

Pengaruh Stigma Negatif Asuransi Terhadap Produk Asuransi Syariah (Studi Kasus Nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera)

Sry Dayani Simatupang, Atika, MA

**Jurusan Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara**

srydayani2000@gmail.com
atika.uinsu@ac.id

Abstrak

Tingkat kepercayaan nasabah sangat berperan penting terhadap keinginan dalam memakai produk dari asuransi syariah. Akan tetapi di era saat ini kabar miring atas industri asuransi berimbas juga pada produk asuransi syariah, terkhususnya di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera. Banyak nasabah yang khawatir akan polis mereka miliki karena stigma negatif yang beredar dikalangan masyarakat umum. Kurangnya regulasi pemerintah menangani para pelaku penipu dengan mengatasnamakan asuransi, kurangnya pemahaman masyarakat akan asuransi syariah dan peran tenaga pemasaran yang kurang berkompeten membuat keadaan lebih parah. Jika semakin lama dibiarkan keadaan ini akan membuat industri ini mengalami perkembangan yang lambat. Manfaat yang seharusnya didapatkan menjadi tidak dapat digapai.

Kata Kunci : Asuransi Syariah, Pengaruh, Stigma Negatif, Kepercayaan

PENDAHULUAN

Nama asuransi mungkin bukanlah sesuatu yang asing lagi ditelinga masyarakat umum, saat ini perusahaan asuransi di Indonesia sudah sangat banyak berdiri. Menurut data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) saat ini perusahaan asuransi pada tahun 2021 sebanyak 149 perusahaan. Akan tetapi jika dibandingkan dengan tahun 2019 jumlah ini menurun sebanyak 3 perusahaan pada tahun 2020 dan hanya naik satu perusahaan di tahun berikutnya. Industri asuransi adalah industri yang mengelola hal yang diperlukan manusia terhadap kesiagaan masa depan. Umumnya, konsep asuransi merupakan kesiagaan yang diciptakan oleh sekumpulan orang-orang yang ini menyiapkan dana untuk kerugian sebagai sesuatu yang tak akan di duga. Indonesia dalam “dunia perasuransian global” terlihat sangat menyedihkan. Dilihat dari preminya, Indonesia hanya mencapai ranking dunia ke-37 dalam rank asuransi jiwa dan ke-44 untuk nilai premi asuransi umum dari 88 negara yang di analisis dalam *World Insurance Outlook* (Rodoi 2015).

Mengingat Indonesia adalah mayoritas penduduk dengan agama Islam, membuat variasi lembaga yang berlandaskan syariah Islam semakin dibutuhkan. Tak terkecuali dengan perusahaan asuransi syariah. Asuransi syariah sendiri pada Indonesia pertama kali dimulai di awal 1994. Dimana kala itu PT Asuransi Takaful Keluarga berdiri, yakni pada tanggal 5 Mei 1994. Perusahaan asuransi syariah pertama ini menjadi awal industri asuransi syariah di Indonesia pada akhirnya dimulai. Menurut (Sula 2004) pembatasan dalam ketentuan syariah dengan tindakan yang dilarang syariah, diantaranya tidak bolehnya kegiatan judi, gharar, ketidakjelasan serta juga tidak boleh adanya riba (*maysir, gharar, jahalah*).

Asuransi di zaman sekarang ini menjadi lebih dekat bisnisnya. Tidak dipungkiri dalam perusahaan dalam asuransi konvensional atau juga asuransi syariah, keduanya merupakan lembaga bisnis, yang mana mempunyai keinginan sama yakni mendapatkan keuntungan yang bisa mensejahterakan, dengan banyak hal yang dilakukan, berusaha mencari dan memasukkan nasabah sebanyak yang mereka bisa (Maksum 2011). Keadaan ini membuat para oknum yang ingin mendapatkan keuntungan sering kali memanfaatkan nama asuransi untuk melakukan tindakan yang hanya menguntungkan satu pihak saja. Sehingga sering kali asuransi dicap dengan label “penipu” karena banyaknya kasus penipuan dengan kedok nama asuransi.

Penjelasan dari tenaga pemasaran juga terkadang tidak sesuai dengan manfaat yang seharusnya didapatkan oleh nasabah membuat nasabah merasa ditipu. Robby Ryo Irawan, SE staff keuangan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera mengungkapkan bahwa banyak agen asuransi terlalu mengejar target nasabah hingga lupa tujuan asuransi yang sebenarnya. Hal ini ternyata berimbas pada perusahaan-perusahaan asuransi yang menyangang status syariah, karena dianggap akan sama seperti konvensional. Ketidaktahuan akan perbedaan asuransi syariah dan konvensional semakin memperburuk keadaan tersebut.

