

**SKRIPSI**

**OPTIMALISASI *INSURANCE TECHNOLOGY* SEBAGAI  
SOLUSI PELAYANAN *ONLINE* PADA PERUSAHAAN  
ASURANSI SYARIAH DI INDONESIA  
(Studi pada PT Asuransi Simas Insurtech)**



**Diajukan Oleh:**

**Lisa Niara Aghnaa**

**NIM. 190603311**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2021 M / 1443 H**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lisa Niara Aghnaa  
NIM : 190603311  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.**
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.**
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.**
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.**
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.**

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturannya yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Banda Aceh 24 November 2021

Yang Menyatakan,



(Lisa Niara Aghnaa)

## LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

### SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Beban Studi  
Untuk Menyelesaikan Program Studi Perbankan Syariah  
Dengan Judul:

Optimalisasi *Insurance Technology* Sebagai Solusi Pelayanan *Online* Pada  
Perusahaan Asuransi Syariah di Indonesia  
(Studi pada PT Asuransi Simas Insurtech)

**Disusun Oleh:**

**Lisa Niara Aghnaa**  
**NIM. 190603311**

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi  
dan formatnya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan  
dan penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag  
NIP. 1977110520060042003

Pembimbing II



Rika Mulia, MBA  
NIP. 198906032020122013

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Perbankan Syariah



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag  
NIP. 1977110520060042003

**PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Optimalisasi *Insurance Technology* Sebagai Solusi Pelayanan Online Pada  
Perusahaan Asuransi Syariah di Indonesia  
(Studi pada PT Asuransi Simas Insurtech)**

**Lisa Niara Aghnaa  
NIM. 190603311**

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk  
Menyelesaikan Program Studi Strata satu(S-1) dalam Bidang Perbankan Syariah

8 Maret 2022 M  
Pada Hari/Tanggal                      Jumat                      21 Zulhijah 1443 H

Banda Aceh  
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,



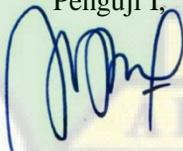
Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag  
NIP. 1977110520060042003

Sekretaris,



Rika Mulia, MBA  
NIP. 198906032020122013

Penguji I,



Ayumiati, SE., M.Si  
NIP.197806152009122002

Penguji II,

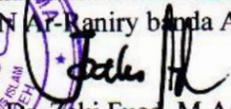


Mukhdasir  
NIDN. 2114068501



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bsnis Islam  
UIN Ar-Raniry banda Aceh

  
Dr. Zaki Fuad, M.Ag  
NIP. 196403141992031003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
UPT. PERPUSTAKAAN  
JL. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax, 0651-7552922  
Web: [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id), Email: [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id).

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Lisa Niara Aghnaa

NIM : 190603311

Fakultas/Program/Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

E-mail : [lisaniraaghnaa@gmail.com](mailto:lisaniraaghnaa@gmail.com)

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti, Non-Eklusif (*Non-exclusive Royalty-Frees Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir  KKKU  Skripsi  .....

yang berjudul:

**Optimalisasi *Insurance Technology* Sebagai Solusi Pelayanan *Online* Pada Perusahaan Asuransi Syariah di Indonesia (Studi pada PT Asuransi Simas Insurtech)**

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak beban Royalti Non-Eklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 3 Mei 2022

Mengetahui

Penulis

Lisa N. A

Pembimbing I

Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag  
NIP. 1977110520060042003

Pembimbing II

Rika Mulia, MBA  
NIP. 198906032020122013

## MOTO DAN PERSEMBAHAN

*“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan satu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri” (Q.S Ar-Ra’d: 11). “Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya” (Q.S An-Najm: 39). “Barangsiapa yang mempelajari ilmu pengetahuan yaang seharusnya yang ditunjukkan untuk mencari ridho Allah bahkan hanya untuk mendapatkan kedudukan/kekayaan duniawi maka ia tidak akan mendapatkan baunya surga nanti pada hari kiamat” (Riwayat Abu Hurairah Radhiallahu Anhu).*

Alhamdulillahirabbil’alamin, sujud syukurku kusembahkan kepadaMu ya Allah. Tuhan yang Maha Agung, Maha Tinggi, Maha Adil dan Maha Penyayang. Atas takdir-Mulah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani hidup ini. Dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas izin dan karuniaNya lah maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tidak terhingga pada Tuhan penguasa alam yang telah meridhoi dan mengabulkan segala do’a.

Saya persembahkan skripsi ini untuk Ayah dan ibu saya, yang telah memberikan dukungan moril dan materil serta do’a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do’a dan tiada do’a yang paling khusuk selain do’a yang terucap dari kedua orang tua. Ucapan terima kasih saja takkan pernah cukup untuk orang tua saya yang selama ini memberikan dukungan yang tiada henti serta bekerja keras hanya untuk mencari nafkah hanya untuk mendukung anaknya dalam meraih cita-cita anaknya. Terimakasih untuk Ayah ku tercinta Nurdinsyah, dan ibu ku tercinta Hazimah.

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin, segala Puji dan Syukur Kehadirat Allah SWT, Tuhan semesta alam, yang telah memberikan rahmat, karunia dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Tidak lupa Shalawat serta salam penulis panjatkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW. Beserta Keluarga dan para sahabat beliau yang telah memberikan pencerahan bagi kita hingga dapat merasakan nikmatnya iman dalam islam, serta nikmat kemuliaan dalam ilmu pengetahuan. Kemudian syukur alhamdulillah atas doa, dukungan serta motivasi kedua orang tua saya, karena merekalah penulis mampu berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi dengan judul “Optimalisasi *Insurance Technology* Sebagai Solusi Pelayanan *Online* Pada Perusahaan Asuransi Syariah di Indonesia (Studi Pada PT Asuransi Simas Insurtech). Bertujuan untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar sarjana (SE) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry.

Penulis Menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya doa, dukungan, bantuan, bimbingan dan nasihat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah sekaligus selaku pembimbing I dan Penasehat Akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan Program Studi Strata Satu (S1) yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu kepada penulis.
3. Muhammad Arifin, M. Ag.,Ph. D selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Rika Mulia, MBA selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pemikirannya dalam membimbing penulis. Serta telah memberikan saran, nasehat, dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
5. Ayumiati, SE., M.Si selaku Penguji I dan Mukhdasir selaku penguji II saya yang telah memberikan masukan dan saran atas skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Seluruh responden yang telah membantu memberikan informasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas waktu dan informasi dari Bapak/ibu yang sangat berharga bagi penulis.

8. Teristimewa untuk Ayahanda Nurdinsyah dan Ibunda Hazimah, serta kedua adik ku yang tercinta yaitu Raihan Fadhil, dan Fawwaz, yang selalu memberikan Doa, motivasi, semangat dan dukungan kepada penulis.
9. Teman saya yang telah berjuang bersama dari awal Program Studi D3 Perbankan Syariah lalu hingga sekarang, Terimakasih penulis ucapkan kepada Hafni Zahra, Sawvayura. Penulis sangat berterimakasih yang telah membantu penulis dalam menemani penulis dalam melakukan wawancara kepada responden-responden penulis.
10. Buat Pratu Win Nanto Ate yang telah senantiasa memberikan semangat, dukungan dan motivasi kepada penulis.

Penulis mengucapkan terima kasih untuk semua pihak yang telah membantu, semoga segala bantuan yang telah diberikan menjadi amal ibadah dan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Dan kita selalu berada dalam lindungan Allah SWT. Dan diberikan kemudahan dalam melakukan upaya yang terbaik dalam hidup ini. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih ada kekurangan, oleh karena itu penulis mengharap kritik dan saran yang membantu semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat untuk semua pihak yang membacanya.

Banda Aceh, 1 Januari 2022  
Penulis,

Lisa Niara Aghn

## TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

### 1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

### 2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌ِ ي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
◌ِ و	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

*kaifa* : كيف

*hauला* : هول

### 3. *Maddah*

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
أَ/آ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
إِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
ئِ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

*qāla* : قَالَ  
*ramā* : رَمَى  
*qīla* : قِيلَ  
*yaqūlu* : يَقُولُ

### 4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

#### a. *Ta marbutah* (ة) hidup

*Ta marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

#### b. *Ta marbutah* (ة) mati

*Ta marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

*raudāh al-atfāl/ raudatul atfāl :*

*al-Madīnah al-Munawwarah/ :*

*al-Madīnatul Munawwarah*

*Ṭalḥah :*

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

طَلْحَةَ

### Catatan:

#### Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
1. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf

## ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Lisa Niara Aghnaa  
NIM : 190603311  
Fakultas/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah  
Judul : Optimalisasi *Insurance Technology* Sebagai Solusi Pelayanan *Online* pada Perusahaan Asuransi Syariah di Indonesia (Studi Kasus pada PT Asuransi Simas Insurtech)  
Pembimbing I : Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag.  
Pembimbing II : Rika Mulia, MBA  
Kata Kunci : Insurtech, Pelayanan *Online*, Asuransi Syariah

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Simas Insurtech khususnya terus menjunjung tinggi nilai-nilai keterbukaan transaransi, tanggung jawab (*resonsibility*), dan akuntabilitas kepada masyarakat dan nasabah. Peluang asuransi di Indonesia semakin berkembang pesat. perusahaan asuransi memiliki peluang untuk memberikan kontribusi yang besar. Untuk tantangan insurtech di Indonesia yaitu penerapan Insurtech yang dinilai kurang bermanfaat untuk meningkatkan proses perencanaan dan pelaporan pengetahuan tentang kemajuan teknologi terbaru di industri asuransi

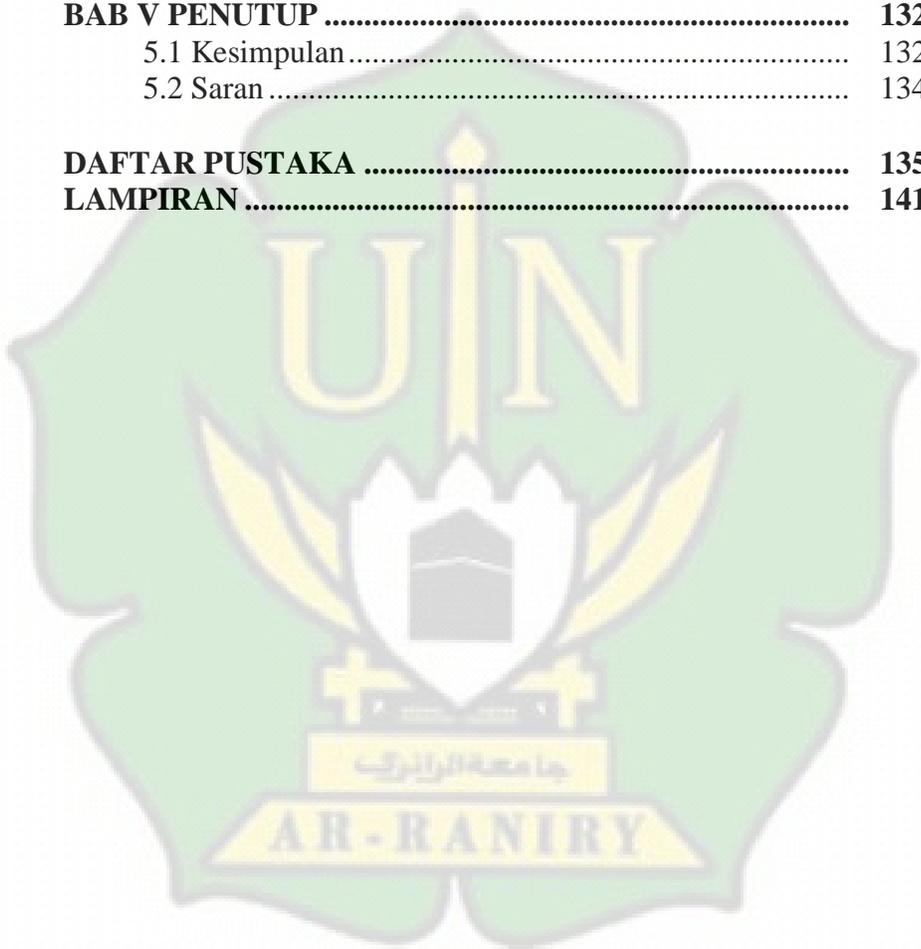
***Kata Kunci: Optimalisasi, Insurtech, Pelayanan Online, Asuransi Syariah***

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1. 1 Latar Belakang Masalah.....	1
1. 2 Rumusan Masalah .....	13
1. 3 Tujuan Penelitian.....	13
1. 4 Manfaat Penelitian.....	14
1. 5 Sistematika Pembahasan .....	14
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>16</b>
2.1 Optimalisasi .....	16
2.1 Indikator Optimalisasi .....	17
2.2 Insurtech ( <i>Insurance Technology</i> ).....	23
2.2.1 Pengertian Insurtech ( <i>Insurance Technology</i> )..	23
2.2.2 Digitalisasi Industri Asuransi .....	24
2.2.3 Insurtech dan Industri Asuransi .....	26
2.2.4 Jenis-Jenis Teknologi pada Insurtech ( <i>Insurance Technology</i> ).....	28
2.2.5 Bentuk Penyelenggaraan Insurtech .....	29
2.3 Asuransi Syariah.....	31

