

IMPLEMENTASI MANAJEMEN RESIKO PADA SISTEM ASURANSI JIWA SYARIAH DI PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG MADURA

Toyyibah

*(Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam STAIN Pamekasan, Jl. Raya
Panglegur km. 04 Pamekasan, email: toyyibah@yahoo.com)*

Erie Hariyanto

*(Jurusan Syariah STAIN Pamekasan, Jl. Raya Panglegur km. 04
Pamekasan, email: erie@stainpamekasan.ac.id)*

Abstrak: Artikel ini membahas tentang Manajemen resiko dalam perusahaan asuransi jiwa syariah. Asuransi syariah secara umum tidak jauh berbeda dengan asuransi konvensional. Antara asuransi dalam perspektif syariah islam dengan asuransi konvensional memiliki kesamaan yaitu perusahaan asuransi hanya sebagai fasilitator hubungan struktural antara peserta penyeter premi (penanggung) dengan peserta penerima pembayaran klaim (tertanggung), akan dipaparkan bagaimana untuk mengatasi permasalahan resiko yang dihadapi perusahaan dan bila memungkinkan diminimalkan resiko tersebut sehingga tercipta efisiensi dan efektifitas yang akhirnya akan membantu dan memudahkan dalam tercapainya tujuan perusahaan. Bentuknya dapat berupa resiko operasional (*operasional risk*) seperti gagal bayar, resiko hukum (*legal risk*), dan resiko reputasi (*reputation risk*) selain itu juga *moral hazard* juga sering ditemuka kendala yang dihadapi oleh pihak perusahaan adalah bersumber dari ekternal dan internal perusahaan.

Abstract: This article discusses about risk management in the company of shari'ah life insurance. Shari'ah insurance is generally not much different from conventional insurance. Between insurances in the perspective of Islamic sharia'h with conventional insurance have the similarity, namely the insurance company is only as a facilitator of structural relationships between participants purveyor of premium (insurer) with receiving member of payment of claims (insured), will be described how to overcome the risks problems faced the company and if possible minimized the risk, in order to be created efficiency and effectiveness will finally help and facilitate the achievement of company objectives. This may be as operational risks as failed to pay, the legal risk, and reputational risk but it is also a moral

hazard, also frequently found obstacles faced by the company sourced from externals and internals of company.

Kata Kunci: Manajemen, Resiko, Perusahaan, Asuransi Jiwa Syariah

Pendahuluan

Manusia hidup di dunia tidak pernah lepas dari yang namanya masalah dan resiko, banyak masalah terjadi tanpa bisa diketahui dan manusia hanya bisa menerka dan merencanakan, namun semuanya tetap terjadi berdasarkan ketentuan sang maha pencipta. Selain itu tak seorangpun dari manusia yang mampu meramalkan apa yang akan terjadi di masa yang akan datang secara sempurna meskipun dengan menggunakan berbagai alat analisis.¹Resiko yang akan terjadi di masa yang akan datang bermacam-macam, seperti kematian, kecelakaan, ataupun resiko dipecat dari pekerjaan. Dalam dunia usahapun resiko tidak dapat dihindari seperti resiko akibat kebakaran, kerusakan, kehilangan atau lainnya.

Dari setiap masalah yang ada tentu ada resiko yang tak bisa dihindari dan hal ini bertentangan dengan sifat manusia yang *risk averse* (tidak suka resiko) dan tentunya mengharuskan untuk mengeluarkan biaya dalam mengurangi risiko tersebut. Disinilah salah satu peran manajer dan lembaga keuangan berfungsi sebagai tempat intermediasi, dimana dari dana-dana untuk berjaga-berjaga tersebut dikelola untuk persiapan masa depan. Salah satu lembaga tersebut adalah perusahaan asuransi. Perusahaan ini siap untuk menanggung setiap resiko yang akan dihadapi oleh nasabahnya baik perorangan ataupun badan usaha.

Adapun asuransi ini sudah berkembang luas di Indonesia secara khusus dan dunia secara umumnya baik asuransi konvensional atau syariah. Asuransi syariah secara umum tidak jauh berbeda dengan asuransi konvensional. Antara asuransi dalam perspektif syariah islam dengan asuransi konvensional memiliki kesamaan yaitu perusahaan asuransi hanya sebagai fasilitator hubungan struktural antara peserta penyetor premi (penanggung) dengan peserta penerima pembayaran klaim (tertanggung).

Secara umum asuransi dalam islam sering diistilahkan dengan takaful yang dapat digambarkan sebagai asuransi yang prinsip

¹Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2011), hlm. 260

operasionalnya didasarkan pada syariat islam dengan mengacu pada al-quran dan as-sunnah.² Apabila kita memasukkan takaful dalam bermuamalah, maka takaful dalam pengertian muamalah mengandung arti yang saling menanggung risiko di antara sesama manusia, sehingga di antara keduanya menjadi penanggung atas risiko masing-masing. Salah satu asuransi syariah ini adalah asuransi jiwa syariah. Asuransi jiwa syariah ini berkaitan dengan marabahaya dan resiko yang dapat manimpa seseorang, seperti luka-luka akibat kecelakaan, sakit, meninggal dan pensiun³.

Dalam asuransi jiwa syariah, pada saat peserta mengajukan permohonan, secara tidak langsung peserta sudah membagi risikonya pada pihak perusahaan. Sejak itu, maka perusahaan asuransilah yang memiliki risiko. Peralihan risiko ini Sebenarnya dari beberapa manfaat asuransi jiwa yang didapatkan peserta di perusahaan yang hampir sama dengan arisan, yaitu tolong menolong sesama anggota, pasti mendapatkan bagian atas dana yang dikontribusikan, dan sama-sama menanggung risiko. Perwujudan dari manfaat diatas diwakilkan oleh para peserta kepada pihak perusahaan melalui premi yang dibayarkan setiap bulannya.

Mereka yang menjadi nasabah asuransi akan merasa aman karena mendapat perlindungan dari kemungkinan tertimpa suatu kerugian atau tabungan dimasa yang akan datang. Walaupun perusahaan asuransi adalah lembaga yang menanggung risiko tertanggung bukan berarti perusahaan tersebut sudah terbebas dari yang namanya risiko, perusahaan tersebut hanya sebagai perantara dari tertanggung untuk membantu dan meringankan risiko yang dihadapi tertanggung. Karenanya diperlukan manajemen risiko yang sebaik-baiknya agar risiko tersebut dapat diatasi dan tujuan yang diinginkan perusahaan dapat tercapai.