Kepercayaan masyarakat terhadap suatu lembaga keuangan menjadi hal yang sangat penting demi kemajuan lembaga tersebut. Akan tetapi banyaknya berita miring mengenai industri asuransi ini membuat banyak kalangan masyarakat enggan untuk ikut bahan sekedar untuk mengenal asuransi. Mengapa stigma negatif mengenai asuransi ini begitu sulitnya dihilangkan sehingga berimbas pada industri asuransi syariah juga menjadi alasan utama penelitian ini dilaksanakan.

KAJIAN PUSTAKA

Asuransi Syariah

Kata asuransi berasal dari bahasa Inggris yaitu : *insurance*. Dalam bahasa Belanda *verzekering*. Dalam bahasa Arab *at-ta'min* atau *at-ta-kaful*. Dalam bahasa Indonesia diterjemahkan menjadi pertanggungan. Menurut KUHD (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang), yang dimaksud dengan asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian (timbangan) dengan mana seseorang penanggung mengikatkan diri kepada seseorang tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya, karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya, karena suatu peristiwa tak tentu (*onzeker voonal*). (Mardani 2015).

Sedangkan asuransi syariah sendiri menurut fatwa No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah, pengertian Asuransi Syariah (*ta'min, takaful, tadhamun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk asset dan/atau dana *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah. Takaful dalam pengertian *fiqh muamalah* adalah jaminan sosial di antara sesama muslim, sehingga antara satu dengan yang lainnya bersedia saling menanggung risiko. Ketersediaan "menanggung" risiko pada hakikatnya merupakan wujud tolong menolong atas dasar kebaikan untuk meringankan beban penderitaan saudaranta yang tertimpa musibah (Amrin 2011).

Perusahaan selaku lembaga yang telah diberikan kepercayaan oleh nasabah untuk mengelola keuangannya. Premi yang diberikan diharapkan berkembang pada hal yang didasari pada syariah dan bersifat halal. Oleh karenanya dalam mencapai hal tersebut ada beberapa prinsip yang diperlukan yakni :

1. Bekerjasama untuk saling membantu
2. Saling melindungi dari segala kesusahan
3. Saling tanggung jawab

Asuransi konvensional dan asuransi syariah sama-sama tercipta dengan tujuan yang baik, akan tetapi tentu tetap ada perbedaan diantara keduanya. Selain asuransi yang berbasis syariah berikut merupakan perbedaan mendasar dari asuransi konvensional dengan asuransi syariah.

PERBEDAAN		
Keterampilan	Asuransi Syariah	Asuransi Konvensional
Pengawas Dewan Syariah	DPS diperlukan untuk mengawasi dalam hal kegiatan yang dilakukan perusahaan apakah sesuai syariah atau tidak	Di dalamnya tidak diperlukan DPS
Akad	Akad yang digunakan adalah	Menggunakan akad jual-beli

	akad <i>Tabarru'</i> Tolong-menolong .	(<i>Tabadul</i>)
Investasi	Semua investasi yang dilakukan harus dengan sistem bagi hasil juga tak boleh pada perusahaan yang mengelola hal yang haram (<i>mudharabah</i>)	Tidak ada aturan spesifik dalam investasinya
Kepemilikan Dana	Dana yang terkumpul dari nasabah (premi) merupakan milik peserta. Dalam hal ini, perusahaan hanya sebagai pemegang amanah untuk mengelola	Dana yang terkumpul dari nasabah (premi), secara otomatis menjadi milik perusahaan
Pembayaran Klaim	Dana yang ada dalam rekening <i>tabarru'</i> digunakan untuk menolong anggota yang terkena musibah.	Dana menjadi milik perusahaan
Keuntungan (<i>Profit</i>)	Prinsip yang dipakai adalah bagi hasil dari nasabah selaku pemilik dana (<i>shahibul maal</i>) dengan perusahaan selaku pengelola (<i>mudharib</i>)	Jika ternyata klaim tak ada, maka dana menjadi milik perusahaan

Stigma Negatif Asuransi

Stigma menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah ciri negatif yang menempel pada pribadi seseorang karena pengaruh lingkungannya. Kata stiga sendiri berasal dari bahasa Inggris yang artinya noda atau cacat. Stigma adalah sebuah aib atau ketidaksetujuan masyarakat dengan sesuatu, seperti tindakan atau kondisi. Sedangkan negatif dalam KBBI memiliki makna kurang baik; menyimpang dari ukuran umum, kurang baik, kurang pasti dan sebagainya. Jadi stigma memiliki arti keadaan keadaan yang kurang baik yang menempel karena dipengaruhi tindakan, kondisi atau keadaan tertentu.