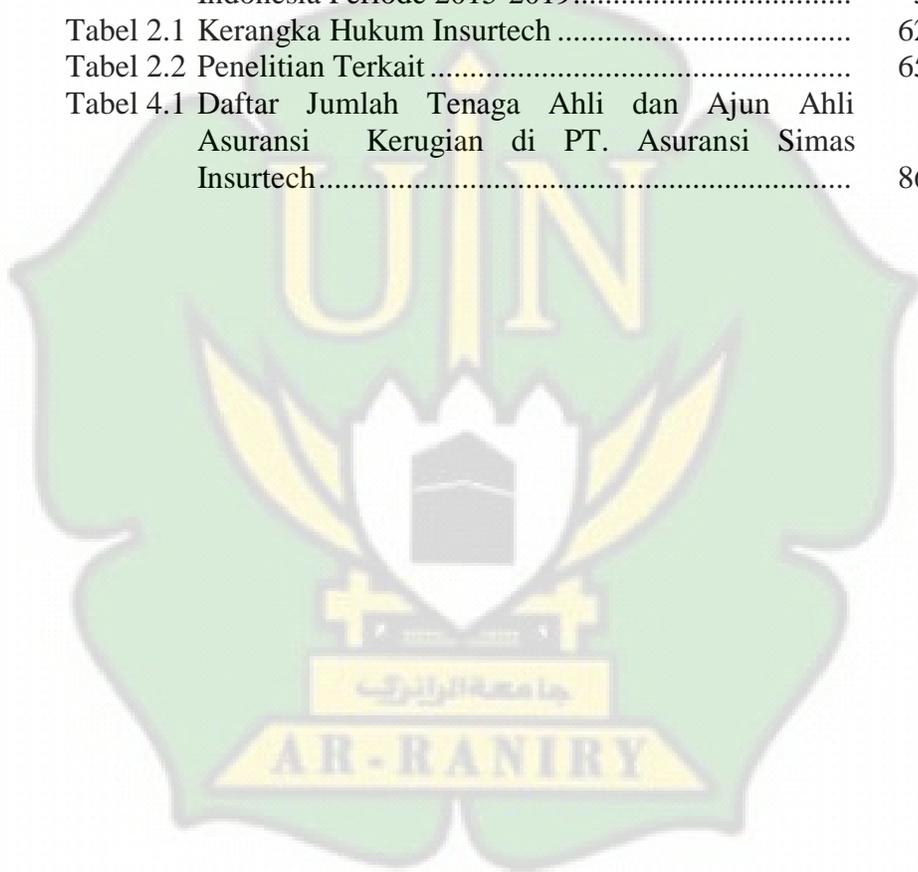
2.3.1 Pengertian Asuransi Syariah.....	31
2.3.2 Landasan Hukum Asuransi Syariah .....	33
2.3.3 Prinsip Dasar Asuransi Syariah .....	35
2.4 Pelayanan <i>Online</i> pada Asuransi Syariah.....	42
2.5 Otoritas Jasa Keuangan (OJK) .....	48
2.5.1 Sejarah Berdirinya OJK.....	48
2.5.2 Tujuan, Fungsi, Tugas, dan Wewenang OJK ...	53
2.5.3 Pengaturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) tentang <i>Insurance Technology</i> (Insurtech) di Indonesia.....	56
2.6 Penelitian Terkait.....	63
2.7 Kerangka Pemikiran .....	68
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>70</b>
3.1 Desain Penelitian .....	70
3.2 Lokasi dan subjek penelitian .....	71
3.2.1 Lokasi .....	71
3.2.2 Subjek Penelitian .....	72
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	72
3.3.1 Sumber Data.....	72
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	73
3.4 Teknik Analisa Data .....	75
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>77</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan PT Simas Insurtech ....	77
4.1.1 Sejarah Berdirinya PT. Asuransi Simas Insurtech .....	77
4.1.2 Visi, Misi Organisasi .....	83
4.1.3 Struktur Organisasi .....	84
4.1.4 Penyelenggara Operasional Perusahaan .....	85
4.1.5 Simas Insurtech Mobile .....	86
4.1.6 Produk Simas Insurtech .....	87
4.1.7 Klaim Simas Insurtech.....	94
4.1.8 Premi Simas Insurtech .....	99
4.2 Hasil Penelitian.....	102
4.3 Pembahasan .....	110
4.3.1 Optimalisasi <i>Insurance Technology</i> Sebagai Solusi Pelayanan <i>Online</i> Pada Perusahaan	

Asuransi Syariah Di Indonesia .....	110
4.3.2 Peluang dan Tantangan <i>Insurance Technology</i> Pada Perusahaan Asuransi Syariah di Indonesia.....	122
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>132</b>
5.1 Kesimpulan.....	132
5.2 Saran .....	134
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>135</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>141</b>



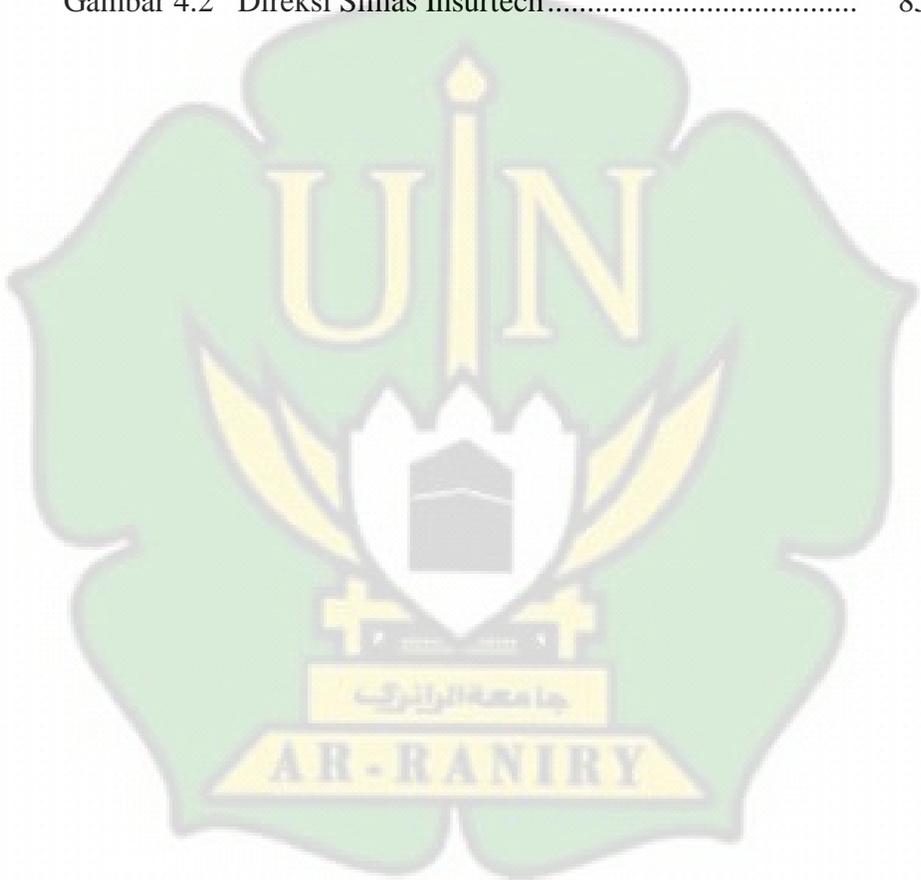
## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Perusahaan Asuransi Syariah dan Unit Usaha Asuransi Syariah di Indonesia Periode 2015-2019.....	5
Tabel 2.1 Kerangka Hukum Insurtech .....	62
Tabel 2.2 Penelitian Terkait .....	65
Tabel 4.1 Daftar Jumlah Tenaga Ahli dan Ajun Ahli Asuransi Kerugian di PT. Asuransi Simas Insurtech.....	86



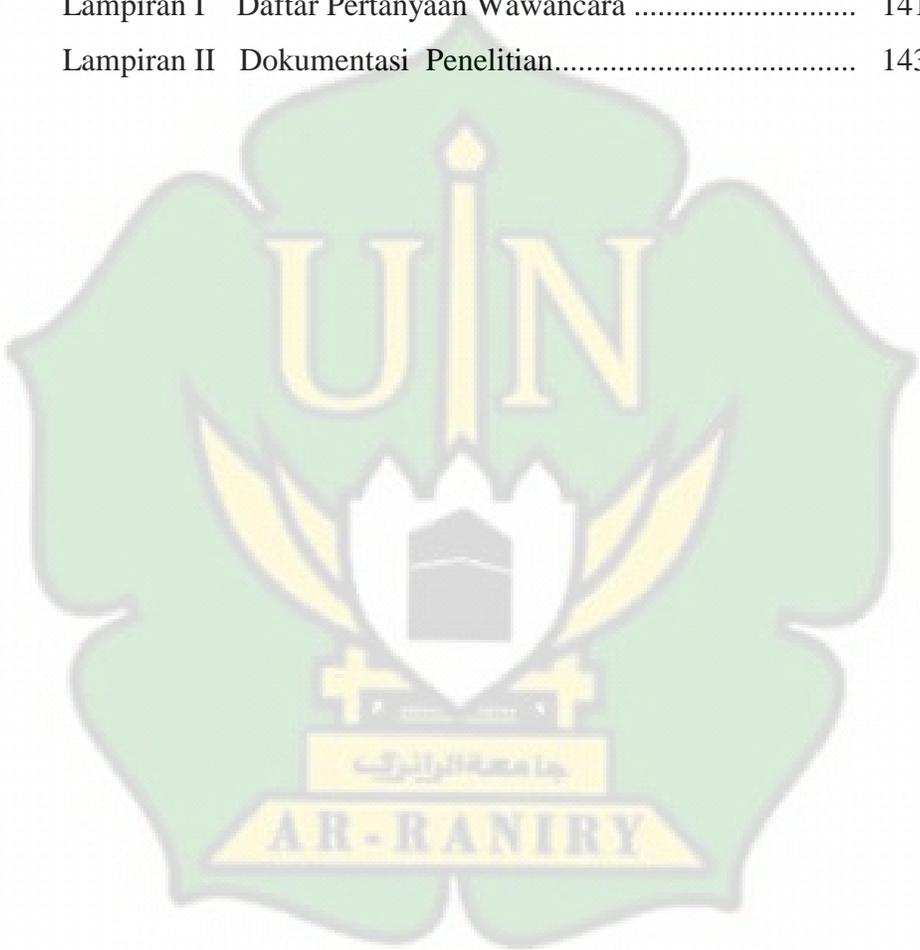
## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	68
Gambar 4.1 Komisariss Simas Insurtech .....	84
Gambar 4.2 Direksi Simas Insurtech.....	85



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I Daftar Pertanyaan Wawancara .....	141
Lampiran II Dokumentasi Penelitian.....	143



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Semua layanan keuangan memperkenalkan kemajuan teknologi bisnis dengan menawarkan inovasi model bisnis, dan instrumen keuangan yang menghadirkan nilai tambah baru dengan memadukan ekosistem digital. Kegiatan ini dikenal dengan inovasi keuangan digital (IKD). Ruang lingkup IKD meliputi penyelesaian transaksi, akumulasi modal, pengelolaan investasi, penghimpunan dan penyaluran dana, pengelolaan risiko asuransi, dan operasional jasa keuangan lainnya. Di bidang asuransi, IKD dikenal sebagai "Insurtech." Asal usul insurtech adalah frasa dari "*Insurance* dan *Technology*" Pada intinya, insurtech adalah penggunaan teknologi untuk meningkatkan inovasi, meningkatkan produktivitas, dan menurunkan biaya di seluruh industri asuransi. Seperti halnya industri perbankan dan keuangan yang telah mengalami perubahan radikal dan positif berkat revolusi *financial technology* (Fintech), insurtech juga berupaya mengubah industri asuransi melalui inovasi teknologi (Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2017).

Insurtech mengembangkan produk inovatif yang berbeda dari yang dihasilkan oleh sektor mapan. Dengan bantuan insurtech, dimungkinkan untuk bereksperimen, bekerja sama, dan meningkatkan solusi asuransi dalam berbagai cara, termasuk penetapan harga, menyediakan produk asuransi dengan fleksibilitas dan efisiensi yang lebih besar, Tingkatan kepuasan nasabah

tingkatan cakupan asuransi, mengurangi kesalahan, dan masih banyak lagi. Perusahaan asuransi pada dasarnya adalah penyedia solusi yang menambah nilai pasar dan meningkatkan tingkat persaingan untuk barang dan jasa asuransi nasabah (OJK, 2017).

Tantangan bagi perusahaan asuransi saat ini bukan berasal dari masuknya raksasa teknologi seperti *Amazon*, melainkan dari pengusaha gesit yang menggunakan teknologi untuk keuntungan mereka. Istilah "Insurtech" yang berasal dari gagasan "Fintech" yang lebih terkenal mengacu pada penerapan teknologi modern untuk meningkatkan efisiensi dan penghematan dalam penjaminan emisi, pengumpulan risiko, dan manajemen klaim dari paradigma asuransi saat ini (Cortis, et.al, 2019).

Dibandingkan dengan fintech, perkembangan insurtech di Indonesia masih belum terlalu maju. Dalam pemanfaatannya, baik asuransi konvensional maupun asuransi syariah memiliki banyak potensi yang belum tergarap di masyarakat. Di sisi lain, diharapkan semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan produk asuransi karena tersedianya polis asuransi mikro lugas yang terintegrasi dengan toko *online* untuk mempermudah proses pembelian asuransi bagi konsumen (OJK, 2017).

Kemudian, seiring dengan digitalisasi layanan yang saat ini berkembang pesat, OJK juga meminta agar pelaku usaha asuransi meningkatkan standar kualitas sumber daya manusia dan teknologi digitalnya. Peningkatan *good governance* dan transparansi harus berjalan seiring dengan digitalisasi layanan di sektor asuransi

Namun, perusahaan asuransi hanya dapat menawarkan layanan akuisisi pelanggan digital dengan persetujuan OJK. Bisnis asuransi harus menciptakan teknologi digital mereka sendiri dari pada bergantung sepenuhnya pada perusahaan fintech. Teknologi digital yang digunakan harus dapat diandalkan dan mudah digunakan. Semua hak dan kewajiban klien dan bisnis harus dikomunikasikan dengan jelas ketika pertemuan tatap muka *offline* diganti dengan pertemuan *online*. Hal yang sama berlaku untuk akun dan metode pembayaran premi serta klaim (Berita Satu Media Holdings, 2021).

Salah satu bisnis yang melakukan kegiatan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat di Indonesia (PPKM) selama masa Covid-19 dan tetap menerapkan protokol kesehatan untuk menghentikan penularan Covid-19 adalah Industri asuransi. Keadaan PPKM memiliki dampak yang signifikan terhadap kegiatan perusahaan asuransi. Pembatasan interaksi fisik mempersulit perusahaan asuransi dan tenaga penjualan untuk bertemu dengan klien asuransi potensial yang dapat mengurangi kemungkinan menjual barang asuransi.

Kemampuan perusahaan asuransi untuk mengumpulkan premi terhambat oleh kondisi tersebut. Menurut Asosiasi Asuransi Umum Indonesia, total premi asuransi umum meningkat 0,4% hanya dalam satu bulan di tahun 2020 dibandingkan dengan keadaan yang sama di tahun 2018. Akibatnya, pasar asuransi umum mengalami penurunan (Dalimunthe, 2020). Namun, saat ini bisnis

asuransi menggunakan layanan digital untuk mempertahankan pertumbuhan di tengah pandemi Covid-19 (Berita Satu Media Holdings, 2021).

Terbentuknya PT Asuransi Takaful Keluarga dan PT Syarikat Takaful Indonesia pada tahun 1994 menjadi titik balik pertumbuhan sektor asuransi syariah di Indonesia. Akibat perkembangan tersebut, pemerintah mengeluarkan regulasi perasuransian, khususnya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, yang diperkuat dengan terbitnya Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) Nomor 21/DSN- MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah.