Ketika perusahaan sudah menerima amanah ini tentunya memiliki kewajiban untuk mengelolanya dalam bentuk investasi dan hasilnya dibagi antara perusahaan dan para peserta, dimana kita tahu investasi sangat rentan sekali dengan yang namanya risiko. Selain risiko investasi, risiko lain yang dihadapi adalah ketika seorang baru mengajukan dan tak lama kemudian peserta tersebut meninggal dunia, dengan pembayaran premi yang masih beberapa kali saja, dengan hal ini

²Gemala Dewi, *Aspek -Aspek Dalam Perbankan Dan Perasuransian Syariah di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 136

³ Husain Husain Syahatah, *Asuransi Dalam Prespektf Syariah* (Jakarta: Amzah, 2006), hlm. 5.

mau tidak mau perusahaan asuransi harus membayar klaim terhadap peserta yang meninggal tersebut.⁴

Dengan demikian manajemen resiko dalam perusahaan asuransi sangat berguna untuk mengatasi permasalahan resiko yang dihadapi perusahaan dan bila memungkinkan diminimalkan sehingga tercipta efisiensi dan efektifitas yang akhirnya akan membantu dan memudahkan dalam tercapainya tujuan perusahaan.

Manajemen resiko adalah metode logis dan sistematis dalam identifikasi, kuantifikasi, menemukan sikap, menetapkan solusi, serta melakukan monitor dan pelaporan resiko yang berlangsung pada setiap aktivitas atau proses.⁵ Adapun resiko-resiko yang biasanya dihadapi perusahaan dapat berupa resiko operasional (*operasional risk*) seperti gagal bayar, resiko hukum (*legal risk*), dan resiko reputasi (*reputation risk*) seperti moral hazard.

Saat ini banyak lembaga keuangan yang memainkan peranannya dalam memberikan produk keuangan, seperti perusahaan Prudential Life Assurance Cabang Madura yang merupakan perusahaan asuransi yang memberikan jasa atau produk asuransi jiwa syariah. Yang mana dalam sistem pengelolaannya dengan berdasarkan prinsip syariah islam yaitu prinsip tolong menolong (*ta'awun*). Selain itu penerapan prinsip syariah dalam sebuah perusahaan yang menawarkan produk syariah dalam prakteknya sangat perlu ditegakkan mengingat tujuan dari sebuah usaha tidak hanya berorientasi pada laba saja, akan tetapi keridhaan dan keberkahan dari Allah SWT.

PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) merupakan bagian dari Prudential Plc, London, Inggris yang masuk ke Indonesia sejak tahun 1995. Dengan menggabungkan pengalaman internasional Prudential di bidang asuransi jiwa dengan pengetahuan tata cara bisnis lokal, Prudential Indonesia memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia. Prudential Indonesia adalah pemimpin pasar dalam penjualan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (unit link) pertamanya di tahun 1999.⁶ Di Pamekasan sendiri walaupun sudah banyak lembaga keuangan, akan tetapi lembaga tersebut tidak ada yang mengeluarkan produk asuransi baik asuransi umum atau jiwa. Seperti Bank, koperasi maupun *Baitul Mal wat Tamwil*

⁴Wawancara langsung dengan Bapak Abdul Asim (Agen Prudential), tgl. 04 November 2014

⁵Ferry N. Idroes, *Manajemen Resiko Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 5

⁶www.prudential.co.id diakses tgl. 04 Nopember 2014

(BMT). Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang manajemen resiko PT. Prudential Life Assurance yang diberi judul "Implementasi Manajemen Resiko Pada Sistem Asuransi Jiwa Syariah di PT. Prudential Life Assurance Cabang Madura". yang akan menjadi fokus penelitian ini adalah: *pertama* Bagaimana Implementasi Manajemen Resiko pada Asuransi Jiwa Syariah di PT. Prudential Life Assurance Cabang Madura ? *kedua* Apa kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan manajemen resiko di PT. Prudential Life Assurance Cabang Madura?

Manajemen Risiko Perusahaan Asuransi

Manajemen risiko terdiri dari dua kata yang memiliki arti masing-masing yaitu manajemen dan risiko. Menurut Kamus Bahasa Indonesia manajemen adalah pengelolaan usaha, kepengurusan, ketatalaksanaan penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran yang diinginkan. Sedangkan risiko mengandung bahaya.⁷ Dari kedua istilah diatas Iban Sofyan mendefinisikan manajemen risiko adalah kemampuan seorang manajer untuk menata kemungkinan variabilitas pendapatan dengan menekan sekecil mungkin tingkat kerugian yang diakibatkan oleh keputusan yang diambil dalam menggarap situasi yang tidak pasti.⁸

Menurut Ferry N. Idroes manajemen risiko adalah metode logis dan sistematis dalam identifikasi, kuantifikasi, menemukan sikap, menetapkan solusi, serta melakukan monitor dan pelaporan risiko yang berlangsung pada setiap aktivitas atau proses.⁹ Definisi berbeda disampaikan oleh Abbas Salim bahwa manajemen risiko mempunyai arti yang lebih luas, yaitu semua risiko yang terjadi di dalam masyarakat (kerugian harta, jiwa, keuangan, usaha dan lain-lain) ditinjau dari segi manajemen perusahaan.¹⁰ Dari definisi diatas manajemen risiko dapat dikatakan sebagai kemampuan perusahaan dalam mengelola dan meminimalisir hal-hal yang akan menimbulkan kerugian atau kegagalan terhadap perusahaan

⁷Pius A Partanto, M. Dahlan al Barry, *Kamus Ilmiah Populer*, (Surabaya: Arkola, 2001), hlm. 440

⁸Iban Sofyan, *Manajemen Risiko* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hlm. 2

⁹Ferry N. Idroes, *Manajemen Risiko Perbankan*, hlm. 5

¹⁰Abbas Salim, *Asuransi & Manajemen Risiko* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm. 199

menjadi suatu hak yang menguntungkan bagi perusahaan tersebut.

Adapun tujuan manajemen risiko adalah untuk mengelola perusahaan supaya mencegah perusahaan dari kegagalan, mengurangi pengeluaran, menaikkan keuntungan perusahaan dan menekan biaya produksi. Adapun sasaran utama yang hendak dicapai dalam manajemen risiko adalah sebagai berikut: (a) Untuk kelangsungan hidup perusahaan Maksudnya ketika risiko-risiko yang dihadapi perusahaan dapat teratasi, maka perusahaan kedepannya semakin maju dan berkembang serta dapat menciptakan image positif bagi perusahaan dan lingkungan sosialnya, (b) Ketenangan dalam berfikir ketika perusahaan dapat memanj risiko dengan sebaik mungkin, maka manajer yang bertanggung jawab merasa tenang dalam menghadapi berbagai risiko yang akan dan mungkin terjadi. (c) Memperkecil biaya dan Menstabilisasi pendapatan perusahaan ketika perusahaan dapat mengatasi risiko yang berhubungan dengan keuangan maka biaya yang akan dikeluarkan akan semakin kecil dan berakibat pada pendapat perusahaan yang semakin meningkat. Seperti risiko gagal bayar. (d) Mempunyai tanggung jawab sosial terhadap karyawan apabila perusahaan dapat memanj risiko dengan baik maka tanggung jawab pada karyawan seperti gaji dan motivasi untuk semangat bekerja dapat tercipta, karena karyawan merasa nyaman bekerja di perusahaan tersebut.¹¹

Setelah kita mengetahui definisi dari manajemen risiko diatas penulis berkesimpulan bahwa manajemen risiko dalam perspektif islam adalah kemampuan perusahaan dalam mengelola dan meminimalisir hal-hal yang akan menimbulkan kerugian atau kegagalan terhadap perusahaan menjadi suatu hal yang menguntungkan terhadap perusahaan dengan menggunakan prinsip syariah. Pernyataan penulis diatas merujuk pada pernyataan Adiwarnan Karim bahwa sebenarnya yang membedakan manajemen risiko dalam lembaga keuangan

¹¹Ibid, hlm. 201, lihat juga, Iban Sofyan, *Manajemen Risiko*, hlm. 3

konvensional dan syariah adalah dari operasionalnya.¹² Karenanya ketika lembaga keuangan yang menggunakan sistem syariah haruslah juga menggunakan prinsip-prinsip syariah dalam usahanya, begitu juga dalam penanggulangan risiko atau manajemen risikonya juga harus sesuai dengan prinsip syariah. Seperti keadilan yang merata sesama anggota.