Menurut (Nugroho 2019), asuransi memiliki konsepnya tersendiri dimana asuransi syariah yang tidak ada pada asuransi konvensional, yakni prinsip keadilan, pembagian risiko dan transparansi. Dalam prinsip pembagian risiko tersebut akan membuat perlindungan lebih panjang lagi. Saat perusahaan memiliki dividen lebih dan surplus dari perusahaan maka dana nya akan disalurkan ke lembaga zakat atau disalurkan dalam proses pembangunan infrastruktur umum, proyek public seperti membangun sekolah, rumah sakit dan lainnya.

Jika dilihat secara sederhana saja asuransi syariah yang seharusnya bisa menjadi salah satu sumber pendapatan ini akan menjadi sangat berpengaruh terhadap perekonomian di Indonesia. Akan tetapi perkembangan industri asuransi baik yang konvensional maupun yang syariah memiliki garis grafik naik yang lamban. Banyak penyebab yang menjadikan asuransi syariah tidak dipercaya oleh masyarakat luas pada umumnya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Deny Guntara 2017) stigma negative mengenai industry asuransi yang sering ada di Indonesia adalah bermacam-macam perspektif dalam segi bisnisnya, diantaranya yaitu :

1. Asuransi menipu, hanya menjelaskan di awal manis namun pada saat risiko pencairan klaimnya tidak semudah yang diperkirakan;
2. Menjadi peserta asuransi hanya diberi persyaratan tertentu tanpa tau apa manfaat secara umum;
3. Susah untuk menemukan perlindungan hukum saat menjadi nasabah jasa asuransi.

Lebih lanjut, beliau juga menjelaskan faktor yang melatar-belakangi stigma negative asuransi, yakni :

1. Tingkat pengetahuan masyarakat yang rendah khususnya pengguna jasa asuransi dan rendahnya minat keingintahuan tentang pengetahuan asuransi.
2. Rendahnya tingkat pengetahuan dan keterampilan dasar para pemasar asuransi.
3. Pelaku usaha khususnya bidang asuransi tidak mampu menyajikan informasi memadai bagi para konsumennya.
4. Negara tidak mampu membuat instrument-instrumen hukum yang mampu mengakomodasi kepentingan pelaku usaha sekaligus kepentingan konsumen.

Akibat stigma negative yang melekat pada asuransi ini bahkan membuat Wakil Ketua Komisi DPR RI Gde Sumarjaya Linggih mengeluarkan stategmentnya. Bahwa *Indonesia Financial Group* (IFB) sebagai *holding* BUMN non bank harus mampu mengambil peranan untuk mendapatkan kembali kepercayaan dari kelompok akan asuransi, terkhusus asuransi yang berada dibawah perusahaan BUMN. Beliau juga menambahkan agar IFG yang harus mengedepankan proteksi yang diharapkan dapat mengembalikan kepercayaan yang diguncang karena kasus gagal bayar, salah satunya dari PT Asuransi Jiwasryara (Persero).

METODE

Metode dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. (Anggito 2018) menerangkan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatis dan hasil penelitian kualitatif menekankan makna dari generelesasi. Pengumpulan data yang digunakan dalam pengambilan data adalah dengan cara primer yakni melalui wawancara langsung di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera dan data sekunder melalui buku, jurnal, dan website resmi Otoritas Jasa Keuangan, Dewan Perwakilan Rakyat, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kemenag serta melalui wawancara. Metode kualitatif (Nurzianti 2021) sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, berupa kata-kata tertulis dan lisan yang dapat diamati serta memusatkan perhatian pada prinsip umum yang mendasari perwujudan dari fenomena yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Indonesia yang adalah negara dengan pendudukan mayoritas agama Islam terbesar di dunia, akan tetapi perkembangan produk-produk yang berprinsip syariah baru berkembang lima tahun terakhir, dan salah satu diantaranya adalah produk asuransi syariah gelar dari bisnis syariah yang saat ini lumayan menggiurkan, menjadikan banyak orang terpicat untuk membentuk perusahaan yang mengelola asuransi dengan sistem syariah. Walaupun saat ini belum didukung dengan regulasi dalam bentuk undang-undnang tentang asuransi syariah, namun perkembangannya sudah bisa dikatakan lumayan menggembirakan. Diantaranya adalah dukunan Majelis Ulama Indonesia yang sudah mengeluarkan Fatwa Dewab Syari'ah Nasional tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah, walau keberadaannya tidak diakui dalam hukum positif di Indonesia (Effendi 2016).