Hal ini terlihat dari peningkatan jumlah pelaku usaha asuransi syariah di Indonesia selama satu tahun terakhir, baik secara keseluruhan maupun unit usaha individu. Peningkatan yang signifikan pada Unit Usaha Syariah (UUS) yaitu perusahaan asuransi bentukan asuransi konvensional yang mencapai 47 perusahaan pada tahun 2020, sedangkan perusahaan asuransi syariah secara keseluruhan pada tahun 2020 hanya membuka 13 perusahaan, hal ini dapat dilihat pada data statistik yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Jumlah Perusahaan Asuransi Syariah dan Unit Usaha Asuransi Syariah di Indonesia dari tahun 2015 sampai tahun 2020**

<b>Keterangan</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Perusahaan asuransi jiwa syariah	5	6	7	7	7	7
Perusahaan asuransi	3	4	5	5	5	5
UUS asuransi jiwa	19	21	23	23	23	23
UUS asuransi umum	24	24	25	24	24	24
UUS reasuransi	3	2	2	2	2	3
Perusahaan reasuransi syariah	0	1	1	1	1	1
<b>Jumlah</b>	<b>54</b>	<b>58</b>	<b>63</b>	<b>62</b>	<b>62</b>	<b>63</b>

Sumber: Ardiansyah, (2021)

Terlihat dari tabel 1.1 di atas bahwa perkembangan perusahaan asuransi syariah dan unit usaha asuransi syariah di Indonesia Periode 2015-2020 menunjukkan bahwa pada tahun 2015 perusahaan maupun unit usaha asuransi syariah di Indonesia berjumlah 54 perusahaan/unit, tahun 2016 berjumlah 58 perusahaan/unit, tahun 2017 berjumlah 63 perusahaan/unit, tahun 2018 berjumlah 62 perusahaan/unit, tahun 2019 berjumlah 62 perusahaan/unit, dan tahun 2020 berjumlah 63 perusahaan/unit. Hal ini berarti menunjukkan perkembangan perusahaan asuransi syariah dan unit usaha asuransi syariah di Indonesia mengalami perkembangan kenaikan jumlah perusahaan maupun unit usahanya, walaupun tidak begitu tinggi perkembangan antar tahun sebelumnya tetapi data diatas memperlihatkan bahwa

perkembangan perusahaan asuransi syariah yang masih dapat dikatakan stabil.

Jumlah bisnis asuransi yang beroperasi di Indonesia sesuai prinsip syariah semakin meningkat, sehingga meningkatkan daya saing di pasar asuransi nasional, terutama pada saingan dari asuransi konvensional. Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Pasal 87 Ayat 1, setiap UUS harus terpisah dari korporasi konvensional dalam rangka memperkuat kapasitas pasar asuransi syariah di Indonesia. Pemisahan atau *spin-off* mempengaruhi independensi dalam menetapkan kebijakan dan peningkatan efektivitas dan efisiensi suatu tindakan. Dalam pengelolaan asuransi syariah, masuknya kebijakan *spin-off* dapat mendorong penerapan prosedur tata kelola perusahaan yang sangat baik (*good corporate governance* dan *market best practice*).

Namun, pasar asuransi syariah Indonesia saat ini memiliki kecenderungan mengalami pertumbuhan yang tidak menentu, dan telah berubah dari tahun sebelumnya. Sektor asuransi syariah harus menerapkan berbagai inovasi untuk memposisikan diri di pasar keuangan dan menumbuhkan pangsa pasar, salah satunya dengan mengembangkan teknologi baru yang disebut "Insurtech" (Ghoni, 2020).

Asuransi syariah berpeluang menjadi lebih kompetitif dan menguntungkan berkat insurtech. Namun, ada kendala yang harus diatasi agar bisa berkembang, seperti kurangnya literasi dan regulasi. Direktur Industri Keuangan Non Bank Syariah,

menyatakan regulator masih mengkaji setiap inovasi di sektor tersebut termasuk insurtech. Namun, teknologi asuransi ini masih terbilang baru di Indonesia, dan belum banyak orang Indonesia yang mengenalnya. Tetapi ada peluang dan tantangan yang terkait dengan insurtech. Sektor asuransi mau tidak mau akan mengalami disrupsi, sehingga satu-satunya pilihan adalah menerapkan sejumlah metode untuk memastikan bahwa setiap insurtech yang muncul di Indonesia memberikan dampak positif yang besar baik bagi sektor tersebut maupun masyarakat secara keseluruhan.

Sementara itu, Jaih Mubarak Wakil Ketua Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Pusat menyatakan dari sudut pandang fikih, hal itu tidak menghambat kemajuan insurtech. Perusahaan dapat berfungsi selama strategi dan praktik bisnisnya menganut syariah. Ini menyiratkan bahwa perusahaan harus mematuhi syariah dalam hal pemasaran, administrasi, dan penggunaan fasilitasnya (Republika.co.id, 2021).

Abdul Ghoni yang merupakan seorang praktisi dan pengamat di Industri Keuangan Non Bank Syariah (IKNB), menyarankan sektor ini akan memberikan peluang bagi asuransi syariah untuk menggantikan asuransi tradisional. Karena insurtech telah berkembang pesat di pasar dunia dan secara fundamental terikat kuat dengan skema syariah. Sekitar 2.000 perusahaan asuransi dapat ditemukan di seluruh dunia. Terdapat sekitar 9-15 model asuransi yang berbeda (Republika.co.id, 2021).

Insurtech belum banyak digunakan di asuransi syariah, namun ada bisnis asuransi syariah yang sudah memiliki dan mengelola Insurtech, khususnya PT Asuransi Sinarmas Syariah, pada awal observasi yang dilakukan oleh peneliti asuransi syariah, khususnya di kota Banda Aceh. Penyedia asuransi tersebut bernama PT Asuransi Simas Insurtech, dan merupakan divisi dari Perusahaan Asuransi Syariah Sinarmas yang berlokasi di Jakarta Pusat.

PT Asuransi Simas Insurtech adalah anak perusahaan bisnis muda dari Asuransi Sinarmas Group. Sinarmas Group telah menyediakan produk-produk berkualitas tinggi dan terpercaya untuk masyarakat Indonesia selama lebih dari 78 tahun, jadi namanya tidak perlu diragukan lagi. Dengan menyediakan aplikasi Asnet, PT Asuransi Simas Insurtech juga memberikan kemudahan penggunaan bagi masyarakat.

PT Asuransi Simas Insurtech hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat masa kini yang memiliki gaya hidup instan dan praktis. Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya, PT Asuransi Simas Insurtech secara konsisten memegang teguh *tagline-nya*, yaitu cepat, mudah, dan terlindungi. Dibandingkan dengan asuransi tradisional pada umumnya, PT Asuransi Simas Insurtech menawarkan pengalaman berasuransi yang baru dan khas. Tidak sulit atau memakan waktu untuk membeli asuransi. Nasabah dapat mempelajari berbagai produk dan detail bisnis PT Asuransi

Simas Insurtech melalui aplikasi Asnet. Pengguna memiliki akses tidak hanya melalui laptop tetapi juga melalui aplikasi "Asnet", yang dapat diunduh secara gratis dari *Appstore* dan *Playstore*. Asnet berisi informasi polis asuransi, progres pengajuan klaim, layanan yang berkaitan dengan informasi kantor, daftar penyedia rumah sakit, informasi seminar kesehatan, dan lainnya. Berbagai kebutuhan asuransi dapat dipenuhi dengan memanfaatkan Asnet tersebut (Asuransi Simas Insurtech, 2022).

Aplikasi *mobile* Asnet PT Asuransi Simas Insurtech dirancang untuk nasabah, mitra bisnis, dan masyarakat umum. Dengan bantuan aplikasi tersebut, memberikan kemudahan untuk mendapatkan informasi tentang produk asuransi, membeli asuransi secara *online* dan mensimulasikan perhitungan premi. Nasabah yang telah memiliki polis asuransi dengan Simas Insurtech dapat mengakses informasi polis (status polis, pertanggungansian asuransi, jangka waktu polis, dan sebagainya). Nasabah juga dapat mengakses menu untuk melakukan klaim dan melacak status informasi yang perusahaan sampaikan. Selain itu, Asnet menawarkan informasi umum tentang layanan Simas Insurtech, termasuk informasi tentang Kantor Cabang, *Marketing Points*, Layanan yang dapat dihubungi guna memperoleh informasi (Layanan Pelanggan, Pengaduan, Saran, dan GCG), Daftar Rumah Sakit *Provider*, Konsultasi Gratis dengan Dokter Simas Sehat, Informasi tentang Seminar Kesehatan Gratis, Tips Kesehatan, dan lainnya.

Semua nasabah Asuransi Simas Insurtech harus dapat merasakan kenyamanan berasuransi dengan bantuan aplikasi tersebut, yang menempatkan semua tugas terkait asuransi pada perusahaan. Dengan bantuan aplikasi Asnet, maka apapun bisa dilakukan kapan dan dimana, mulai dari mendapatkan informasi, membeli asuransi hingga mengajukan klaim. Asnet diciptakan untuk membuat pembelian asuransi lebih mudah bagi nasabah (Asuransi Simas Insurtech, 2022).

Selain itu banyak masyarakat Indonesia khususnya prihatin dengan kurangnya transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab di sektor publik saat ini. Hal ini sebagian besar disebabkan oleh keterlibatan suatu dalam meningkatkan nepotisme, kolusi dan korupsi. Oleh karena itu, diperlukan upaya serius untuk transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab jika menginginkan Indonesia yang lebih baik. Ke tiga indikator tersebut semuanya diberikan prioritas utama baik dalam pemerintahan maupun manajemen perusahaan dalam pemberian layanan publik.

Di dalam *insurance technology* transparansi mengacu pada semua komponen dalam penyampaian layanan yang dapat dilihat oleh nasabah seperti setiap orang memiliki akses terhadap semua informasi yang relevan bagi publik. Sedangkan akuntabilitas dan responsibility keduanya hampir memiliki kesamaan dan memiliki hubungan yang erat karena akuntabilitas sering direpresentasikan sebagai bentuk tugas jawab. Dalam *insurance technology* setiap pihak perusahaan bertanggung jawab atas pelaksanaan tugasnya

secara efisien, serta mampu bekerja dengan jujur dan penuh semangat.

Penelitian yang terkait dengan penelitian penulis diantaranya; *Pertama*, penelitian yang dilakukan oleh Santoso & Arifudin (2021), yang berjudul analisis pengaturan hukum tentang *Insurtech Technology* (insurtech) di Indonesia (studi normatif peraturan otoritas jasa keuangan Nomor 13/POJK. 02/2018 tentang Inovasi keuangan digital di sektor Jasa keuangan). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi seberapa baik Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan dapat mendukung perluasan pasar asuransi Indonesia. Temuan studinya menunjukkan bahwa kerangka hukum Indonesia tidak memadai untuk penerapan insurtech. Pelaksanaan bisnis perasuransian di Indonesia belum sepenuhnya diperhatikan oleh POJK Nomor 13 Tahun 2018 yang dirilis oleh OJK. Undang-undang tersebut sebenarnya hanya mengatur bagaimana IKD secara umum yang diterapkan di industri jasa keuangan. Setiap perusahaan insurtech wajib mendaftarkan usahanya ke OJK dan menjalani masa uji coba regulasi sandbox (sistem mekanisme pengujian yang dilakukan oleh OJK terhadap pengaruh proses bisnis, model bisnis, instrumen, dan pengelolaan keuangan) yang disediakan oleh OJK agar dapat menjalankan produk dan layanan *service center* di Indonesia. Persamaan penelitian penulis dengan penelitian Santoso & Arifudin ialah sama-sama mencakup *Insurtech Technology* (insurtech) di

Indonesia. Namun penelitian Santoso & Arifudin (2021) berbeda karena fokus pada analisis pedoman hukum untuk teknologi insurtech di Indonesia (analisis normatif Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018 tentang inovasi keuangan digital di industri jasa keuangan). Sedangkan penelitian penulis berfokus pada bisnis asuransi syariah di Indonesia yang mengoptimalkan asuransi sebagai solusi layanan *online* (studi kasus pada PT Asuransi Simas Insurtech).

*Kedua*, penelitian yang dilakukan oleh Wang (2021), yang berjudul “*The Impact Of Insurtech On Chinese Insurance Industry*”. Riset *Insurtech* dengan data panel *non-ekuilibrium* dari China dari 2011 hingga 2018 untuk melakukan studi kuantitatif tentang peran dan pengaruh jalur *Insurtech* pada industri asuransi. Temuan menunjukkan (1) dampak signifikan teknologi asuransi pada sisi kewajiban, sisi aset, dan perilaku pengambilan risiko, dan (2) dampak pengembangan teknologi asuransi pada perusahaan non-independen, yang menawarkan landasan faktual yang kuat untuk pertumbuhan dan regulasi industri asuransi. Saat membahas *Insurtech*, ada kesamaan antara penelitian Wang dan penelitian penulis yaitu mengkaji tentang insurtech. Namun, penelitian Wang membahas tentang dampak asuransi dan ekspansi membuat perbedaan. Sedangkan penelitian penulis fokus pada bisnis asuransi syariah yaitu PT Simas Insurtech dan memaksimalkan asuransi sebagai solusi layanan online.

Semua pihak termasuk OJK, DSN-MUI, dan pelaku bisnis asuransi syariah itu sendiri, kini tertarik dan membutuhkan perkembangan asuransi syariah di Indonesia (Ghoni, 2020). Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan sebelumnya, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Optimalisasi *Insurance Technology* Sebagai Solusi Pelayanan *Online* pada Perusahaan Asuransi Syariah di Indonesia (Studi Pada PT Asuransi Simas Insurtech)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana optimalisasi *Insurance Technology* sebagai solusi pelayanan *online* pada perusahaan asuransi syariah di PT Asuransi Simas Insurtech?
2. Bagaimana peluang dan tantangan *Insurance Technology* pada perusahaan asuransi syariah di PT Asuransi Simas Insurtech?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui optimalisasi *Insurance Technology* sebagai solusi pelayanan *online* pada perusahaan asuransi syariah di PT Asuransi Simas Insurtech

2. Untuk mengetahui peluang dan tantangan *Insurance Technology* pada perusahaan asuransi syariah di PT Asuransi Simas Insurtech

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Secara khusus, peneliti berharap bahwa kalangan berikut akan mendapatkan manfaat dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis, penelitian ini bermanfaat memberikan sumbangan pemikiran atau memperkaya konsep-konsep, teori-teori terhadap ilmu pengetahuan tentang *Insurance Technology*, asuransi syariah, dan pelayanan *online* asuransi syariah.
2. Manfaat praktis, bagi penulis penelitian ini bermanfaat dalam memenuhi kebutuhan pengetahuan sekaligus untuk memenuhi syarat perkuliahan.
3. Manfaat kebijakan, penelitian ini bermanfaat kepada pengambil kebijakan untuk menindaklanjuti hasil penelitian.

#### **1.5 Sistematika Pembahasan**

Penulis menyusun skripsi ini menjadi beberapa bagian untuk pembahasan yang sistematis, dan beberapa bab tersebut terdiri dari sub bab:

Bab I Pendahuluan, bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori, pada bab ini merupakan studi teoritis yang berisi tentang teori-teori yang mendukung penelitian yaitu tentang optimalisasi, *insurance technology*, asuransi syariah, dan pelayanan *online*. Kemudian pada bab ini juga terdapat penelitian terkait dan kerangka berfikir.

Bab III Metode Penelitian, pada bab ini penulis menguraikan tentang desain penelitian, Jenis Penelitian, lokasi dan subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.