Selain itu dalam islam sendiri menganjurkan kepada umatnya untuk senangtiasa memenejemen hidup dengan sebaik-baiknya dengan melakukan perencanaan-perencanaan agar lebih baik dimasa yang akan datang, yakni dengan memperhatikan apa yang diperbuat hari ini. Apa lagi perusahaan asuransi syariah harus selalu menjalankan fungsi manajemen risiko karena merupakan sebuah keharusan oleh agama dan agar tidak menimbulkan kerugian bagi peserta asuransi ataupun perusahaan sebagai pengemban amanah financial. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Al Hasyr ayat 18 artinya: *Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.*¹³

Sudah kita ketahui risiko adalah ketidakpastian yang mungkin mendatangkan kerugian. Risiko sering muncul pada permasalahan yang berkaitan dengan kegiatan suatu investasi. Secara garis besar risiko dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu: *pertama* Kelompok risiko non-sistematis, yaitu kelompok risiko yang dapat dihilangkan atau dikurangi melalui diversifikasi. *Kedua* Kelompok risiko sistematis, yaitu kelompok risiko yang tidak dapat dihilangkan atau dikurangi melalui diversifikasi, biasanya risiko yang selalu berhubungan dengan pasar atau kejadian-kejadian yang dapat secara sistematis akan memengaruhi posisi pasar.¹⁴

Faktor-faktor penyebab timbulnya risiko itu pada umumnya berasal dari dua sumber yaitu intern dan ektern.

¹²Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis fiqih dan Keuangan* (Jakarta: Rajawali Press, 2011), hlm. 256

¹³Al Quran, Al hasyr (59):18

¹⁴Iban Sofyan, *Manajemen Risiko*, hlm. 5-6

Sumber intern pada umumnya memiliki risiko yang lebih kecil, karena masalah intern umumnya lebih mudah untuk dikendalikan dan bersifat pasti. Artinya hampir semua fakta atau data lengkap tersedia, sehingga tingkat kelayakan lebih tinggi. Di pihak lain, sumber ektern umumnya jauh di luar kendali si pembuat keputusan, antara lain dari pasar, ekonomi, politik, perubahan sosial budaya, kondisi suplay atau pemasok, serta perubahan lingkungan dimana perusahaan itu didirikan. Sumber risiko ektern ini merupakan titik rawan yang dapat mengandung ancaman ataupun peluang usaha sekarang maupun di masa yang akan datang. Hal ini dapat terjadi karena faktor penyebab timbulnya risiko ini ada pada kondisi keputusan yang tidak pasti (*uncertainty*) sehingga jika gagal dalam menaatinya berarti kemungkinan kerugian perusahaan akan meningkat sekaligus akan memengaruhi pencapaian sasaran manajemen secara keseluruhan, yaitu menurunnya nilai saham atau nilai perusahaan.

Asuransi Jiwa Syariah

Sebelum kita mendefinisikan asuransi syariah kita fahami terlebih dahulu istilah asuransi secara bahasa dan istilah. Secara Bahasa Kata "*asuransi*" banyak berasal dari bahasa-bahasa asing diantaranya adalah: Bahasa Belanda "*assurantie*", yang berarti pertanggungan, Bahasa Italia "*insurenasi*", yang berarti jaminan Bahasa Inggris "*assurance*", yang berarti jaminan Bahasa Arab "*At-ta'min*", yang berarti perlindungan, ketenangan, rasa aman dan bebas dari rasa takut.¹⁵ Secara Istilah Banyak pakar yang berpendapat mengenai Asuransi diantaranya *Wirjono* 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.¹⁶

Musthofa Ahmad Az Zarqa memaknai asuransi adalah sebagai suatu cara atau metode untuk memelihara manusia dalam menghindari risiko atau ancaman bahaya yang beragam yang akan terjadi dalam hidupnya, dalam perjalanan kegiatan hidupnya, atau dalam aktifitas

¹⁵Ahmad Rodoni dan Abdul Hamid, , *Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta : Zikrul Hakim) hal 9, lihat juga Wiryaningsih, *Bank Dan Asuransi Islam Di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2005) hlm. 221

¹⁶Zainuddin ali, *Hukum Asuransi Syariah* (Jakarta : Sinar Grafika 2008) hlm. 1

ekonominya.¹⁷Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang pasal 246 disebutkan: “Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan nama seorang penanggung mengikat diri kepada seorang tertanggung dengan menerima premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena satu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu”.¹⁸

Sedangkan menurut UU No.2 tahun 1992 tentang usaha perasuransian, asuransi atau pertanggungan adalah “perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan nama 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 atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan”.¹⁹

Setelah memperhatikan beberapa definisi asuransi diatas, baik dari segi bahasa ataupun istilah, dapat disimpulkan bahwa dalam suatu perjanjian asuransi minimal terlibat pihak pertama yang sanggup menanggung atau menjamin bahwa pihak lain mendapatkan pergantian dari suatu kerugian yang mungkin akan di derita sebagai akibat dari suatu peristiwa yang semula belum tentu terjadi atau belum di tentukan saat akan terjadinya.Sedangkan pengertian asuransi syariah menurut fatwa DSN No.21/DSN-MUI/III/2001 adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang melalui investasi dalam bentuk asset atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.²⁰

Pernyataan senada juga disampaikan oleh Ismail Nawawi tentang asuransi syariah adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang melalui investasi dalam bentuk asset atau *tabarru'* melalui akad sesuai syariah.²¹Memahami definisi diatas tentang asuransi dan asuransi syariah khususnya, penulis

¹⁷Wirduyaningsih, *Bank dan asuransi Islam di Indonesia*, hlm.222

¹⁸[Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Pdf](#), diakses tgl. 04 November 2014

¹⁹<http://ojk.co.id>, diakses tgl. 04 November 2014

²⁰Ahmad Ifham Sholihin, *Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2010), hlm. 408