Dalam perubahannya, asuransi melakukan perubahan menjadi sebuah lembaga keuangan dengan manfaat pengelolaan risiko. Asuransi termasuk ke dalam golongan lembaga keuangan bukan bank, karena merupakan lembaga keuangan, asuransi mempunyai kegunaan dan berkarakternya yang jika dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya akan berbeda, yaitu dalam mengelola atau pengalihan risiko dari nasabah sebagai tertanggung (*original risk bearer*) pada perusahaan asuransi sebagai penanggung. Kehadiran asuransi syariah ini merupakan salah satu pilihan masyarakat khususnya untuk umat muslim yang ingin berasuransi lebih tenaang tanpa takut melanggar transaksi-transaksi muamalah (Handayani 2019). Saat ini, tampaknya industri asuransi tidak mau ketinggalan dengan asuransi yang memililki unsur tabungan seperti asuransi jiwa unit link (El-Khalieqy 2021).

Seharusnya manfaat yang didapatkan dari asuransi syariah sangat besar baik kepada pihak tertanggung, pihak penanggung, dan pemerintah. Akan tetapi saat stigma negatif yang saat ini sangat banyak terhadap industri asuransi ternyata mempengaruhi kepercayaan akan nasabah terhadap produk asuransi. Robby Ryo Irawan, SE (Irawan 2022) selaku orang yang menangani langsung keluhan nasabah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera menerangkan bahwa nasabah yang berada pada naungan perusahaan tersebut juga terkadang mengungkapkan ketakutan akan banyaknya kejadian gagal bayar dari perusahaan asuransi. Beliau sering kali memberikan edukasi mengenai perbedaan dalam pengelolaan keuangan dari asuransi syariah dan asuransi konvensional. Dalam asuransi syariah dana untuk klaim sudah disediakan dalam bentuk *tabarru'* sehingga gagal bayar tidak akan terjadi.

Lebih lanjut beliau menerangkan meskipun jumlah nasabah setiap tahun naik, akan tetapi tidak sebanyak 5 tahun kebelakang. Selain karena pandemic, kepercayaan calon nasabah terhadap produk asuransi ternyata sangat berpengaruh besar terhadap keputusan untuk menggunakan produk asuransi ini. Dari interview yang juga dilakukan oleh peneliti kepada supervisor agen yakni Ibu Ida juga mengatakan hal senada, dimana saat ini sangat sulit untuk meyakinkan masyarakat untuk menggunakan asuransi syariah karena banyaknya stigma negatif akan asuransi di masyarakat. Jangankan calon nasabah, bahkan nasabah yang sudah memiliki polis di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera juga mengungkapkan kekhawatirannya jika klaim yang diajukan tidak cair seperti perusahaan lain yang dikenalnya.

Masalah pemahaman masyarakat terhadap asuransi syariah tidak bisa dilepaskan dari pengetahuan setiap yang dalam melihat aspek hukum dari industri asuransi itu sendiri. Perkembangan bisnis asuransi syariah yang seharusnya bisa membuat daya serap dari tenaga kerja meningkat, hal ini juga harusnya layak mendapatkan perhatian yakni dari masalah sumber daya manusia yang bekerja dalam industri asuransi masih banyak diisi oleh individu-individu yang lebih pemahamannya hingga menyebabkan banyaknya permasalahan dalam intra perusahaan asuransi itu sendiri. Perkembangan suatu entitas bisnis di asuransi syariah tidak terlepas dari sosialisasi yang dilakukan semua pihak dari pemerintah, perusahaan itu sendiri, kalangan akademisi dll. Akan tetapi kenyataannya cara sosialisai ini tidak bisa dilihat efektif dan belum cukup efisien dilakukan dalam menjangkau seluruh kalangan dari lapisan masyarakat secara luas (Ramadhan 2015).