Bab IV Hasil dan Pembahasan, bab ini menguraikan gambaran Umum PT Asuransi Simas Insurtech, dan hasil analisis optimalisasi *Insurance Technology* sebagai solusi pelayanan *online* pada perusahaan asuransi syariah di PT Asuransi Simas Insurtech, peluang dan tantangan *Insurance Technology* pada perusahaan asuransi syariah di PT Asuransi Simas Insurtech.

Bab V Penutup, bab ini terdiri dari kesimpulan yang dirangkum berdasarkan hasil penelitian dan saran berupa masukan-masukan yang ingin disampaikan baik kepada pihak-pihak yang terkait maupun untuk peneliti selanjutnya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Optimalisasi**

Optimalisasi berasal dari kata optimum, yang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2012) mengandung arti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, proses optimasi, metode, menciptakan yang terbaik, dan sebagainya. Untuk membuat sesuatu (sebagai desain, sistem, atau keputusan) lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau sukses.

Tujuan optimalisasi adalah untuk memaksimalkan hasil yang diinginkan. Meskipun sangat baik untuk memperhitungkan konstanta atau faktor pembatas, juga dinyatakan dalam sumber lain bahwa sangat baik tidak berarti maksimal, yang baik bukanlah yang terbaik karena kata ideal mengacu pada kualitas dari pada kuantitas. Tujuan optimalisasi adalah untuk menemukan solusi optimal, yang tidak selalu merupakan keuntungan tertinggi yang dapat diperoleh yakni untuk memaksimalkan keuntungan atau biaya terendah (Shabrina, 2013).

Faktor-faktor yang penting untuk keberhasilan proses implementasi mungkin membuat prosedur berhasil atau tidak berhasil. Unsur-unsur tersebut adalah (Andini, 2018):

1. Komunikasi, jika program yang dilaksanakan jelas maka dapat dilakukan dengan sukses. Hal ini mengacu pada

metode yang digunakan untuk mentransfer informasi, dan konsistensi informasi yang disampaikan.

2. Sumber daya, yang dalam hal ini terdiri dari empat komponen yaitu kepatuhan terhadap jumlah dan kualitas karyawan yang diperlukan, pengetahuan yang diperlukan untuk membuat keputusan, wewenang yang diperlukan untuk menjalankan fungsi sebagai tanggung jawab, dan alat yang diperlukan.
3. Disposisi, sikap, dan komitmen tim pelaksana program, khususnya pelaksana program.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa optimalisasi adalah suatu prosedur yang mengimplementasikan suatu program yang direncanakan dengan metode yang terencana untuk mencapai tujuan/sasaran guna meningkatkan kinerja yang sebesar-besarnya.

### **2.1.1 Indikator Optimalisasi**

Menurut Fitri & Kurniawati (2021), adapun indikator optimalisasi antara lain:

1. Transparansi

Perusahaan insurtech mendefinisikan transparansi sebagai pemahaman dan *respons* cepat terhadap pelanggan berdasarkan hak yang bersifat komprehensif dan terbuka. Transparansi mengacu pada kesediaan PT Asuransi Simas Insurtech untuk terbuka dengan informasi tentang semua aspek pengelolaan sumber daya untuk

kepentingan pihak yang membutuhkannya (Hehanussa, 2015).

*United Nations Development Programme (UNDP)* mendefinisikan transparansi sebagai tersedianya informasi secara bebas bagi pihak-pihak yang terkena dampak suatu keputusan, kemudian informasi disajikan dalam sistem yang mudah dijangkau, transparan dengan prosedur yang jelas untuk pengambilan keputusan publik". Kemudian ada jalur pertukaran informasi antara pejabat dan pemangku kepentingan. Dari beberapa definisi yang diberikan di atas, dapat disimpulkan bahwa transparansi mengacu pada suatu keadaan atau kualitas yang dapat dilihat dengan jelas (Syachbrani, & Baharuddin, 2019).

Menurut Syachbrani dan Baharuddin (2019), persyaratan berikut harus dipenuhi oleh transparansi:

- a. Informatif yaitu menyediakan pemangku kepentingan dengan informasi terkini, berita, penjelasan mekanisme, proses, statistik, dan fakta.
- b. Keterbukaan yaitu informasi publik yang memberikan hak kepada setiap orang untuk memperoleh informasi dengan mengakses data pada badan publik dan menekankan bahwa semua informasi publik, kecuali informasi yang dikecualikan dan dibatasi oleh hukum, harus terbuka dan dapat diakses oleh publik.

c. Pengungkapan (*disclosure*) yaitu pemanfaatan informasi tentang kegiatan dan kinerja untuk publik atau pemegang saham.

## 2. Akuntabilitas

Untuk dapat dimintai pertanggungjawaban, pihak fidusia (dalam hal ini perusahaan asuransi) harus menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan semua tindakan yang berada dalam kendalinya kepada wali amanat atau prinsipal yang memiliki hak dan kekuatan hukum untuk meminta pengungkapan tersebut. Akuntabilitas adalah kewajiban untuk menjawab pertanyaan dari pihak-pihak yang memiliki kapasitas untuk meminta informasi atau akuntabilitas, serta untuk membenarkan kinerja dan tindakan individu, badan hukum, atau kepemimpinan kolektif suatu organisasi (Hehanussa, 2015).

Akuntabilitas adalah kapasitas untuk menanggapi pimpinan atas perilaku seseorang atau kelompok terhadap komunitas organisasi yang lebih besar. Akuntabilitas adalah konsep pengambil keputusan dalam organisasi dari sektor publik, swasta, dan masyarakat sipil bertanggung jawab kepada publik (publik umum) serta pemangku kepentingan. Akuntabilitas berarti bertanggung jawab kepada publik atas segala tindakan yang dilakukan.

Menurut UNDP, akuntabilitas adalah evaluasi tentang rencana organisasi dijalankan dan proses kerjanya untuk memungkinkan diskusi dan membimbing mereka yang bertanggung jawab untuk pertumbuhan masa depan organisasi. Akuntabilitas dapat disediakan melalui (Syachbrani & Baharuddin, 2019):

- a. Upaya untuk memungkinkan pegawai negeri dan perusahaan agar bertanggung jawab kepada setiap pemerintah dan responsif terhadap orang-orang yang dipimpinnya
- b. Konstruksi proses untuk memastikan bahwa standar telah tercapai serta kriteria untuk menilai seberapa baik aparat pemerintah atau perusahaan bekerja dalam upaya mencapai tujuan manajemen pemerintah/perusahaan. Akuntabilitas publik merupakan premis yang mendasari akuntabilitas itu sendiri, artinya tahapan perencanaan, penyusunan, dan pelaksanaan penganggaran keuangan harus dicatat dan dijelaskan dengan baik kepada publik. Selain berhak mengetahui anggaran, masyarakat juga berhak menuntut tanggung jawab atas rencana atau anggaran itu dilaksanakan. Sehingga dengan akuntabilitas pengelolaan dana asuransi, penyerapan dana bisa maksimal karena diawasi langsung oleh masyarakat.

### 3. *Responsibility*

Respon berasal dari bahasa latin yaitu daya tangkap. Selanjutnya dijelaskan bahwa hubungan paling penting antara organisasi dan perintah, janji (*komitmen*), dan status adalah tanggung jawab. Tanggung jawab menganalisis pelaksanaan inisiatif organisasi sesuai dengan aturan administrasi atau sesuai dengan peraturan organisasi yang eksplisit dengan secara diam-diam. Oleh karena itu, akuntabilitas dan daya tanggap mungkin pada suatu saat dapat berbenturan. Pemahaman dalam melaksanakan tanggung jawab yang berhubungan dengan melayani kebutuhan publik, pegawai publik harus memiliki tanggung jawab.

*Responsibility* merupakan gambaran tingkat kualitas layanan dengan tanggung jawab atas metrik setiap layanan, yang mengharuskan penyedia layanan memiliki kapasitas untuk menilai suatu tindakan dan menerima segala risiko. Pertanggung jawaban seseorang dalam melaksanakan kewajibannya sebagai pelaksana tugas bagi orang yang dilayaninya serta sangat menentukan dalam memenuhi tanggung jawab utama seorang pegawai.

Kemudian akuntabilitas (perhitungan), kewajiban (*obligation*), dan *causativveness* (penggerak), semua istilah ini dapat diartikan sebagai tanggung jawab. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

- a. *Accountability* (perhitungan), seberapa jauh pelaku usaha atau pemerintah terbukti mampu melaksanakan tugas dan perintah yang diamanatkan kepadanya, sesuai dengan teknik, alat, dan tingkat tujuan yang telah ditetapkan, dari pertanyaan ia menerima perintah atau merasa terpaksa, atau karena pilihan, sementara juga harus menerima risiko.
- b. *Obligation* (kewajiban), menunjukkan seberapa jauh suatu perusahaan memenuhinya (janji, komitmen, rasa kewajiban, lahir dari suatu perjanjian) secara bersamaan, siap untuk memenuhi tugas yang lahir atau sebagai akibat dari status (jabatan) sebagai korporasi, dan tingkat risiko.
- c. *Causativveness* (penggerak), sejauh mana pemerintah atau perusahaan, terlepas dari status atau posisinya (tinggi atau rendah), termotivasi untuk bertindak secara independen. Kewajiban seorang karyawan untuk melakukan tugas sesuai dengan tingkat yang tepat antara administrasi dan undang-undang, peraturan, dan proses yang ditetapkan dikenal sebagai sintesis tanggung jawab (Rahadian & Rusantono, 2015).

## **2.2 Insurtech (*Insurance Technology*)**

### **2.2.1 Pengertian Insurtech (*Insurance Technology*)**

Platform teknologi informasi digunakan oleh insurtech dikenal sebagai teknologi asuransi dalam operasi bisnis dan pemasarannya. Big data dan *Artificial Intelligence* (AI) yang merupakan kecerdasan buatan sering digunakan dalam pengolahan dan analisis data di insurtech. Proses pengambilan keputusan akan lebih tepat dan akurat dengan memanfaatkan kedua aspek teknologi tersebut dan semakin banyak data yang dimiliki suatu perusahaan asuransi, yang tentunya akan berdampak sangat penting bagi perkembangan industri asuransi secara keseluruhan (Mitra Harmoni Insurance Broker, 2021).

Industri saat ini telah mulai mengubah proses bisnis dan rantai nilainya menjadi yang berbasis data, karena data telah menjadi komoditas penting di lingkungan saat ini. Dengan melihat model asuransi menjadi lebih adaptif dengan ketentuan untuk membuat data yang terus berkembang dari sumber yang heterogen (tidak terstruktur/semi terstruktur) seperti: sensor atau media sosial, dapat dikaitkan dengan “fenomena” di sektor asuransi ini. *Big data* yang memiliki lima kualitas yakni *volume*, kecepatan, variasi, kebenaran, dan nilai adalah istilah yang sering digunakan untuk menggambarkan jenis nilai data.

*Big data* telah membantu perusahaan asuransi dan perusahaan insurtech yang sudah mapan dalam pengembangan guna memanfaatkan keunggulan kompetitif dan USP mereka. Tiga

area spesifik *Big data* berdampak pada industri asuransi hingga saat ini yakni telematika, teknologi yang dapat dikenakan, dan *Internet of Things* (IoT) (Cortis et.al, 2019).

Dalam dunia industri asuransi, kata “insurtech” masih sangat baru. Salah satu sektor keuangan yang belum mengalami transformasi signifikan adalah asuransi. Menurut data Bisnis.com, tingkat penetrasi asuransi di Indonesia dalam beberapa tahun sebelumnya kurang dari 2%. Meskipun secara pribadi mungkin merasakan pentingnya asuransi sebagai sebuah investasi. *Big data* dan *artificial intelligence* hadir di sektor asuransi, yang membuat pengolahan data menjadi lebih mudah dan akan berdampak pada setiap proses transaksi (Mitra Harmoni Insurance Broker, 2021).

### **2.2.2 Digitalisasi Industri Asuransi**

Untuk merespon perubahan perilaku konsumen, asuransi menurut Braun & Schreiber (2017), membutuhkan strategi digitalisasi yang terintegrasi. Penelitiannya menyoroti tujuh karakteristik yang penting untuk transformasi digital yang sukses. Kemudian, menawarkan teknik langkah demi langkah menuju digitalisasi formulasi. Sektor asuransi mengalami siklus perbaikan yang cepat, hambatan masuk yang lebih rendah, dan munculnya model bisnis yang inovatif (Braun & Schreiber, 2017).

Perusahaan asuransi harus fokus pada lima pendorong penting, salah satunya adalah visi digitalisasi yang jelas, untuk mengatasi semua hambatan yang dihadirkan oleh lingkungan digital baru. Selain itu, penelitian tahun 2016 oleh *World Economic*

*Forum* memeriksa tiga aplikasi di sektor asuransi yang tertarik menggunakan kontrak pintar dan teknologi *blockchain*. *Pertama*, menggunakan data pihak ketiga dan eksekusi kode komputer, sehingga kontrak pintar dapat menegaskan klaim. *Kedua*, biaya operasional yang lebih rendah dihasilkan dari digitalisasi prosedur. *Ketiga*, dengan menyimpan data klaim sebelumnya maka teknologi *blockchain* dapat membantu mengidentifikasi perilaku dan meningkatkan penilaian (Braun, & Schreiber, 2017).

Selain itu, menguraikan tiga prasyarat penting untuk menerapkan kontrak pintar di sektor asuransi. Sesuai dari hasil penelitian London Market Group (2017), yang memeriksa teknologi *blockchain* serta didapatkan kesimpulan yang menghasilkan peningkatan efisiensi yang signifikan. Di satu sisi, adalah mungkin untuk menciptakan produk digital baru, dan operasi akan lebih cepat dan lebih terorganisir. Di sisi lain, keamanan data yang lebih besar akan menguntungkan perusahaan asuransi. Akibatnya, rencana strategi industri asuransi harus terus menyertakan hubungan yang cerdas. Masalah serius yang dibawa oleh digitalisasi sektor asuransi, berbeda dengan artikel yang disebutkan di atas yang berkonsentrasi pada rencana digitalisasi dan peran teknologi (Braun, & Schreiber, 2017).

Paradigma agensi konvensional mungkin akan terpengaruh dalam lima hingga sepuluh tahun ke depan sebagai akibat dari saluran distribusi digital baru. Agen harus memosisikan ulang diri mereka sendiri setelah operator umumnya terlibat dalam interaksi

klien yang lebih langsung. Operator hanya akan mendukung agen menguntungkan yang menawarkan nilai khusus kepada klien dan bisnis. Tatap muka, seluler, telepon, internet, dan konferensi video hanyalah beberapa saluran yang akan digunakan untuk berinteraksi. Selama sepuluh tahun ke depan, otomatisasi akan berdampak signifikan pada sektor asuransi. Dimungkinkan untuk mengganti atau mengkonsolidasikan hingga 25% karyawan penuh waktu. Posisi yang paling terpukul adalah mereka yang berada dalam operasi dan dukungan administratif. Tetapi juga akan ada profil pekerjaan baru dengan kebutuhan pendidikan yang sangat tepat. Ini mencakup tim analitik, dukungan pemasaran dan penjualan untuk saluran digital, dan profesional digital. Oleh karena itu, akuisisi bakat dan pengembangan personel akan menjadi sangat penting bagi keberhasilan perusahaan asuransi (Braun, & Schreiber, 2017).