²¹Ismail Nawawi, *Ekonomi Kelembagaan Syariah*, hlm. 191

menyimpulkan bahwa asuransi syariah adalah penghayatan terhadap semangat saling bertanggung jawab, kerja sama, dan perlindungan dalam kegiatan-kegiatan masyarakat demi terciptanya kesejahteraan dan masyarakat pada umumnya. Karena kita sebagai seorang muslim wajib percaya bahwa segala hal yang terjadi tidak terlepas dari ketentuan Allah. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Surat Luqman ayat 34: *Artinya: Sesungguhnya Allah, hanya pada sisi-Nya sajalah pengetahuan tentang hari Kiamat; dan Dia-lah yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang ada dalam rahim. dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakannya besok. dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui di bumi mana Dia akan mati. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal.*²²

Hadits Aqilah yang menerangkan tentang kegiatan yang mempunyai unsur seperti yang berlaku pada sistem asuransi, yakni saling menanggung (*takaful*) antar anggota sebagai berikut: *Diriwayatkan oleh Abu Hurairah r.a, dia berkata: "berselisih dua orang wanita dari suku Huzail, kemudian salah satu wanita tersebut melempar batu ke wanita yang lain sehingga mengakibatkan kematian wanita tersebut beserta janin yang dikandungnya. Maka ahli waris dari wanita yang meninggal tersebut mengadukan peristiwa tersebut kepada Rasulullah SAW., maka Rasulullah SAW., memutuskan ganti rugi dari pembunuhan terhadap janin tersebut dengan pembebasan budak laki-laki atau perempuan, dan memutuskan ganti rugi kematian wanita tersebut dengan uang darah (diyath) yang dibayarkan oleh Aqilahnya (kerabat dari orang tua laki-laki)." (HR. Bukhari).*

Fatwa sahabat yang dilakukan oleh Khalifah Umar yang pernah melakukan praktik pembayaran hukuman (ganti rugi), beliau berkata " orang-orang yang tercamtum dalam *diwan* tersebut berhak menerima bantuan dari satu sama lain dan harus menyumbang untuk pembayaran hukuman (ganti rugi) atas pembunuhan (tidak sengaja) yang dilakukan oleh salah seorang anggota masyarakat mereka."²³ Fatwa inilah yang pertama kali menerangkan tentang kegiatan saling menanggung beban yakni dengan adanya iuran antar *diwan*. Dari fatwa yang di praktekkan

²²Al Quran, luqman (31): 34

²³Wirnyaningih, dkk, *Bank dan Asuransi Islam Di Indonesia*, hlm. 194

Umar diatas para sahabat telah bersepakat dan tidak satupun yang menentang. Dari hal inilah terdapat ijma' di kalangan para sahabat Nabi SAW., mengenai saling menanggung (*takaful*)

Selain dasar asuransi dari Al Quran dan Hadist perasuransian di Indonesia juga diatur di dalam beberapa fatwa DSN-MUI. Sebagai berikut: (a) Fatwa DSN-MUI No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah, (b) Fatwa DSN-MUI No. 51/DSM-MUI/III/2006 tentang Akad *Mudharabah Musyarakah* pada asuransi syariah, (c) Fatwa DSN-MUI No. 52/DSN-MUI/III/2006 tentang akad *wakalah bil ujah* pada asuransi dan reasuransi syariah. an (d) Fatwa DSN MUI No.53/DSN-MUI/III/2006 tentang Akad *Tabarru'* pada asuransi dan reasuransi.²⁴Adapun asuransi jiwa merupakan salah satu dari macam-macam asuransi yang ada dengan definisi sebagai berikut: Menurut undang-undang nomor 2 Tahun 1992 pasal 3 adalah jasa yang diberikan oleh perusahaan asuransi dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan jiwa, artinya perusahaan asuransi akan melakukan pembayaran apabila terjadi kecelakaan yang menyangkut jiwa tertanggung.²⁵

Menurut Ismail Nawawi adalah asuransi atau pertanggungan atas jiwa orang-orang yang mempertanggungkan atas jiwa orang lain, penanggung berjanji akan membayar sejumlah uang kepada yang disebutkan namanya dalam polis apabila yang mempertanggungkan (yang ditanggung) meninggal dunia atau sesudah melewati masa-masa tertentu.²⁶Menurut Abbas Salim adalah asuransi yang bertujuan menanggung orang terhadap kerugian finansial tak terduga yang disebabkan karena meninggalnya terlalu cepat atau hidupnya terlalu lama.²⁷Dari beberapa definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa asuransi jiwa adalah asuransi dalam penanggulangan risiko yang berkaitan dengan jiwa atau hidup mati seseorang akibat suatu peristiwa tak terduga yang menyebabkan kejadian tersebut dengan

²⁴Ahmad Ifham Sholihin, *Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syariah*, hlm. 408-431

²⁵<http://ojk.id>, diakses tgl. 04 November 2014

²⁶Ismail Nawawi, *Ekonomi Kelembagaan Syariah* (Surabaya: CV. Putra Media Nusantara, 2009), hlm. 196

²⁷Abbas Salim, *Asuransi & Manajemen Risiko*, hlm. 25

menggunakan prinsip syariah. Seperti sudah kita ketahui perusahaan asuransi adalah lembaga yang mengelola keuangan dan tempat pengalihan risiko tentunya penerapan manajemen risiko sangat penting karena risiko yang dihadapi tidak hanya risiko keuangan saja, ada juga risiko teknis operasional, risiko operasional, dan risiko pasar. Selain itu juga bertujuan untuk mengidentifikasi risiko-risiko yang ada, mengukurnya, dan mengatasinya pada tingkat toleransi tertentu, dan cara mengatasinya pun seperti pengendalian risiko diatas yaitu menghindari risiko, menerima resiko, dan mentransfer resiko.

Adapun manajemen risiko pada perusahaan asuransi lebih diarahkan untuk mengidentifikasi risiko, menghilangkan dan mengurangi kemungkinan kerugian yang ditimbulkan oleh risiko. Sebelum memahami manajemen risiko pada asuransi jiwa syariah kita ketahui terlebih dahulu risiko-risiko yang ada perusahaan asuransi jiwa sebagai berikut: (a) Risiko murni, yaitu berarti ada ketidakpastian terjadinya suatu kerugian atau dengan kata lain hanya ada peluang merugi dan bukan peluang keuntungan, (b) Risiko investasi, yaitu risiko yang berkaitan dengan terjadinya dua kemungkinan, yaitu peluang mengalami kerugian finansial atau peluang mengalami keuntungan (spekulatif). (c) Risiko individu, dan terbagi tiga sebagai berikut: *pertama* Risiko pribadi, yaitu risiko yang memengaruhi kapasitas atau kemampuan seseorang memperoleh keuntungan, *kedua* Risiko harta, yaitu risiko terjadinya kerugian keuangan apabila kita memiliki suatu benda dan kemudian hilang dan *ketiga* Risiko tanggung gugat, yaitu risiko yang mungkin dialami sebagai tanggung jawab akibat merugikan pihak lain.²⁸

Adapun penilaian risiko dalam perusahaan asuransi tiap calon tertanggung dianggap memiliki risiko yang sama, akan tetapi setelah melalui proses *underwriting* yang akan dijelaskan selanjutnya asumsi tersebut dapat diterima atau ditolak. Setelah proses *underwriting* ini penilaian terhadap risiko yang dihadapi perusahaan dapat digolongkan menjadi tiga yaitu Super standar