PENUTUP

Kesimpulan

Industri asuransi yang seharusnya menjadi industri yang memberikan banyak manfaat untuk banyak kalangan menjadi terhambat karena unsure kepercayaan nasabah dan calon nasabah akan asuransi. Berita miring akan asuransi memberikan stigma negatif yang terus tertanam dalam benak masyarakat Indonesia, kejadian akan gagal bayar, penipuan dan banyak hal membuat keadaan ini semakin memperburuk keadaan. Tidak bisa dipungkiri bahwa peran tenaga pemasar yang kurang pengetahuan menjadi salah satu alasan keadaan ini. Industri asuransi yang tidak baik-baik saja ini berimbas secara langsung juga terhadap asuransi syariah, ditambah keadaan masyarakat Indonesia yang kurang literasi mengenai perbedaan asuransi syariah dan asuransi konvensional dan menganggap bahwa semua jenis asuransi sama. Padahal asuransi syariah sejatinya memiliki pengelolaan keuangan yang berbeda dengan asuransi konvensional. Hal ini juga berlaku pada perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera yang terkena imbas stigma negatif ini, tingkat nasabah tiap tahun yang masuk asuransi tetap meningkat tetapi dibandingkan 5 tahun sebelumnya mengalami kemunduran yang disebabkan stigma-stigma negatif akan industry asuransi.

Saran

Sangat disayangkan kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten dalam asuransi berimbas pada semua sektor yang ada di dalam industri ini. Akan lebih baik jika semua individu yang hendak masuk asuransi tidak sembarangan masuk tanpa dibekali ilmu dan pengetahuan. Selain itu tata cara dan sistem pengelolaan yang mungkin kurang baik dalam perusahaan yang mengalami kasus gagal bayar haruslah segera

diregenerasi untuk meningkatkan citra asuransi. Semua pihak perlu dibenahi jika ingin industri kembali mendapat perhatian positif dari masyarakat. Perlunya sosialisasi yang lebih terhadap masyarakat agar tidak lagi tertipu dengan oknum-oknum yang hanya melakukan tindakan penipuan dengan memakai nama asuransi. Dan untuk lembaga, kelompok bahkan individu yang melakukan pelanggaran, penipuan dan hal tidak benar yang membuat citra asuransi semakin jelek dimata umum hendaklah dihukum dengan baik. Semua regulasi haruslah bekerja sama untuk kemajuan dan perkembangan asuransi syariah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrin, Abdullah (2011). *Meraih Berkah Melalui Asuransi Syariah*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Deny dkk. (2017). "Perindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Asuransi di Indonesia" Jurnal Justisi Hukum Vol.2/No.1/2017.
- Dinna Miftakhul, Jannah. Nurgoho, Lucky. (2019). :*"Strategi Meningkatkan Eksistensi Asuransi Syariah di Indonesia"*. Jurnal Maneksi Vol.8/No.1/2019. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
- DPR. "IFG Harus Kembalikan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Produk Asuransi. www.dpr.go.id. diunduh pada tanggal 10 Maret 2022.
- Effendi, Arif. (2016). "Asuransi Syariah di Indonesia (Studi Tentang Peluang ke Depan Industri Asuransi Syariah)". Wahana Akademika Vol.3/No.2/2016. STAIMUS Surakarta.
- El-Khailieqy, Abidah. "Akibat Hukum Bagi Nasabah Asuransi Selaku Debitur Terhadap Penolakan Klaim Asuransi Jiwa". Jurnal Ilmiah Hukum Kenotarian Vol.10/No1/2021. Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
- Handayani, Tati. Anwar Fathoni, Muhammad. (2019). "Persepsi Masyarakat Terhadap Asuransi Syariah". *Conference On Islamic Management Accounting and Economiscs* Vol.2/2019. Department of Islamic Economics, Faculty of Economics and Business Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Maksum, Muhammad. (2011). "Pertumbuhan Asuransi Syariah di Dunia dan Indonesia". Al-Iqtishad Vol.III/No.1/2011.
- Mardani. (2015). *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. Jakarta: PT. Kharisma Putra Utama.
- Nurzianti, Rahman. (2021). "Revolusi Lembaga Keuangan Syariah dalam Teknologi dan Kolaborasi Fintech". Jurnal Ekonomi Vol.2/No.1/2021. Program Studi Ekonomi Syariah, Jurusan Hukum IAIN Takengon.
- OJK. <http://www.ojk.go.id>. diunduh pada tanggal 10 Januari 2022.
- Rodoni, Ahmad. (2015). *Asuransi dan Pegadaian Syariah*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sula, Syakir. (2004). *Asuransi Syariah, Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta: Gema Insani.