi penyimpangan kebijakan menunjukkan bahwa jumlah polis yang lapse justru akan meningkat setiap tahunnya. Karena ketidakcocokan strategi yang digunakan untuk mengatasi masalah penyimpangan kebijakan, hal ini dapat berdampak negatif terhadap perusahaan dan nasabahnya.

Menggunakan metode analisis SWOT merupakan salah satu cara untuk memastikan keberhasilan strategi yang diterapkan. Kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman perusahaan diidentifikasi menggunakan analisis SWOT.[9] Perusahaan tidak diragukan lagi akan lebih berkembang daripada di masa lalu jika memeriksa dan membangun kualitas-kualitas ini. Begitu pula dengan kelemahan-kelemahan yang harus ada untuk diperbaiki agar perusahaan dapat terus berjalan dengan baik. Untuk meningkatkan penjualan, Perusahaan harus mampu menangkap peluang secepat mungkin. Untuk membuat rencana yang baik, perusahaan juga harus siap menghadapi ancaman saat ini.

Dengan demikian, berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut tentang **"Analisis Strategi Preventif Polis Lapse Akibat Keterlambatan dalam Pembayaran Premi Lanjutan pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPS Medan".**

[9] Angelica Tamara, "Implementasi Analisis SWOT dalam Strategi Pemasaran Produk Mandiri Tabungan Bisnis" dalam Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol 4, No. 03, 2016, h.398.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka dapat disusun rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi dari strategi pencegahan dalam mengurangi terjadinya polis lapse di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPS Medan?
2. Bagaimana strategi pencegahan yang dilakukan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPS Medan berdasarkan Analisis SWOT?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dan manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi yang digunakan oleh PT. AJS Bumiputera KPS Medan untuk menghindari dan mengatasi terjadinya polis lapse yang disebabkan oleh keterlambatan pembayaran premi.
2. Untuk mengetahui implementasi dari strategi pencegahan dalam mengurangi terjadinya polis lapse di PT. AJS Bumiputera KPS Medan.
3. Untuk mengetahui bagaimana strategi pencegahan polis lapse dengan Analisis SWOT pada PT. AJS Bumiputera KPS Medan.

D. Manfaat Penelitian

Beberapa hal yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis, dapat menambah pengetahuan dan pemahaman penulis khususnya mengenai strategi pencegahan polis lapse akibat keterlambatan dalam membayar premi.
2. Bagi Masyarakat, Penelitian ini diyakini dapat bermanfaat bagi masyarakat dengan meningkatkan pengetahuan dan memberikan data secara berkala kepada pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya nasabah asuransi.

3. Bagi Praktisi, penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai bahan masukan yang bermanfaat dalam hal-hal yang berkaitan dengan pengetahuan maupun pemahaman di kalangan industri asuransi maupun masyarakat.
4. Bagi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, dapat menjadi sumber ilmu dan referensi bagi mahasiswa yang mempelajari bisnis dan ekonomi syariah, khususnya yang pada program studi Asuransi Syariah.

E. Batasan Istilah

Untuk menghindari hasil yang diinginkan tidak tepat sasaran, maka peneliti memberikan batasan yang membahas antara lain:

1. Strategi *Preventif* adalah strategi yang digunakan dalam manajemen sosial dan bertujuan untuk menghindari, atau mengurangi kemungkinan terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan di waktu mendatang.
2. Polis *Lapse*, *lapse* artinya polis yang telah dibatalkan atau tidak aktif.
3. Analisis SWOT, Untuk mencapai tujuan kegiatan, digunakan teknik perencanaan strategis untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang berupa kekuatan *(strengths)*, kelemahan *(weakness)*, peluang *(opportunities)*, dan ancaman *(threats)* yang mungkin berkembang.