²⁸Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 256

atau *preferred*, jika tingkat mortalitas atau taksiran kematian dari peserta di bawah standar. Standar, jika mortalitas dari peserta standar. Dan Sub standar, jika tingkat mortalitas peserta cukup tinggi di atas standar.²⁹

Manajemen risiko pada asuransi jiwa yang biasa diterapkan adalah *underwriting*, dimana istilah tersebut berarti pemilihan risiko yang aman agar perusahaan mendapat keuntungan. *Underwriting* juga diartikan sebagai proses yang dengannya pengelola mempertimbangkan dan menentukan apakah akan menerima partisipasi ganti rugi yang dibuat pemohon dan menentukan syarat-syarat yang akan ditentukan. Tujuan dari *underwriting* ini adalah: *pertama* Adil bagi nasabah, artinya masing-masing bertanggung membayar premi yang proporsional terhadap risiko yang ditaksir perusahaan terhadap bertanggung tersebut, *kedua* Dapat dijual oleh agen, artinya polis asuransi yang ditawarkan dapat memberikan keputusan yang tepat bagi calon bertanggung apakah akan membeli atau tidak, dengan hasil *underwriting* yang menguntungkan dan tidak membebani, *ketiga* Dapat menguntungkan perusahaan, artinya meminta *underwriting* yang sehat untuk meyakinkan hasil perusahaan yang menguntungkan.³⁰

Dalam proses *underwriting*, *underwriter* mengumpulkan informasi tentang pokok-pokok asuransi dalam batas-batas dan biaya memperoleh data tambahan. Salah satunya tiap calon bertanggung dianggap mempunyai risiko standart, asumsi ini dapat diterima atau ditolak. Setelah *underwriter* meneliti keterangan bukti kelayakan asuransi calon bertanggung dan adanya beberapa faktor tertentu dapat menyebabkan *underwriter* memodifikasi nilai tingkat mortalitas. *Underwriter* dapat menerima calon peserta sepanjang memenuhi persyaratan yang ditetapkan perusahaan, apabila ditolak hal ini disebabkan *underwriter* merasa hazard yang berhubungan dengan risiko terlalu tinggi sehingga tarif juga akan terlalu tinggi.

²⁹Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life And General)* (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), hlm. 86

³⁰Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life And General)*, hlm. 183-184

Ada beberapa faktor dalam melakukan proses *underwriting* yang bisa menjadi sumber informasi dalam asuransi jiwa yang dapat membantu *underwriter* ketika menyeleksi risiko. Faktor-faktor yang mempengaruhi risiko ini dilakukan dalam proses seleksi dan klasifikasi pada peserta asuransi jiwa dengan tujuan peserta dapat diberlakukan secara adil, tidak terbebani biaya yang berlebihan, serta rate yang pantas. Adapun faktor tersebut adalah umur, jenis kelamin dan aspek medik (*medical aspects*). Yang termasuk dalam kategori aspek medik adalah (a) Kondisi fisik adalah tubuh meliputi berat badan, tinggi, dan perkembangan berat badan. Pengalaman menunjukkan bahwa kelebihan berat badan meningkatkan kematian pada segala umur, (b) Sejarah personal meliputi catatan kesehatan individu, kebaisaan, dan jumlah, (c) Sejarah keluarga dianggap penting karena sifat tertentu akibat keturunan, (b) Status finansial sangat kritikan dalam proses *underwriting*. Jumlah yang dipertanggungkan harus sesuai dengan jumlah kerugian yang diantisipasi dan (c) Pekerjaan memberikan informasi mengenai risiko yang akan ditimbulkan dari pekerjaan bertanggung³¹

Adapun sumber informasi tentang risiko jiwa memuat hal-hal penting yang berkaitan khusus dengan data diri calon peserta asuransi, sehingga dengan informasi ini latar belakang kondisi finansial dan pribadi baik kesehatan maupun tempat tinggal secara spesifik dapat diketahui oleh perusahaan. Sumber informasi tentang risiko jiwa sebagai berikut: *pertama* Aplikasi (*The Application*), Aplikasi menyajikan informasi insurability dan informasi dasar yang dibutuhkan perusahaan untuk catatan (*records*) dan untuk mempersiapkan kemungkinan polis dapat diterbitkan. Lembaran aplikasi ini wajib diisi oleh calon peserta dengan data yang sebenarnya. Isi dari lembaran ini berupa data pribadi calon peserta seperti nama, alamat, pekerjaan, dll. *Kedua* Pemeriksaan medik atau paramidikal (*The Medical or Paramedical*), meliputi catatan pemeriksaan fisik dan riwayat kesehatan calon peserta. *Ketiga* tes laboratorium (*Laboratory Testing*) yaitu beberapa tes kesehatan yang dapat

³¹ibid, hlm 189

dimasukkan yang diminta sebagai pilihan syarat informasi. Seperti tes urin dan darah untuk jiwa dan kesehatan yang diasuransikan meningkat secara drastis. *Keempat* Pernyataan dokter jaga (*Attending Physician Statements*). Pernyataan dokter jaga digunakan ketika aplikasi peserta atau laporan pemeriksaan medik menunjukkan kondisi atau situasi dulu atau sekarang mengenai informasi yang mungkin lebih diperlukan.³²

Selain itu dalam perusahaan asuransi setidaknya ada lima faktor yang mendukung agar dapat berjalan secara efektif sebagai berikut: *pertama Responsibility* Yaitu tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan padanya. Karena suatu perusahaan perlu diorganisasikan dengan cara sedemikian rupa sehingga tanggung jawab masing-masing pegawai menjadi jelas dan semua pekerja harus mengerti apa pekerjaan mereka dan apa yang harus mereka kerjakan. *Kedua Authority* Yaitu hak seorang pegawai untuk mengambil keputusan, mengambil langkah dan mengendalikan pegawai lain guna menyempurnakan tugasnya. *Ketiga Accountability* Yaitu berarti bahwa para pekerja dapat dimintai pertanggungjawaban atas bagaimana mereka menggunakan wewenang dan menangani tanggung jawab dalam mencapai sasaran, *kelima Delegation* Yaitu berarti menyerahkan wewenang kepada seorang pegawai untuk membuat keputusan dan tindakan terhadap pegawai lainnya. dan *keenam Coordination* Yaitu keserasian yang terwujud berkat kerja sama antara segenap divisi yang ada dalam organisasi perusahaan.³³

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Alasan peneliti menggunakan penelitian kualitatif adalah karena peneliti ingin mengetahui fenomena yang berkembang sebagai suatu kesatuan yang utuh tanpa terikat oleh suatu variabel atau hipotesa tertentu dengan metode penelitian ini, dengan menggunakannya tentu dapat memudahkan peneliti agar lebih dekat dengan subyek yang sedang diteliti dan lebih peka terhadap