### **2.2.3 Insurtech dan Industri Asuransi**

Lebih lanjutnya tentang bisnis asuransi dan *startup* insurtech terkait. Seperti yang telah disebutkan di bagian sebelumnya, penantang baru yang mengandalkan inovasi produk dan model bisnis akan bertanggung jawab atas sebagian besar perubahan yang akan terjadi seiring percepatan digitalisasi. Banyak analis sekarang percaya bahwa beberapa dari perusahaan ini suatu hari nanti dapat mengubah industri asuransi. Menurut penelitian Asosiasi Asuransi Jerman, petahanan belum terancam digantikan oleh industri insurtech yang berkembang pesat. Hanya bisnis *startup* yang dapat menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi yang akan berhasil,

karena dinamika inovasi yang cepat dan persaingan yang semakin ketat (Braun, & Schreiber, 2017).

Sebagai tanggapan terhadap tekanan yang diantisipasi pada kinerja perusahaan, banyak pemain lama saat ini mencari lanskap insurtech untuk teknologi yang dapat memberi mereka keunggulan kompetitif. Studi ini juga menyoroti pentingnya kerangka peraturan bagi kedua kelompok untuk memastikan *level playing field* dalam industri. Pertimbangkan hal berikut sebagai tanggapan masa depan yang mungkin dari perusahaan asuransi terkemuka: pengembangan internal, pembangunan hubungan, dan inkubasi. Tergantung pada situasinya, pendekatan multi-strategis yang mungkin diperlukan (Braun, & Schreiber, 2017).

Kemungkinan kolaborasi antara mayoritas *startup* asuransi dan bisnis asuransi, hal yang mengejutkan adalah bahwa sebagian besar operasi asuransi saat ini berpusat pada distribusi pembawa risiko, yang menempatkan agen dan pialang perusahaan asuransi dalam bahaya. Sambil memberikan pendapatan yang stabil kepada para pemula dengan menjual produk asuransi mereka, pemain lama dapat memperoleh keuntungan dengan mempelajari fokus "penggerak digitalisasi" pada klien digital. Sementara pembawa risiko dapat memperoleh keuntungan dari akses mudah ke pelanggan, asuransi memiliki potensi signifikan untuk mengganggu distribusi asuransi. Akibatnya, kolaborasi antara perusahaan asuransi mapan dan perusahaan asuransi baru dengan orientasi yang menghadap klien memiliki banyak potensi.

#### **2.2.4 Jenis-jenis Teknologi pada Insurtech (*Insurance Technology*)**

Ada delapan bentuk teknologi berbeda yang digunakan dalam asuransi menurut Braun & Schreiber (2017), teknologi paling transparan yang tersedia saat ini adalah

Pertama, penggunaan *blockchain* dalam industri asuransi dengan konsep kepercayaan mungkin tampak tidak cocok. Tetapi perusahaan asuransi internasional terkemuka sudah menggunakan *blockchain* (Yildirim & Sahin, 2018). Melalui sistem data terdistribusi, teknologi *blockchain* memberikan keamanan data untuk meningkatkan kepercayaan konsumen. *Blockchain* juga dapat digunakan untuk mengotomatisasi pembayaran *cryptocurrency*, memberikan pengguna akses yang terdesentralisasi dan aman ke data transaksi. Sistem *bitcoin* adalah yang pertama mengidentifikasi teknologi *blockchain* (Nakamoto, 2008) hingga digunakan untuk memperkuat mekanisme kepercayaan dalam bisnis, industri, rantai pasokan, sektor keuangan, dan terus berkembang dalam hal manajemen, privasi, keamanan, dan tata kelola data (Wihartiko, Nurdiati, Buono, & Santosa, 2021).

Kedua, kecerdasan buatan atau *artificial intelligence technology*, yang memberikan kemudahan kepada konsumen, menggunakan berbagai metodologi pembelajaran dan optimasi berdasarkan ide-ide *machine learning* dan *swarm intelligence*. Perangkat lunak atau program yang berisi kecerdasan untuk melakukan suatu tugas disebut sebagai kecerdasan buatan. Sistem

pakar, robotika, pengenalan suara, visi komputer, jaringan saraf tiruan, dan sistem *fuzzy* hanyalah beberapa contoh dari banyak penggunaan teknologi kecerdasan buatan. Selain itu, kecerdasan buatan dapat meniru kemampuan manusia untuk memproses bahasa (Wihartiko, et.al, 2021). Kecerdasan buatan (AI), kadang-kadang dikenal sebagai kecerdasan buatan yang ditambahkan ke sistem dan dapat dikelola dalam lingkungan ilmiah (Paschen, et.al, 2019).

Ketiga, *drone* dapat memberikan bantuan jarak jauh dan citra udara. Keempat, ekosistem jaringan dapat membantu penyedia asuransi dalam memahami risiko, profil, dan penemuan masalah dengan lebih baik. Kelima, analitik tingkat lanjut membantu bisnis asuransi dalam analisis data dan pengambilan keputusan yang lebih baik. Keenam, operasi berulang dapat diotomatisasi menggunakan otomatisasi proses robotik, yang didasarkan pada aturan. Ketujuh, *Robot Advisor*, mengelola kontak klien menggunakan aturan dan pembelajaran mesin. Kedelapan, perangkat yang dapat dikenakan dapat memberi perusahaan asuransi akses ke data yang hampir *real-time*, yang akan meningkatkan kemampuan mereka untuk mengendalikan risiko.

### **2.2.5 Bentuk Penyelenggaraan Insurtech**

Ada banyak jenis perusahaan insurtech di pasaran saat ini, dan semuanya berkembang. Kisaran barang dan jasa yang tersedia dapat mencakup segala hal mulai dari manajemen data hingga

penjualan hingga manajemen asuransi. Beberapa jenis contoh implementasi insurtech (OJK, 2017):

1. *Insurtech Agregator/Marketplace*;

Tanpa memerlukan perantara, agregator memberikan layanan dan produk asuransi langsung kepada konsumen (agen dan atau broker). Agregator/*Marketplaces* hanya menyediakan kios untuk melakukan pembelian dan memproses pembayaran. Setiap perusahaan asuransi dapat menyediakan produk melalui pasar, dan calon tertanggung dapat mengevaluasi harga, persyaratan, dan kebijakan untuk berbagai produk dan layanan perusahaan asuransi. Tokopedia dan *Shopee* merupakan dua contoh marketplace tersebut.

2. *Insurtech Intermediaries- Brokers/Agents*;

Ada perusahaan asuransi yang beroperasi sebagai broker atau agen yang menjual asuransi melalui internet. Jika bisnis asuransi adalah pialang asuransi berlisensi, perusahaan pialang harus memastikan bahwa setiap perusahaan asuransi memiliki perjanjian formal yang menguraikan hak, tugas, dan wewenang pialang sehubungan dengan penjualan barang perusahaan asuransi, seperti *Fuse* dan Masa (*Future Ready*).

3. *Insurtech The Full Stack*.

Perusahaan asuransi *full stack* bertujuan untuk menyediakan produk atau layanan asuransi yang

komprehensif, menawarkan pengalaman unik kepada konsumen mereka sendiri, dan mempertahankan kendali penuh atas seluruh proses. Perusahaan yang termasuk dalam kategori ini bergantung pada inovasi teknologi dan terutama beroperasi di industri asuransi atau reasuransi.

Salah satu contoh model asuransi adalah penggunaan situs web yang dijalankan oleh perusahaan asuransi yang dapat dikunjungi calon nasabah untuk memenuhi kebutuhan mereka dengan melakukan pembelian asuransi atau mengajukan klaim asuransi. Contoh *website* tersebut adalah [www.jagadiri.co.id](http://www.jagadiri.co.id).

## **2.3 Asuransi Syariah**

### **2.3.1 Pengertian Asuransi Syariah**

Undang-undang No. 2 Tahun 1992 menentukan dengan menerima premi asuransi untuk diberikan kepada tertanggung dalam hal terjadi kerugian yang diperkirakan, kerusakan atau kerugian, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin dialami tertanggung sebagai akibat dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk menentukan suatu kematian atas meninggalnya seseorang yang dipertanggungkan, penanggung mengikatkan dirinya kepada tertanggung menurut syarat-syarat perjanjian ini antara dua pihak atau lebih.

Asuransi adalah suatu transaksi yang melibatkan dua pihak; yang satu diharuskan untuk memberikan kontribusi, dan yang lain diharuskan untuk memberikan jaminan pertama kepada pembayar

jika sesuatu yang tidak terduga terjadi pada pihak sesuai dengan kesepakatan yang dicapai. Asuransi Syariah (*ta'min, takaful, tadhamun*) adalah upaya saling melindungi dan tolong-menolong antar pihak-pihak melalui penanaman modal dalam bentuk harta atau *tabarru'* dengan memberikan pola penanganan risiko tertentu melalui akad-akad yang sesuai dengan syariah, yang sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional No. 21/DSN MUI/X/2011 (Ajib, 2019).

Hal ini sama persis dengan Pasal 1 Ayat 1 Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 18/PMK.010/2010 tentang Penerapan Prinsip Dasar Penyelenggaraan Usaha Perasuransian dan Usaha Reasuransi Dengan Prinsip Syariah, yang menyatakan bahwa asuransi berdasarkan prinsip syariah adalah upaya saling membantu (*ta'awuni*) dan melindungi (*takafuli*) di antara para peserta melalui pembentukan kumpulan dana (*tabarru*).

Dari definisi asuransi syariah diatas maka dapat disimpulkan bahwa kontrak antara tertanggung dan penanggung, di mana pihak tertanggung membayar premi kepada penanggung sebagai risiko atas kejadian yang melukai tertanggung, dengan premi masuk ke dana bantuan bersama yang dikenal sebagai *tabarru'* dana. Bantuan antara rekening tabungan masing-masing peserta dan uang yang nantinya akan diinvestasikan oleh asuransi melalui investasi yang sesuai dengan syariah (Ajib, 2019).

### 2.3.2 Landasan Hukum Asuransi Syariah

Konsep tolong menolong sebagaimana firman Allah SWT  
QS. Al Maidah [5]: 2

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهُدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا  
أَمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا يَوْمَآ إِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا  
يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ  
وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِنْمِ وَالْعُدُوَانِ يَوْمَئِذٍ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qala'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya” (QS. Al-Maidah [5]: 2).

Firman Allah dalam surat al-Hasyr [59]: 18.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِإِعَادٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman bertaqwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuat untuk hari esok (masa depan). Dan bertaqwalah kepada

Allah, sesungguhnya Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan " (QS. Al-Hasyr [59]: 18).

QS. Yusuf [12]: 47-49:

قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأْبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا تَأْكُلُونَ ثُمَّ  
يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ سَبْعٌ شِدَادٌ يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا تَحْصِنُونَ ثُمَّ يَأْتِي  
مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ عَامٌ فِيهِ يُعَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعْرِضُونَ

Artinya: "Yusuf berkata: "Supaya kamu bertanam tujuh tahun (lamanya) sebagaimana biasa; maka apa yang kamu tuai hendaklah kamu biarkan dibulirnya kecuali sedikit untuk kamu makan.<sup>48</sup> Kemudian sesudah itu akan datang tujuh tahun yang amat sulit, yang menghabiskan apa yang kamu simpan untuk menghadapinya (tahun sulit), kecuali sedikit dari (bibit gandum) yang kamu simpan.<sup>49</sup> Kemudian setelah itu akan datang tahun yang padanya manusia diberi hujan (dengan cukup) dan di masa itu mereka memeras anggur." (QS. Yusuf [12]: 47-49).

QS. An-Nisa [4]: 9:

وَلْيَحْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّتَهُمْ ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا  
قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: "Tidak boleh meninggalkan keturunan (keluarga) dalam keadaan lemah imannya, ilmu ataupun ekonominya".(QS. An-Nisa [4]: 9).

Saling melindungi dari berbagai kesusahan, sebagaimana terdapat pada QS. Al-Quraisy [106]: 4 yaitu:

الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِنْ جُوعٍ ۖ وَأَمَّنَّهُمْ مِنْ خَوْفٍ

Artinya: *"Yang telah memberi makan kepada mereka untuk menghilangkan dan mengamankan dari ketakutan."* (QS. Al-Quraisy [106]: 4).

Hadis tentang aqilah yang diriwayatkan oleh Imam Bukhari. Yang artinya: *"Pada masa Rasulullah, terdapat Nidzam Al-Aqilah yaitu usaha untuk saling memikul atau bertanggung jawab terhadap sesama keluarga, yang melakukan satu tindakan dan menyebabkan hilangnya nyawa orang lain. Dari aqilah, kebiasaan suku Arab jauh sebelum Islam datang, kemudian disahkan oleh Rasulullah menjadi hukum Islam yang tertuang dalam konstitusi Piagam Madinah"*.

### **2.3.3 Prinsip Dasar Asuransi Syariah**

Asuransi Islam pada umumnya sangat berbeda dengan asuransi konvensional. Asuransi syariah dioperasikan dengan tujuan untuk saling mendukung satu sama lain dan peserta lainnya sesuai dengan petunjuk agama. Prinsip-prinsip panduan asuransi syariah karena itu konsisten dengan Islam. Pedoman ini terdiri dari (Suripto & Salam, 2018):

#### **1. Tauhid (Ketaqwaan)**

Menurut teori ini, asuransi syariah dilaksanakan sesuai dengan muamalah yang telah ditetapkan Allah SWT, yaitu muamalah yang dapat menggugah manusia untuk bertakwa kepada Allah SWT. Oleh karena itu firman Allah di dalam surat Az Zukhruf: 32, yang berbunyi:

أَهُمْ يَفْسِمُونَ رَحْمَتَ رَبِّكَ نَحْنُ فَسَمْنَا بَيْنَهُمْ مَعِيشَتَهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا  
 وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ بَعْضًا سُخْرِيًّا وَرَحْمَتُ  
 رَبِّكَ خَيْرٌ مِّمَّا يَجْمَعُونَ

Artinya: “Apakah mereka yang membagi-bagi rahmat Tuhanmu? Kami telah menentukan antara mereka penghidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan Kami telah meninggikan sebahagian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat mempergunakan sebagian yang lain. dan rahmat Tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan” (Q.S Az Zukhruf [43]: 32).

Ayat tersebut di atas menjadi landasan bagi asuransi syariah. Berdasarkan ayat tersebut, muamalah salah satu bentuk asuransi syariah yang beroperasi. Oleh karena itu, tujuan asuransi syariah adalah untuk mendapatkan rekomendasi dari Allah SWT dengan muamalah yang sesuai dengan hukum Allah, bukan hanya untuk mencari keuntungan.