³²ibid, hlm. 190,

³³ibid, hlm. 87

berbagai fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam hal ini, peneliti menggunakan dalam suatu studi tentang manajemen resiko dalam aplikasinya di PT. Prudential Life Assurance Cabang Madura. Secara singkat prosedur penelitian yang peneliti tempuh ke lapangan penelitian adalah dimulai dari pihak asuransi PT Prudential Life Assurance Cabang Madura sebagai sumber utama untuk menggali informasi tentang implementasi manajemen resiko pada sistem asuransi jiwa syariah sebagai bentuk acuan dan memberitahukan tentang penelitian ini, kemudian yang terakhir pengumpulan data (arsip) yang ada. Peneliti dalam hal ini bertindak sebagai instrument atau pengumpul data dengan menggunakan metode observasi dan wawancara. Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini yaitu manusia dan non manusia. Sumber data manusia adalah pihak asuransi dan sumber data non manusia adalah apabila peneliti menggunakan teknik observasi, maka sumber datanya bisa berupa benda, gerak atau proses sesuatu.³⁴

Menurut Lofland sumber data yang utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.³⁵ Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto dan data statistik. Karena secara operasional prosedur penelitian kualitatif ini menghasilkan data deskriptif, dimana perilaku yang mungkin diteliti adalah kata-kata, baik yang tertulis atau yang diucapkan. Sedangkan subjek yang dijadikan peneliti sebagai sumber informasi dalam memperoleh data dalam implementasi manajemen resiko asuransi jiwa syariah adalah Manajer dan karyawan PT. Prudential Life Assurance Cabang Madura sedangkan objek dari penelitian ini adalah manajemen resiko dalam asuransi jiwa syariah.

Dalam penelitian pendekatan kualitatif ini proses pengumpulan datanya dengan cara pengamatan/observasi,

³⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 129

³⁵Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 157

interview/wawancara, dan dokumentasi:³⁶ Dalam penelitian ini data yang dianalisis adalah data yang terhimpun dalam catatan atau transkrip, wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah analisis data non statistik. Adapun tahap-tahap dalam analisis adalah:³⁷*Cheking* (pengecekan) dilakukan dengan memeriksa kembali lembaran transkrip wawancara dan observasi. Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kelengkapan data atau informasi yang diperlukan dalam penyajian data atau informasi yang diperlukan dalam penyajian data, sehingga peneliti tidak akan mengalami kesulitan dan hambatan yang berarti pada saat melakukan penelitian. Dan *kedua Organizing* (pengelompokan) dilakukan dengan memilah-milih atau mengklasifikasikan data sesuai dengan arah fokus penelitian dalam lembar klasifikasi data sendiri, sehingga dengan demikian pembaca dapat memahami tema dan temuan dalam penelitian ini

Temuan Penelitian dan Pembahasan

Dalam pembahasan ini peneliti mengkaji hasil penelitian lapangan yang sudah dilakukan untuk mengetahui implementasi manajemen risiko dan kendala-kendala yang dihadapi PT. Prudential Cabang Madura, sebagaimana yang ditetapkan dalam fokus penelitian. Implementasi Manajemen Risiko Dalam Sistem Asuransi Jiwa Syariah, Manajemen Risiko yang diterapkan di PT. Prudential Life Assurance Cabang Madura meliputi beberapa tahapan sebagai berikut: Proses identifikasi risiko yang dilakukan ketika ada pengajuan Asuransi Jiwa Syariah dengan melihat data yang diisi oleh calon nasabah asuransi. Adapun risiko yang dihadapi perusahaan apa yang akan terjadi terhadap calon nasabah yaitu, risiko penyakit yang akan dialami (bisa penyakit biasa maupun penyakit kronis), risiko yang berkaitan dengan kecelakaan, dan risiko meninggal dunia. Risiko ini adalah risiko murni yang dihadapi oleh perusahaan.

Proses identifikasi risiko ini juga sebagai sumber informasi

³⁶Buna'i, *Penelitian Kualitatif* (Pamekasan: STAIN Pamekasan Press, 2008), hlm. 92

³⁷Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 4

penting bagi perusahaan mengenai kondisi peserta asuransi. dimana informasi tersebut berkaitan khusus dengan data diri calon peserta asuransi, sehingga dengan informasi ini latar belakang kondisi financial dan pribadi baik kesehatan maupun tempat tinggal secara spesifik dapat diketahui. Sumber informasi ini berupa (1) Data pribadi, meliputi nama lengkap, tanggal lahir, agama, jenis kelamin, tanda pengenal, (2) Pekerjaan, (3) Alamat/tempat tinggal, (4) Data kepesertaan, (5) Keterangan kesehatan, (5) Riwayat kesehatan keluarga, (6) Keterangan pernah/tidak pernah ikut asuransi, (7) Hasil pemeriksaan. Dilakukan jika ternyata peserta asuransi pernah mengalami penyakit tertentu sesuai klasifikasi yang di tentukan oleh perusahaan. (8) Pernyataan dari dari dokter. Menjadi aktivitas penunjang terhadap hasil pemeriksaan yang dilakukan peserta asuransi.

Dalam identifikasi risiko penyakit perusahaan memberikan ketentuan mengenai beberapa penyakit yang menunggu setahun untuk memastikan bahwa calon nasabah terbebas dari penyakit tersebut. Penyakit ini adalah 19 belas penyakit kronis, yaitu: Semua penyakit hernia, Semua jenis tumor/benjolan/kista, Tuberkulosis, Endomecrosis, Wasir, Penyakit spada tonsil atau adenoid, Kondisis abnormal rongga hidung (turbinates), termasuk sinus, Penyakit kalenjer gondok (*tyroid*), Hyterektomi (dengan atau tanpa *salpingo-ooforektomi*), Penyakit tekanan darah tinggi, Fistula di anus, Batu pada sistem saluran empedu, Batu pada saluran kemih, Katarak, Tukak pada lambung atau usus 12 jari, Diskus intervertebrata yang menonjol, Semua jenis kelainan sistem reproduksi, termasuk fibroid/miom di rahim, Penyakit kencing manis, Penyakit jantung dan pembuluh darah kardiovakuler. jika calon nasabah terbukti memiliki riwayat penyakit sebelumnya, maka perusahaan memberikan kebijakan menunggu setahun untuk menjadi nasabah. Akan tetapi jika dalam waktu setahun nasabah tak kunjung sembuh maka menunggu sampai calon nasbah benar-benar sembuh dari penyakit yang diderita dan tidak samapi umur 70 tahun.

Proses ini merupakan proses lanjutan dari identifikasi

risiko, yang kemudian menggolongkan risiko dari masing-masing calon nasabah. Penggolongan risiko ini adalah kemungkinan tingkat risiko yang menyebabkan kematian. Adapun penggolongan risiko pada asuransi tersebut terbagi menjadi dua, yaitu risiko *standard* dan *substandard*. Nasabah yang memiliki risiko *standar* adalah mereka yang tidak memiliki riwayat penyakit yang sudah diklasifikasikan oleh perusahaan, tidak memiliki pekerjaan yang berisiko tinggi, dan usia yang masih muda, sedangkan nasabah yang tergolong *substandar* adalah kebalikan dari nasabah standart. Jadi dapat dikatakan dalam hal pertujuan untuk menjadi nasabah di perusahaan tersebut akan lebih cepat calon nasabah yang memiliki risiko standart.

Pengolongan nasabah *standard* dan *substandard* ini mempermudah bagi perusahaan dalam menilai risiko dan mengidentifikasi risiko. Hal ini juga berbeda secara teoritis, dimana penilaian terhadap risiko perusahaan terbagi menjadi tiga, pertama, Super standar atau *preferred*, jika tingkat mortalitas atau taksiran kematian dari peserta di bawah standar. Kedua, Standar, jika mortalitas dari peserta standar. Ketiga, Sub standar, jika tingkat mortalitas peserta cukup tinggi di atas standar.

Setiap perusahaan tentunya memiliki cara dalam mengendalikan risiko yang akan dihadapi. Adapun cara perusahaan mengurangi risiko yang akan dihadapi perusahaan. Adapun pengendalian risiko dalam perusahaan dilakukan dengan beberapa cara, yaitu: *pertama* menambah jumlah premi yang harus dibayarkan, Perusahaan mewajibkan nasabah untuk membayar premi lebih jika nasabah menginginkan klaim lebih dari ketentuan yang perusahaan atau warisan lebih dari 2 milyar. Klaim lebih ini bersumber dari mamfaat lebih yang ingin didaatkan perusahaan. Pengecualian risikoyang dengan nyatasudah teridentifikasi dari awal. Pengecualian yang dimaksud disini adalah berkaitan dengan penolakan nasabah yang sudah terbukti secara medis memiliki salah satu penyakit kronis dan pengecualian yang berkaitan dengan meninggalnya nasabah yang diakibatkan oleh tindakan bunuh diri, tindak kejahatan, dan hukuman mati oleh berdasarkan keputusan pengadilan.

Dalam asuransi jiwa syariah hubungan nasabah dan

perusahaan bukanlah sebagai tempat pengalihan risiko, akan tetapi perusahaan adalah sebagai pengembal amanah dalam mengelola dana. Apabila terjadi musibah, maka semua peserta asuransi syariah saling menanggung. Hal ini dapat dilihat dari dana *tabarru'* yang setiap bulannya dibayarkan oleh semua peserta. Dalam akad pun secara tertulis dijelaskan mengenai iuran ini. Dengan demikian musibah yang menimpa salah satu peserta, pembayaran preminya dibayarkan dari dana *tabarru'* ini.

Proses *Undewriting* Asuransi Syariah

Proses *undewriting* dalam perusahaan dilakukan secara tertulis oleh perusahaan dengan menggunakan poin secara khusus didalam SPAJ dan pernyataan kesehatan oleh dokter mengenai kesehatan calon tertanggung. Walaupun diletakkan dalam poin secara khusus sebenarnya setiap poin yang adadalam SPAJ adalah informasi penting bagi pihak *undewriter*. Selain itu dalam *undewriting* ini juga merupakan proses identifikasi risiko, penilaian, dan pengendalian terhadap risiko yang ada. Selanjutnya hal penting dalam *undewriting* perusahaan sebagai berikut:

Faktor-faktor yang dijadikan pertimbangan dalam proses *undewriting* adalah sebagai berikut: (1) Jenis kelamin Yakni pria dan wanita berbeda dimana masa hidup wanita cenderung lebih lama daripada pria. (2) Usia pada umumnya mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kemungkinan hidup seseorang. Orang yang lebih muda pada saat masuk asuransi kemungkinan hidupnya lebih lama bila dibandingkan dengan orang yang lebih tua (3) Banyak pekerjaan yang mengandung bahaya kecelakaan yang mempunyai pengaruh terhadap kesehatan, dimana kondisi pekerjaan yang tidak sehat tentunya akan berpengaruh terhadap kematian seseorang, *Hobby* atau kebiasaan calon nasabah Kebiasaan seseorang juga merupakan faktor penting mengingat risiko yang akan dihadapi calon nasabah dan akan berakibat terhadap klaim yang akan dibayarkan perusahaan. Kondisi Fisik Dilakukan untuk mengetahui keadaan fisik atau kesehatan calon nasabah pada saat mengajukan permohonan asuransi. hal ini dapat dilakukan dengan

pemeriksaan kesehatan atau badan dari dokter. Manfaat lebih yang ingin didapat oleh nasabah Ketika calon nasabah menginginkan mamfaat lebih seperti, perawatan VIP, pembayaran klaim diatas 100 juta, dan warisan lebih dari 2 milyar.

Sumber informasi tentang risiko asuransi jiwa dapat diketahui dari jawaban yang terdapat dalam SPAJ. Informasi-informasi tersebut berupa data pribadi nasabah, riwayat kesehatan, dan pernyataan dari dokter medis tentang kesembuhan jika nasabah pernah menderita penyakit kronis. Dengan demikian sumber informasi dan faktor-faktor dalam *undewriting* adalah satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan, karena keterkaitannya dengan keputusan *undewriter* dalam proses seleksi peserta asuransi. Selain pada proses *underwriting* manajemen risiko yang tak kala penting adalah koordinasi dari berbagai elemen perusahaan yang bekerja didalamnya. Hal tersebut adalah kerja sama dari masing-masing karyawan perusahaan dalam mengelola berbagai kemungkinan dan memahami betul tugas dan tanggung jawabnya. PT. Prudential mewajibkan agen atau tenaga pemasarnya untuk memiliki sertifikat yang berlisensi dari AASI yang kemudian hal tersebut memberikan nilai plus tersendiri bagi perusahaan maupun nasabah.

Nilai plus tersebut merupakan sebuah bagian dari pengendalian risiko karena memberikan kepercayaan tersendiri bagi nasabah bahwa agen atau karyawan yang menawarkan mengajak untuk menerapkan praktek bisnis secara syariah. Selain hal ini bagian dari pengendalian risiko adalah penggunaan e banking dimana nasabah dapat melakukan pembayaran dengan cara transfer atau *autodebt*. Kegiatan ini dalam memberikan kepercayaan dan kesadaran akan rasa tanggung jawab kepada nasabah untuk membayar langsung pada rekening perusahaan.

Selanjutnya dengan adanya data struktur organisasi perusahaan dan temuan penelitian yang di gambarkan diatas PT. Prudential Cabang Madura hanya memiliki 4 divisi yaitu bagian klaim, keagenan, administrasi dan perlengkapan. Secara struktural dan bagian yang sangat penting dalam perusahaan asuransi seperti bagian *undewriter*, investasi, akuntansi, dan aktuaria menginduk pada PT. Prudential pusat Jakarta. Adapun sistem

organisasinya adalah siapapun dapat menjadi agen atau tenaga pemasar dengan cara mengikuti training dan ujian yang sudah disediakan oleh perusahaan.