## 2. *Al-Adl* (sikap adil)

Al-Qur'an menyatakan bahwa menegakkan keadilan adalah tujuan dari semua risalah surgawi. Menurut Syekh al-Qaradawi, pilar pendukung kebebasan ekonomi sebenarnya lebih unggul dari kemegahan dan martabat kodrat manusia, yang disempurnakan dan didirikan oleh pilar lain yang disebut "keadilan." Islam menempatkan penekanan sekunder pada keadilan. Dalam bentuk akidah,

syariah, dan akhlak merupakan cikal bakal dan landasan kokoh yang menopang seluruh ajaran dan peraturan Islam (akhlak). Keadilan adalah yang pertama dari tiga sila Allah yang dia sebutkan. Dalam firman Allah:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ  
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.*” (Q.S An-Nahl: 90).

Jika peserta memenuhi syarat akad asuransi, Asuransi Syariah dengan tulus menawarkan keadilan bagi peserta asuransi untuk mengumpulkan uang dan mengembalikannya lagi.

### 3. Tidak ada unsur kezaliman

Salah satu prinsip dasar muamalah adalah pelanggaran ketidakadilan. Keadilan adalah lawan dari kekejaman. Oleh karena itu Islam sangat ketat dalam mengamati contoh-contoh tirani, menegakkan larangan terhadapnya, mengkritik keras orang-orang yang zalim, dan mengancam mereka dengan hukuman terberat di dunia dan di akhirat. Menurut teori ini, asuransi syariah dilaksanakan dengan memperhatikan manfaat yang

diterima oleh peserta; akibatnya, setiap produk asuransi syariah harus menawarkan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kesejahteraan anggota.

4. *At-Taawun* (tolong menolong)

Surat Al Maidah ayat 2, yang berbunyi:

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانَ عَاوَنُوا اللَّهَ إِذْ أَخَذَ مِنَ النَّاسِ عَهْدَ لَهُمْ بَلَاغًا وَسَعَادًا وَمَنْ كَفَرَ بَعْدَ عَهْدِهِ فَقَدْ كَفَرَ بِهِ وَاللَّهُ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: *Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaanya.* (Q.S, Al-Maidah [5]:2).

Asuransi syariah didasarkan pada ayat di atas. Prinsip tolong menolong ini telah berhasil diterapkan oleh banyak perusahaan asuransi syariah yang menawarkan produk asuransi syariah. Ketika orang lain membutuhkan uang untuk biaya pengobatan, kecelakaan, atau kerugian lainnya, setiap peserta yang membeli produk asuransi syariah akan membantu peserta tersebut. Akibatnya, aset setiap orang dalam asuransi syariah akan dialokasikan dan digunakan untuk peserta lain; uang dapat diambil kembali jika peserta keluar dari skema asuransi.

5. Amanah (terpercaya)

Al-amanah, atau "kejujuran," adalah salah satu nilai transaksi yang paling penting dalam perdagangan, menurut

Al-Qaradhawi. Ini adalah puncak moralitas agama dan kualitas orang percaya yang paling menentukan. Sebenarnya sifat kejujuran para nabi, agama tidak bisa berdiri tegak tanpa kejujuran begitu juga dengan sisa hidup. Integritas ini ditunjukkan dalam penerapan asuransi syariah dalam bentuk administrasi dana yang terbuka dan dapat diakses oleh seluruh peserta. Peserta akan menerima laporan pengelolaan uang dari perusahaan asuransi syariah.

#### 6. Ridha

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memandang kecuali dengan perdagangan yang dilakukan secara musyawarah di antara kamu,”* demikian firman Allah. Dalam karyanya, Abul A'la al-Maududi membahas ayat di atas kepemimpinan, mengatakan bahwa telah menetapkan dua persyaratan untuk legalitas perdagangan. *Pertama*, tidak ada pihak yang dipaksa melakukan pertukaran; melainkan dilakukan secara sukarela antara kedua belah pihak. *Kedua*, Mengetahui merupakan syarat wajib bagi ridha, sedangkan rida dalam muamalah merupakan syarat sahnya perjanjian antara para pihak. Untuk memastikan tidak ada gharar dalam transaksi, faktor mengetahui merupakan syarat sahnya ridha.

#### 7. *Khitmah* (Pelayanan)

Rasulullah bersabda:

عَنِ ابْنِ عُمَرَ عَنِ النَّبِيِّ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - أَنَّهُ قَالَ « أَلَا كُنتُمْ رَاعٍ وَكُنتُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ فَالْأَمِيرُ الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالرَّجُلُ رَاعٍ عَلَى أَهْلِ بَيْتِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُمْ وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ عَلَى بَيْتِ بَعْلِهَا وَوَلَدِهِ وَهِيَ مَسْئُولَةٌ عَنْهُمْ وَالْعَبْدُ رَاعٍ عَلَى مَالِ سَيِّدِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُ أَلَا فَكُنتُمْ رَاعٍ وَكُنتُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ (رواهُ مُسْلِمٌ

*Artinya: Dari Ibnu Umar RA dari Nabi SAW sesungguhnya bersabda: sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda: setiap orang adalah pemimpin dan akan diminta pertanggungjawaban atas kepemimpinannya. Seorang kepala negara adalah pemimpin atas rakyatnya dan akan diminta pertanggungjawaban perihal rakyat yang dipimpinnya. Seorang suami adalah pemimpin atas anggota keluarganya dan akan ditanya perihal keluarga yang dipimpinnya. Seorang isteri adalah pemimpin atas rumah tangga dan anak-anaknya dan akan ditanya perihal tanggungjawabnya. Seorang pembantu rumah tangga adalah bertugas memelihara barang milik majikannya dan akan ditanya atas pertanggung jawabannya. Dan kamu sekalian pemimpin dan akan ditanya atas pertanggungjawabannya (HR. Muslim).*

Dalam firman Allan Q.S. Al-Hijr ayat 88 yang bebunyi:

وَلَا تُخْرَجُوا عَلَيْهِمْ وَأَخْفِضْ جَنَاحَكَ لِلْمُؤْمِنِينَ

*Artinya: “dan berendah dirilah kamu terhadap orang-orang yang beriman.” (QS. Al-Hijr: 88).*

Layanan ini mengacu pada asuransi syariah yang mempertimbangkan kepentingan pesertanya secara tepat. Pelaku usaha asuransi syariah akan memberikan pelayanan

yang adil dan transparan terhadap kepentingan masing-masing peserta asuransi dalam hal klaim, investasi dana peserta, dan penghimpunan dana peserta. Para peserta asuransi syariah diyakini akan merasa lebih nyaman dan aman dengan dana kepesertaan mereka berkat kemudahan ini.

#### 8. Tidak ada unsur Gharar, Maisir, dan Riba

Tiga prinsip gharar, maisir, dan riba yang paling penting untuk diperhatikan agar tidak ada dalam muamalah Islam, seperti Lembaga Keuangan Syariah (LKS), karena ketiga hal ini menjadi landasan bagi larangan ulama terhadap semua jasa keuangan non syariah, seperti asuransi, pegadaian, bursa efek, *leasing*, modal ventura, dan sebagainya. Karena, dalam operasionalnya pasti terdapat salah satu atau kalau tidak tiga-tiganya.

Gharar, maisir, dan riba tidak ada pada produk asuransi syariah. Semua akad asuransi sudah menggunakan akad syariah, misalnya *mudharabah*, *ijarah*, *wakalah*, *wadiah*. karena asuransi syariah diaktifkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN), berusaha untuk memastikan bahwa semua proses dan aktivitas bisnis bebas dari praktek muamalah yang bertentangan dengan prinsip syariah. Mereka tidak mengerti kata "uang hangus" karena uang *tabarru'* dan keuangan perusahaan terpisah.

Pelaku usaha, atau perusahaan asuransi syariah semata-mata merupakan wali dalam penatausahaan uang yang telah diperoleh dari peserta dalam bentuk iuran atau pembayaran lainnya. dapat melakukan investasi sesuai dengan hukum, selama tidak mengganggu aturan syariah Islam. bebas dari lokasi investasi terlarang dan riba. Peserta saling berbincang sambil menerima pembayaran dari rekening *tabarru*. Peserta lain ikut menanggung risiko jika salah satu dari mereka mengalami bencana. Perusahaan tidak sepenuhnya menahan keuntungan dari *surplus underwriting*, biaya reasuransi, atau hasil investasi; sebaliknya, mereka dibagi di antara para anggota. Asuransi syariah telah berhasil memasukkan banyak prinsip hukum yang tercantum di atas ke dalam operasinya. Perusahaan asuransi syariah menangani operasinya secara terbuka dan sesuai dengan syariah Islam (Suripto & Salam, 2018).

#### **2.4 Pelayanan Online Asuransi Syariah**

Kata "melayani", yang membantu memberikan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain untuk tindakan melayani, adalah asal nama "pelayanan". Pada hakekatnya setiap manusia membutuhkan pelayanan; pada kenyataannya, dapat dikatakan bahwa pelayanan dan kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan. Pelayanan juga merupakan tindakan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok individu berdasarkan keadaan material memanfaatkan teknik, prosedur, dan sistem tertentu dalam upaya

memajukan hak dan kepentingan orang lain”. Selain itu, Inu Kencana Syaffie (2006), mengutip Marande (2017), menyatakan bahwa “kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan dapat dicirikan sebagai persepsi yang diterima dengan antisipasi keinginan layanan” artinya dengan membandingkan pendapat antara layanan yang diperoleh dan harapan layanan yang diharapkan, dimungkinkan untuk menentukan seberapa puas orang yang membutuhkan layanan (Marande, 2017).

Untuk layanan yang diterima pelanggan dari korporasi, layanan juga mengacu pada serangkaian operasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka (Herdiyansyah, 2011). Layanan adalah barang tidak berwujud yang diberikan satu pihak kepada pihak lain dalam bentuk tindakan atau kinerja; itu tidak ada hubungannya dengan kepemilikan properti. Layanan yang diberikan sebagai tindakan atau tindakan seseorang atau kelompok. Layanan klien langsung adalah salah satu cara untuk melakukan tindakan ini. Ini menunjukkan bahwa personel menyediakan layanan pelanggan langsung, menempatkan barang-barang di tempat yang sudah diketahui klien bahwa itu tidak pantas, atau memberikan dukungan telepon. Kapasitas bisnis untuk menawarkan layanan yang dapat memuaskan klien sambil menjunjung tinggi kriteria tertentu disebut sebagai pelayanan yang baik (Kasmir, 2005).

Sedangkan definisi pelayanan menurut Marande (2017), bahwa “Pelayanan adalah tindakan secara aktif menangani kebutuhan melalui tindakan orang lain. Secara umum Manusia

membutuhkan dua jenis layanan yang berbeda yaitu, pertama pelayanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia dan pelayanan administrasi yang ditawarkan oleh orang lain sebagai anggota organisasi, baik organisasi massa maupun negara. Isnan (2013) mendefinisikan layanan sebagai aktivitas yang terlihat atau tidak terlihat yang terjadi sebagai hasil interaksi antara pihak atau hal lain yang ditawarkan oleh penyedia layanan dan yang tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan klien.

Menggunakan SERVQUAL, model layanan klasik untuk internet yang memiliki lima dimensi, yaitu (Anwar 2021):

1. *Tangible*

Dimensi aktual model SERVQUAL Desain situs web yang baik dan kegunaan fisik situs web adalah fitur nyata dari toko online, sesuai dengan penampilan karyawan dan fasilitasnya. Mendapatkan kepercayaan pelanggan dimulai dengan bisnis yang menawarkan situs web yang dirancang secara intuitif. Di antara faktor terpenting yang memengaruhi kegunaan situs web adalah fungsi pencarian, kecepatan unduh, dan keteraturan situs web.

2. *Reliability*

Model SERVQUAL mendefinisikan keandalan sebagai kapasitas bisnis untuk memenuhi komitmennya. Dalam hal kualitas layanan tradisional, ketergantungan adalah faktor kunci. Kemampuan situs web untuk secara efektif dan akurat menunjukkan layanan yang dijanjikan diakui

sebagai fungsi utama situs web dalam hal keandalan *online*. Selain itu, keakuratan informasi yang dikumpulkan dari situs web dapat ditentukan oleh keakuratan informasi itu sendiri. Kualitas informasi harus memenuhi sejumlah persyaratan, termasuk akurasi, ketepatan waktu, kesesuaian, dan kesadaran bahwa keberadaan informasi berkualitas tinggi mempromosikan kebahagiaan pelanggan dan mendorong pembelian produk.

3. *Responsiveness*

Indikator utama Kualitas Layanan Elektronik dalam survei 100 pedagang teratas AS adalah daya tanggap. Keakuratan *e-respon* pengecer untuk pertanyaan dan masalah konsumen berfungsi sebagai ukuran *respons*. Umpan balik dari konsumen atau umpan balik kepada nasabah dapat meningkatkan persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan.

4. *Assurance*

Keamanan adalah salah satu aspek kunci dari belanja *online*. Pembeli online masih mengkhawatirkan risiko keamanan saat berbelanja *online*, meskipun ada kemajuan teknis dalam keamanan internet seperti enkripsi, tanda tangan digital, dan sertifikat. Ditemukan bahwa persepsi jaminan sangat mempengaruhi keputusan konsumen untuk melakukan pembelian *online*.

## 5. *Empathy*

Menurut model SERVQUAL, empati terkait dengan perawatan khusus yang diberikan bisnis kepada pelanggan. Dalam konteks *online*, empati menjadi sebuah konsep. Komunikasi dua arah langsung terjadi melalui internet. Pelanggan mungkin menganggap empati sebagai peningkatan antarmuka. *Last but not least*, daya tanggap dapat didefinisikan sebagai tanggapan cepat terhadap permintaan atau keluhan email, konfirmasi pesanan. Ini berarti bahwa antarmuka akan dapat berubah untuk empati pelanggan. Terakhir, daya tanggap dapat diukur dengan seberapa cepat permintaan email, keluhan, konfirmasi pesanan ditanggapi.

PT Simas Insurtech, sebuah bisnis yang menawarkan layanan *online* kepada kliennya untuk memudahkan masyarakat dalam menggunakan layanan asuransi secara cepat dan praktis, merupakan salah satu layanan *online* untuk asuransi syariah. Layanan asuransi syariah *online* memiliki keunggulan sebagai berikut:

### 1. Pembelian Asuransi Online

- a. Mendapatkan asuransi sederhana dan hanya membutuhkan sentuhan jari. Membeli asuransi perlindungan akan semudah ini:
  - 1) Siapa pun dapat mendaftar asuransi kapan saja dan dari lokasi mana pun.