Kendala dalam Penerapan Manajemen Risiko

Kendala yang dihadapi oleh perusahaan bersumber dari internal dan eksternal perusahaan. Kendala dari eksternal perusahaan yaitu bersumber dari peserta dan pihak rumah sakit. Kendala-kendala tersebut adalah: Dokumen yg diberikan oleh peserta sudah tidak berlaku/*expired*. Dokumen yang *expired* ini adalah data pribadi yang sudah lewat jangka waktunya seperti KTP yang masa berlakunya sudah habis, Solusinya adalah dengan cara mengharuskan nasabah untuk memberikan data terbaru dan formulir pengajuan calon nasabah yang sampai waktu satu bulan tidak ditindak lanjuti oleh calon nasabah. Kedua Kesalahan diagnosa dari pihak rumah sakit. Kondisi kesehatan nasabah tidak sesuai dengan dengan pernyataan yang ada dalam SPAJ, seperti ternyata nasabah memiliki penyakit kronis yang disembunyikan. Solusinya adalah perusahaan mengharuskan nasabah untuk cek ulang kesehatan dirumah sakit yang menjadi *profider* perusahaan.

Beberapa yang menjadi latar belakang diatas adalah *pertama* Mis komunikasi antara nasabah dan perusahaan. Miskomunikasi terjadi karena nasabah kurang memahami terhadap produk perusahaan karenanya perusahaan mengharuskan kepada agen yang merekrut untuk memberikan pemahaman kembali kepada nasabahnya. *Kedua* Surat-surat yang dikirimkan tertumpuk di kantor pos. Surat-surat ini berisi pernyataan sehubungan dengan diterima atau ditolaknya nasabah dan pemberitahuan tentang tanggal jatuh tempo dan informasi hasil investasi atas dana yang dibayarkan. Solusi yang diberiakn perusahaan adalah dengan menggunakan sosial media, yaitu menggunakan *email*, sehingga mempermudah nasabah dan pihak perusahaan dalam bertukar informasi. Selain itu perusahaan memberikan pelayanan **PRU**aces, dimana nasabah dapat memiliki kode untuk cek secara langsung ke akun yang menyediakan informasi keikutsertaannya.

Selanjutnya kendala yang bersumber dari internal perusahaan adalah SDM pendukung belum banyak memahami bisnis asuransi syariah sehingga pihak perusahaan selalu mengadakan pelatihan dan pengarahan dalam mengatasi hal tersebut. Pelatihan ini salah satunya adalah M3 (*Morning Monday Meeting*) yang didalamnya terdapat pelatihan produk-produk perusahaan dan ujian pemahaman agen terhadap produk-produk yang dipasarkan perusahaan. Dengan adanya pelatihan ini merupakan antisipasi risiko terhadap tanggung jawab dalam pemasaran. Dengan adanya berbagai kendala yang ada perusahaan sudah menyediakan solusi cepat dan mudah sehingga memperkecil risiko kerugian yang akan terjadi perusahaan dan ketidakpuasan nasabah.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian, wawancara, dan temuan di lapangan, dapat disimpulkan sebagai berikut: *pertama* Penerapan manajemen resiko pada PT. Pudential Life Assurance Cabang Madura cukup maksimal. Hal ini terlihat dari tingkat klaim asuransi yang dibayarkan perusahaan tersebut cukup rendah. Ada beberapa faktor yang menyebabkan hal tersebut bisa terjadi, diantaranya: (a) Manajemen risiko yang diterapkan PT. Pudential Life Assurance Cabang Madura cukup optimal, baik dari proses identifikasi risiko, penilaian risiko, dan eliminasi risiko. (b) Faktor-faktor penting yang dipertimbangkan oleh underwriter dalam menyeleksi peserta asuransi diantaranya usia, pekerjaan, hobi dan riwayat kesehatan peserta asuransi dan keluarganya. dan (c) Proses underwriting dilakukan dengan cukup ketat terhadap calon peserta asuransikeduaKendala yang dihadapi oleh pihak perusahaan adalah bersumber dari ekternal dan internal perusahaan. Adanya kendala-kendala tersebut sesegera mungkin ditangani dengan memberikan solusi yang cepat dan mudah

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan yang telah diuraikan penulis sebelumnya, maka agar kendala yang dihadapi tidak menjadi hambatan terhadap perusahaan maka penulis memberikan saran sebagai berikut: *pertama* perusahaan hendaklah mampu mempertahankan kinerjanya agar tetap

berhasil dan hal itu dibantu dengan adanya inovasi baru agar mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. *Kedua* evaluasi berkala terhadap keberhasilan strategi yang digunakan sehingga seluruh, sehingga seluruh kebijakan dapat terpantau dan terencana dengan tetap mengacu pada sistem syariah yang berlaku. *Ketiga* setiap perusahaan cabang Prudential hendaknya memiliki undewriter tersendiri untuk lebih memudahkan dalam seleksi risiko. *Keempat* PT. Prudential Life Assurance Cabang Madura seharusnya melakukan penambahan beberapa divisi, seperti aktuaria, SDM, bagian investasi, dan bagian akuntansi agar lebih mengoptimalkan kinerja perusahaan. dan *Kelima* PT. Prudential Life Assurance Cabang Madura seharusnya memiliki beberapa laporan tersendiri, seperti laporan keuangan dan laporan pertumbuhan nasabah agar dapat mengetahui pertumbuhan perusahaan dari waktu ke waktu, setiap calon nasabah harus benar-benar memahami tentang asuransi syariah, agar calon nasabah tidak berhenti di tengah jalan karena merasa dirugikan, mengingat keuntungan asuransi bersifat jangka panjang.

Daftar Pustaka

- Ali, Zainuddin, *Hukum Asuransi Syariah*, Jakarta : Sinar Grafika 2008.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Barry, Pius A Partanto, M. Dahlan al, *Kamus Ilmiah Populer*, Surabaya: Arkola, 2001.
- Buna'i, *Penelitian Kualitatif*, Cabang Madura: Perpustakaan STAIN Cabang Madura, 2008.
- Dewi, Gemala, *Aspek -Aspek Dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*
- Idroes, Ferry N., *Manajemen Resiko Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Karim, Adiwarman, *Bank Islam: Analisis fiqih dan Keuangan*, Jakarta: Rajawali Press, 2011.
- Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2011.
- [Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.](#)
- Moleong, Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1990

- Nawawi, Ismail, *Ekonomi Kelembagaan Syariah*, Surabaya: CV. Putra Media Nusantara, 2009.
- Rodoni, Ahmad, dan Abdul Hamid, *Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2010
- Salim, Abbas, *Asuransi & Manajemen Risiko*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Sholihin, Ahmad Ifham, *Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2010
- , *Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syariah*
Jakarta: tt
- Soemitra, Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Sofyan, Iban, *Manajemen Resiko*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005
- Sula, Muhammad Syakir, *Asuransi Syariah (Life And General)*, Jakarta: Gema Insani Press, 2004
- Syahatah, Husain Husain, *Asuransi Dalam Prespektif Syariah*, Jakarta: Amzah, 2006.
- Wirdayaningsih, *Bank Dan Asuransi Islam Di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2005.

Internet:

<http://ojk.co.id>, diakses tgl. 04 November 2014

www.prudential.co.id diakses tgl. 04 Nopember 2014