- 2) Tidak diperlukan polling atau Survei
- 3) Pembayaran cepat
- 4) Aturan ini berlaku segera

Asuransi menjadi sangat sederhana, karena segala sesuatu yang berhubungan dengan asuransi dapat dilakukan dengan cepat, mudah, tanpa antrean, dan *online*.

b. Entri Data *Online*

Untuk mengajukan asuransi, tidak perlu berbicara dengan pemasaran asuransi. Dengan memasukkan informasi secara *online*, akan dapat menyelesaikan apa saja kapan saja dan dari lokasi mana saja.

c. Tidak Perlu Survei

Karena layanan *online* memungkinkan untuk mengunggah gambar objek yang ingin diasuransikan, polis dapat segera diterbitkan meskipun calon nasabah terlalu sibuk untuk menjadwalkan survei dengan tim surveyor dari asuransi.

d. Pembayaran *Online*

Pembayaran *online* yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan dan keperluan. Kartu kredit, *transfer* akun virtual, Bayar dengan QR, dan sejumlah metode pembayaran instan tambahan hanyalah beberapa contohnya.

e. E-Polis

Polis akan segera dibebaskan. Karena asuransi *online* dapat diselesaikan secara instan, tidak perlu menunggu lama untuk pertanggungan diterbitkan.

## 2. Pembuatan klaim

- a. Pengajuan klaim sederhana dari lokasi mana pun
- b. Proses pengajuan klaim sederhana tersedia 24/7.
- c. Proses klaim tidak sulit
- d. Proses klaim cepat
- e. Substitusi nilai yang andal

Saat mempertimbangkan apakah akan mendapatkan asuransi, konfirmasikan bahwa pemrosesan klaim polis sederhana dan cepat. Asuransi memudahkan klien untuk mengajukan klaim dengan memenuhi permintaan. Nasabah akan memiliki pengalaman baru dengan asuransi berkat sistem klaim *online* kapan saja, di mana saja. Cukup lengkapi formulir klaim *online* yang ditautkan, dan asuransi akan segera memproses klaim.

## 2.5 Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

### 2.5.1 Sejarah Berdirinya OJK

Pendirian Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dijelaskan sebagai berikut (OJK, 2017):

1. OJK kini bertugas mengawasi sektor jasa keuangan. Pengawasan sistem keuangan Indonesia terdiri dari:

Pengawasan baik di tingkat makro maupun mikro. Keseluruhan struktur keuangan sektor jasa disebut sebagai pengawasan makroprudensial. Lembaga keuangan dan industri jasa keuangan berada dalam lingkup pengawasan mikroprudensial. Mengingat setiap perusahaan jasa keuangan perlu diawasi secara teratur dan sistematis,

pengawasan mikroprudensial memainkan peran penting bagi setiap individu perusahaan jasa keuangan. Sebelum OJK dibentuk, Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam LK) Kementerian Keuangan mengawasi lembaga jasa di sektor pasar modal dan keuangan non-bank, sedangkan Bank Indonesia mengawasi sektor perbankan.

Entitas kedua yang dimaksud OJK mengalihkan pengawasan lembaga jasa keuangan secara bertahap. Untuk sektor pasar modal dan sektor keuangan non-bank yang berlangsung pada tanggal 31 Desember 2012, dan untuk sektor perbankan pada tanggal 31 Desember 2013. Selain itu, OJK memiliki tanggung jawab untuk melakukan pembinaan, pengaturan, dan pengawasan terhadap Lembaga Keuangan Mikro di 2015 sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro. (OJK, 2017).

## 2. Pemantauan yang Terintegrasi

OJK diberi wewenang untuk menerapkan regulasi dan pengawasan yang komprehensif sesuai dengan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Lembaga yang menyediakan jasa keuangan serta lembaga keuangan lainnya yang merupakan bagian dari organisasi tunduk pada pengawasan terpadu. Pengawasan terintegrasi melibatkan pengawasan

menyeluruh terhadap semua anak perusahaan, termasuk yang merupakan lembaga jasa keuangan, serta kinerja lembaga keuangan induk dari anak perusahaan tersebut.

Sejalan dengan itu, pengawasan terintegrasi yang dilakukan OJK juga mencakup komponen pengawas perbankan, pengawas pasar modal, dan pengawas Industri Keuangan Non Bank (IKNB). Segmen yang berbeda dari industri jasa keuangan syariah dapat diwakili oleh lembaga jasa keuangan induk dan anak perusahaannya dalam bentuk lembaga jasa keuangan.

Dengan struktur pengawasan yang terintegrasi seperti ini diharapkan akan memungkinkan adanya keterpaduan, menyeluruh, dan konsolidasi pengaturan dan pengawasan terhadap suatu kelompok atau konglomerasi lembaga jasa keuangan dan anak perusahaannya agar tidak terjadi duplikasi. Karena perubahan industri jasa keuangan yang cepat dan konstan, menyebabkan peningkatan berapa banyak penyedia layanan keuangan yang digabungkan, OJK wajib melakukan pengawasan terintegrasi.

Semakin banyak lembaga jasa keuangan berkembang sebagai akibat dari dinamika sektor jasa keuangan yang bergerak cepat dan terus berubah, maka OJK harus melakukan pengawasan terintegrasi terhadap pertumbuhan lembaga jasa keuangan di Indonesia. Bentuk

konglomerat. sebuah federasi. Konglomerat adalah semakin banyak lembaga jasa keuangan (OJK, 2017).

### 3. Latar Belakang Pendirian OJK

Perlunya pembenahan entitas yang melakukan tugas pengaturan dan pengawasan di industri jasa keuangan inilah yang mendorong OJK. Ini tergantung pada sejumlah faktor, termasuk (OJK, 2017):

#### a. Amanat Undang-Undang

Pembentukan lembaga pengawas industri jasa keuangan yang meliputi perasuransian, dana pensiun, surat berharga, modal ventura dan perusahaan pembiayaan, serta badan lainnya, diwajibkan oleh Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Sebagai pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Perbankan Indonesia, disahkanlah Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah. Perubahan terakhir atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 yang mengatur tentang Bank Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008.

b. Perkembangan Industri Keuangan

sektor keuangan yang sangat kompleks, dinamis, dan saling terkait telah dihasilkan sebagai hasil dari proses globalisasi sistem keuangan dan perkembangan teknologi dan inovasi informasi yang cepat.

c. Perlindungan Konsumen

Tuntutan akan perlindungan konsumen, dan pembelaan hukum didorong oleh semakin beragamnya permasalahan di sektor jasa keuangan, seperti pelanggaran dalam dunia usaha dan perlindungan konsumen yang kurang memadai..

d. Konglomerasi Lembaga Jasa Keuangan

Perusahaan jasa keuangan besar saat ini cenderung memiliki banyak anak perusahaan sektor keuangan dengan berbagai kegiatan usaha (konglomerasi). Misalnya, asuransi, sekuritas, keuangan, dan dana pensiun adalah contoh anak perusahaan yang dimiliki bank. Kompleksitas kegiatan usaha lembaga jasa keuangan difasilitasi oleh konsolidasi lembaga keuangan.

e. Koordinasi Lintas Sektoral

Koordinasi sistem keuangan Indonesia secara keseluruhan menjadi lebih sederhana dan mudah sebagai akibat dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2011 tentang reformasi organisasi Otoritas Jasa

Keuangan terhadap sistem pengaturan dan pengawasan keuangan negara. Untuk merespon secara cepat dan efektif berbagai permasalahan di industri jasa keuangan, OJK, Bank Indonesia, Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), dan Kementerian Keuangan dapat berkoordinasi lintas sektor. Dalam hal potensi krisis keuangan sistemik, pembentukan OJK juga akan mempermudah kolaborasi lintas sektor. Koordinasi lintas sektor dimaksudkan untuk mendorong penyelarasan kebijakan di sektor jasa keuangan, moneter, fiskal yang terintegrasi, saling mendukung, dan menjaga stabilitas sistem jasa keuangan negara

### **2.5.2 Tujuan, Fungsi, Tugas, dan Wewenang OJK**

#### **1. Tujuan Dibentuknya OJK**

Keahlian OJK di bidang edukasi dan perlindungan konsumen merupakan salah satu keunikan dan nilai tambah bagi keberadaannya sebagaimana disyaratkan oleh Undang-Undang OJK. Pembentukan OJK dilakukan dengan tujuan sebagai berikut (OJK, 2017):

- a. Seluruh kegiatan sistem keuangan dilakukan secara tertib, transparan, dan akuntabel;
- b. Mampu mencapai pertumbuhan sistem keuangan yang stabil dan berkelanjutan; dan

- c. Mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

## 2. Visi dan Misi OJK

Visi OJK adalah memantapkan diri sebagai regulator industri jasa keuangan yang andal, menjaga hak-hak nasabah dan masyarakat, serta mewujudkan sektor jasa keuangan sebagai sektor kunci perekonomian nasional yang mampu memajukan masyarakat.

Misi OJK adalah:

- a. Mewujudkan terselenggaranya seluruh kegiatan sektor jasa keuangan secara tertib, merata, transparan, dan akuntabel;
- b. Mewujudkan sistem keuangan yang berkembang secara berkelanjutan dan stabil; dan
- c. Menjaga kepentingan masyarakat dan konsumen.

## 3. Fungsi, Tugas dan Wewenang OJK

Penyelenggaraan kerangka pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi dengan seluruh kegiatan di sektor jasa keuangan merupakan peran dan tanggung jawab OJK. OJK merupakan organisasi yang berdiri sendiri dan tidak terpengaruh oleh campur tangan pihak luar. Menurut laporan OJK 2017, organisasi bertanggung jawab atas tanggung jawab pengaturan dan pengawasan yaitu kepada layanan keuangan: oleh bank, pasar modal, dan perusahaan

asuransi serta organisasi keuangan dan penyedia layanan lainnya (OJK, 2017):

Otoritas pengatur OJK harus menetapkan: a) Aturan pelaksanaan UU OJK; b) aturan untuk industri jasa keuangan; c) aturan pengawasan; dan d) aturan tata cara penetapan tertulis. Berikut adalah tanggung jawab otoritas pengawas OJK:

- a. Mengawasi dan melindungi konsumen di sektor perbankan, pasar modal, dan Industri Keuangan Non Bank (IKNB);
- b. Pemberian izin usaha; mendukung mereka; menentukan persetujuan atau pembubarannya;
- c. Mengeluarkan arahan tertulis kepada lembaga jasa keuangan dan merancang lembaga penegak hukum; dan
- d. Menetapkan sanksi administratif.

OJK berwenang memberikan pelayanan terkait perlindungan konsumen sebagai berikut: a) perlindungan masyarakat dalam rangka pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat; b) layanan pengaduan konsumen; dan c) pembelaan hukum untuk kepentingan pembelaan konsumen dan masyarakat.

### **2.5.3 Pengaturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) tentang Insurtech (*Insurance Technology*) di Indonesia**

Sekitar tahun 2010, insurtech muncul sebagai subbidang inovasi fintech di industri asuransi. *Friendsurance* adalah perusahaan pialang asuransi pertama yang didirikan oleh perusahaan asuransi Jerman. Tidak lama setelah *Friendsurance* diluncurkan, *Guevara* dan *Oscar Health Insurance*, yang berkonsentrasi pada asuransi mobil, didirikan di Inggris dan New York, masing-masing. Ada banyak perusahaan teknologi asuransi *startup* saat ini, baik negara maju maupun negara berkembang.

Setelah fintech mulai berkembang di Indonesia sekitar tahun 2016, asuransi, salah satu subset dari fintech di sektor asuransi, sudah berdiri dan mulai tumbuh dengan mengisi kesenjangan dalam layanan asuransi tradisional. Di Indonesia, banyak bisnis asuransi bermunculan selama enam tahun terakhir. Seperti Pasarpolis, Qoala, CekPremi, Lifepal, Asuransiku, Fuse, Tanamduit, Futuready, We+, Aman, Insurtech Prixai.ai, simas insurtech, dan lain-lain hanyalah beberapa di antaranya. Simas Insurtech, salah satu bisnis insurtech, akan menjadi subjek perhatian penulis dalam hal ini dan menjadi sumber perdebatan di masa depan. (Departemen Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. 2021).

Salah satu bisnis yang mendirikan sektor insurtech di Indonesia adalah Simas insurtech. Setidaknya ada beberapa indikasi yang menjadi pertimbangan untuk menentukan apakah

POJK Nomor 13 Tahun 2018 sudah memperhitungkan penerapan industri perasuransian di Indonesia. Keputusan ini dibuat dengan menggunakan model bisnis insurtech dan perspektif undang-undang asuransi. Penulis mempekerjakan 3 (tiga) insurtech dalam pekerjaan ini, yaitu sebagai berikut (Departemen Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2021):

#### 1. Aspek ruang lingkup pemberlakuan

Pengertian istilah yang digunakan dalam peraturan ini tercakup dalam bab pertama POJK Nomor 13 Tahun 2018. Inovasi keuangan digital merupakan salah satu istilah yang digunakan (selanjutnya disingkat IKD). IKD dijelaskan dalam Pasal 1 Angka 1 sebagai kegiatan yang mencakup penyempurnaan prosedur bisnis, model bisnis, dan instrumen keuangan untuk menawarkan nilai tambah baru di industri jasa keuangan. Selain itu diatur dalam Pasal 1 Angka 3 bahwa setiap pihak yang menyelenggarakan IKD harus memulai dengan peraturan ini. Penyelenggara yang dimaksud dalam peraturan ini adalah 2 (dua) lembaga jasa keuangan dan/atau orang lain yang melakukan kegiatan yang berkaitan dengan sektor jasa keuangan, sebagaimana dimaksud lebih tepat dalam Pasal 5 Ayat 1.

Semua pelaku usaha teknologi yang menggunakan platform digital untuk melakukan kegiatan komersialnya di bidang jasa termasuk dalam inovasi keuangan digital yang diatur dalam hal ini, sesuai dengan pasal 3 peraturan yang mengatur asuransi sebagai salah satu ruang lingkup IKD. Penulis menarik kesimpulan bahwa

simas insurtech yang menggunakan insurtech merupakan bagian dari ruang IKD dan tunduk pada peraturan ini.

## 2. Aspek Penyelenggaraan Bisnis

Melalui platform aplikasi yang ditawarkan, seluruh operasional bisnis Simas Insurtech dilakukan secara digital. Proses bisnis asuransi terdiri dari tiga (tiga) langkah: membeli produk asuransi, membayar premi, dan membuat klaim besar. Disini akan membahas setiap langkah selanjutnya satu per satu. Pelanggan akan menggunakan platform aplikasi untuk mengadakan kontrak asuransi dengan penyedia asuransi saat membeli produk asuransi. Kontrak asuransi harus dibuat secara tertulis dalam suatu dokumen yang dikenal sebagai polis, menurut Pasal 255 KUHD. Dokumentasi tertulis yang menunjukkan sekarang perusahaan asuransi dan kewajiban pemegang polis disediakan oleh polis. Polis asuransi kini dapat diterbitkan dalam bentuk digital atau elektronik selain dalam bentuk tertulis.

Premi adalah komponen penting dari fase berikutnya dari hubungan hukum asuransi. Istilah "premi" mengacu pada jumlah uang yang dipilih oleh perusahaan asuransi dan disetujui oleh pemegang polis berdasarkan ketentuan perjanjian, atau jumlah uang yang dipilih berdasarkan persyaratan undang-undang yang mewajibkan asuransi untuk menerima manfaat. Suatu kesepakatan diproses dalam polis asuransi oleh pemegang polis dalam bisnis Simas Insurtech ketika dicapai antara perusahaan asuransi dan

pemegang polis, dengan pembayaran premi dari tertanggung sebagai ketidakseimbangan.

Tertanggung memiliki hak untuk mengajukan klaim pada tahap terakhir, yaitu melakukannya. Klaim itu sendiri didefinisikan sebagai tuntutan dari pihak tertanggung yang dibuat sehubungan dengan kesepakatan antara perusahaan asuransi dan pemegang polis, di mana masing-masing pihak berkomitmen untuk memastikan pembayaran kompensasi oleh perusahaan asuransi jika kerugian diderita oleh tertanggung dan pembayaran premi telah dilakukan oleh pemegang polis. Hanya jika terjadi kejadian-kejadian tertentu sebagaimana ditentukan dalam polis asuransi dan mengakibatkan kerugian bagi pihak yang diasuransikan barulah tercapai pelaksanaan kinerja berupa ganti rugi oleh perusahaan asuransi.

POJK Nomor 13 Tahun 2018 secara eksplisit maupun implisit mengatur berbagai kegiatan usaha, khususnya pemantauan, pelaporan, tata kelola, kerahasiaan data, dan perlindungan konsumen. Ini termasuk membeli barang, membayar premi, dan mengajukan klaim.

### 3. Aspek prinsip

Persyaratan mendasar yang harus dipenuhi tidak dapat dipisahkan dari pembahasan mengenai asuransi. Karena simas insurtech adalah bisnis insurtech yang berhubungan dengan asuransi. Oleh karena itu, penting juga untuk menggunakan konsep dasar asuransi ketika menjalankan bisnis. Berikut ini adalah enam

prinsip dasar asuransi (Departemen Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. 2021):

a. Prinsip kepentingan yang dapat diauransikan

Menurut aturan ini, pihak yang menandatangani kontrak asuransi harus tertarik pada properti yang diasuransikan.

b. Prinsip itikad baik yang sempurna

Menurut konsep ini, baik diminta atau tidak informasi tersebut, masing-masing pihak dalam suatu perjanjian yang akan diatur oleh undang-undang wajib memberikan informasi atau informasi yang komprehensif yang akan berdampak pada keputusan pihak lain untuk bergabung dalam perjanjian tersebut atau tidak.

c. Prinsip ganti kerugian

Menurut teori ini, kerugian yang ditanggung oleh tertanggung harus diimbangi dengan subjek asuransi dengan menerima ganti rugi berupa klaim asuransi dari penanggung.

d. Prinsip subrogasi

Asas subrogasi menetapkan hak penanggung untuk mengambil alih kedudukan tertanggung guna memperoleh segala benefit (pemulihan) bahwa, terlepas dari ada tidaknya hak, dapat diperoleh dari pihak lain (penyebab kerugian) dan telah dilaksanakan atau tidak, setelah membayar santunan tertanggung karena berdasarkan ketentuan ketentuan polis.

e. Prinsip kontribusi

Prinsip ini menunjukkan bahwa jika dua polis asuransi diterbitkan oleh perusahaan asuransi yang berbeda dengan perlindungan asuransi yang sama untuk item yang sama, mereka hanya diwajibkan untuk membayar ganti rugi secara proporsional berdasarkan kewajiban masing-masing sesuai dengan rasio yang seimbang.

f. Prinsip sebab-akibat

Inti dari prinsip ini adalah bahwa jika kepentingan tertanggung menang atas suatu bencana atau kecelakaan, perusahaan asuransi, dalam kapasitasnya sebagai penanggung, akan terlebih dahulu mencari penyebab yang aktif dan efisien dalam memajukan suatu peristiwa tanpa jeda, sehingga menghasilkan kemungkinan terjadinya bencana atau kerugian.

Jika diamati secara keseluruhan, POJK Nomor 13 Tahun 2018 tidak mengatur tentang prinsip-prinsip penyelenggaraan asuransi, baik secara tertulis maupun tampilannya. Meskipun ada beberapa prinsip yang diatur dalam hal ini, namun peraturan mengenai pelaksanaan asuransi tidak disertakan. Misalnya, prinsip-prinsip yang diatur dalam POJK Nomor 13 Tahun 2018 tentang perlindungan prinsip informasi dalam kotak pasir pengaturan (pasal 13), prinsip pemantauan independen (a), dan prinsip-prinsip lainnya tidak termasuk dalam peraturan tentang pelaksanaan. dari asuransi.

Legislator dan regulator di banyak negara beradaptasi dengan munculnya perkembangan baru, seperti insurtech dan lainnya, agak lambat. Misalnya, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) di Indonesia belum menerbitkan regulasi yang secara tegas mengatur teknologi asuransi. Dengan terbitnya POJK No. 13 Tahun 2018 yang berisi aturan mengenai metode pengujian, OJK merespons pertumbuhan inovasi keuangan digital. disebut sebagai kotak pasir peraturan (Departemen Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. 2021).

Dalam penelitiannya, Joachim Frick dan Irisk M. Barsan (2020) membahas lingkungan regulasi untuk insurtech di beberapa negara. Dalam hal ini, penulis menggunakan Singapura dan Hong Kong sebagai contoh dua negara dengan aturan insurtech lebih banyak daripada negara lain.

**Tabel 2.1**  
**Kerangka Hukum *Insurance Tekhnology* (Insurtech)**

Nagara	Kerangka Hukum Insurtech
Hong Kong	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pada 29 September 2017, <i>Insurance Authority</i> (IA) meresmikan <i>Sandbox</i> insurtech.</li> <li>b. Khusus untuk Insurtech yang terutama menggunakan saluran distribusi digital dalam kegiatan usahanya, IA memperkenalkan skema percontohan <i>Fast Track</i> pada 29 September 2017.</li> <li>c. Kedatangan Tim Fasilitator IA Insurtech</li> <li>d. IA membentuk Kelompok Kerja Fintech di bawah arahan Gugus Tugas yang akan datang.</li> </ul>
Singapura	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Monetary Authority of Singapore (MAS)</i> mengembangkan inovasi baru bernama <i>Looking Glass @MAS</i>.</li> <li>b. Pada 7 Agustus 2019, MAS memperkenalkan <i>Sanbix Express</i>, sebuah platform untuk layanan keuangan atau berisiko rendah.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. MAS bekerja sama dengan mitra di sektor keuangan untuk mengembangkan kerangka kerja untuk lembaga keuangan bernama Veritas.</li> <li>d. MAS bekerja sama dengan industri untuk menghasilkan prinsip panduan tentang penggunaan kecerdasan buatan dan analisis data di pasar asuransi.</li> </ul>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber: Penelitian Joachim Frick dan Iris M, Barsan, (2020).

Dari justifikasi diatas tersebut, penulis berpendapat bahwa Indonesia dapat menjadi gambaran dari keseluruhan kerangka insurtech yang ada di kedua negara dalam menanggapi pertumbuhan penggunaan teknologi di industri asuransi. Tentu saja, jika pasar asuransi Indonesia tumbuh, maka harus bagaimana struktur hukum yang mengatur asuransi diterapkan. Aspek implementasi perusahaan insurtech, undang-undang perlindungan konsumen, manajemen risiko untuk bisnis insurtech, dan *fair playing field* sektor asuransi di Indonesia adalah beberapa hal yang perlu diubah. Perubahan ini dilakukan agar sektor asuransi di Indonesia dapat berkembang seefektif mungkin dan mendorong inklusi keuangan dan literasi keuangan di tanah air.

## 2.6 Penelitian Terkait

Dalam pembahasan ini, yang diajukan dan memperjelas bagaimana penelitian ini berbeda dari yang lain, peneliti telah mengutip sejumlah penelitian sebelumnya sebagai referensi dalam perdebatan ini. Berikut ini adalah poin-poin di mana penelitian saat ini dan penelitian sebelumnya serupa dan berbeda:

*Pertama*, Penelitian Ghoni, “*Insurtech Dan New Islamic Insurance Model: Studi Kasus Sharing Claim Di Laka Bicycle*

*Insurance, London*” diterbitkan pada tahun 2020. Persamaan penelitian penulis dengan penelitian Ghoni, samasama membahas tentang insurtech. Perbedaan dengan penelitian Ghoni, mengkaji strategi membangun model *claim-sharing* menggunakan kasus. studi Asuransi Sepeda Laka di London, yang berbeda dengan penelitian penulis mengkaji bagaimana memaksimalkan Insurtech sebagai solusi online untuk asuransi syariah di Indonesia.

*Kedua*, Penelitian Ruma dan Paripurna, (2021) “Penyelenggaraan Insurance Technology dalam mendorong Kepastian Bisnis Asuransi di Indonesia”, penelitian Nikolaus Baptista Ruma dan Paripurna sebanding dengan penelitian penulis karena sama-sama membahas insurtech di asuransi Indonesia. Selanjutnya perbedaan Peneliti menganalisis asuransi pada asuransi syariah di Indonesia yang berbeda dengan penelitian Nikolaus Baptista Ruma dan Pleno yang berfokus pada asuransi tradisional Indonesia.

*Ketiga*, Penelitian yang dilakukan oleh Putri, (2020). Kajian tersebut berjudul “Pengaruh Pemasaran Media Sosial Terhadap Purchase Intention Asuransi Syariah di Indonesia”. Studi Putri sebanding penelitian penulis karena mencakup insurtech di asuransi Indonesia. Penelitian ini membahas studi yang lebih berfokus pada pemeriksaan atau penentuan bagaimana insurtech terbaik sebagai solusi *online*. Di sinilah penelitian peneliti berbeda dengan penelitian Putri. Penelitian Putri, di sisi lain, berfokus pada

bagaimana media sosial memengaruhi tujuan bisnis asuransi syariah di Indonesia.

*Keempat*, Penelitian yang dilakukan oleh Dalimnunthe, (2020) “Penerapan Manajemen Risiko Bagi Industri Asuransi Agar Tetap Bertahan dan Bersaing di Era New Normal”. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian Dalimnunthe, yaitu keduanya mempelajari insurtech di bidang asuransi. Peneliti membahas kajian yang lebih fokus mengkaji atau menentukan bagaimana asuransi yang optimal ini menjadi solusi layanan *online*, yang menjadi pembeda utama antara penelitian mereka dengan penelitian Dalimnunthe. Sementara itu, studi Dalimnunthe mengeksplorasi bagaimana insurtech dapat membantu polis asuransi syariah ini tetap bertahan dan kompetitif di era normal baru.

**Tabel 2.2**  
**Penelitian Terkait**

No	Peneliti dan Judul	Metodologi penelitian	Hasil
1.	Ghoni, A. Insurtech Dan New Islamic Insurance Model: Studi Kasus Sharing Claim Di Laka Bicycle Insurance, London. Tahun Penelitian 2020	Penelitian ini kualitatif dengan studi analisis deskriptif.	1. Sebagai sarana diferensiasi model bisnis, inovasi di bidang model bisnis baru untuk asuransi syariah sangat penting, dan harus didasarkan pada kepentingan terbaik klien. 2. Inovasi sangat penting bagi pertumbuhan sektor asuransi syariah agar berhasil dan efisien dengan memanfaatkan teknologi baru sebagai landasan peningkatan layanan. 3. Dikarenakan faktor-faktor yang

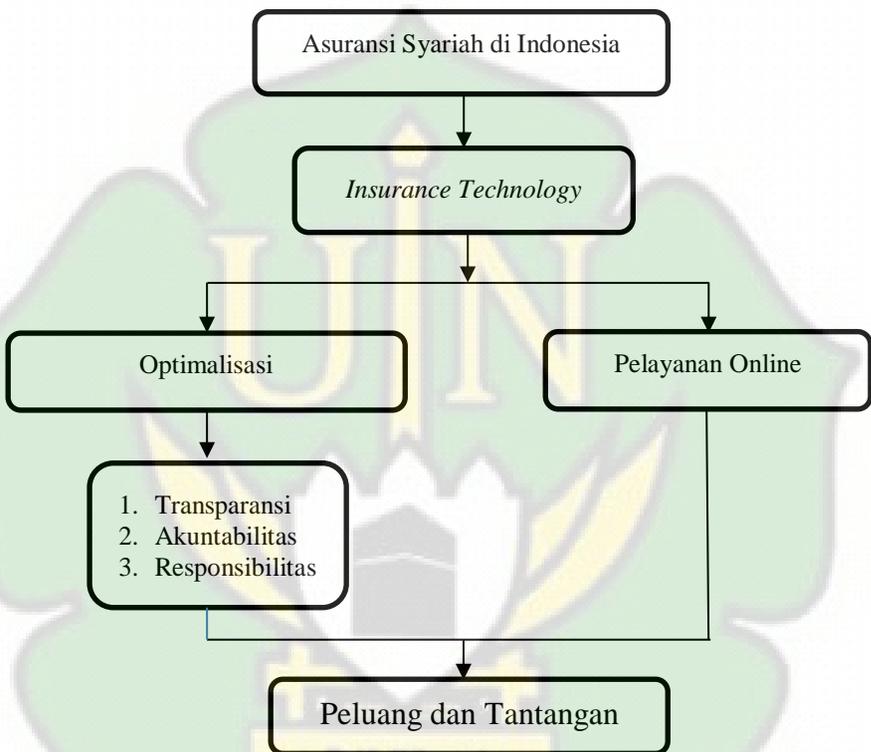
No	Peneliti dan Judul	Metodologi penelitian	Hasil
			<p>melibatkan sumber daya manusia yang sebagian besar tidak mengetahui perkembangan teknologi terkini di industri asuransi, perkembangan inovasi asuransi syariah masih menghadapi banyak tantangan khususnya dalam kemajuan dan inovasi teknologi</p>
2.	<p>Nikolaus Baptista Ruma dan Paripurna (2021), Technology dalam mendorong Kepastian Bisnis Asuransi di Indonesia</p>	<p>Penelitian ini bersifat normatif, deskriptif</p>	<p>Penggunaan InsurTech di Indonesia saat ini masih didominasi oleh produk asuransi mikro yang dipasarkan oleh teknologi melalui market aggregator dan intermediaries. Hukum dan aturan asuransi di Indonesia, serta undang-undang yang mengatur transaksi elektronik, asuransi, dan perlindungan konsumen, masih sangat relevan dan sesuai dengannya.</p>
3.	<p>Putri, A.D. Pengaruh Pemasaraan Media Sosial Terhadap Purchase Intention Asuransi Syariah di Indonesia. Tahun Penelitian 2020.</p>	<p>Penelitian ini menggunakan analisis struktural equation modeling (SEM). Alat analisis Lisrel.</p>	<p>Elemen pemasaran media sosial secara umum memiliki dampak yang baik terhadap persepsi asuransi syariah. Secara umum, persepsi mengenai asuransi syariah dipengaruhi secara signifikan negatif oleh faktor kepatuhan media sosial terhadap asuransi syariah. Secara umum, sentimen terhadap asuransi syariah dipengaruhi secara signifikan oleh faktor kepatuhan produk syariah. Minat membeli asuransi syariah dipengaruhi secara positif oleh sikap terhadap asuransi syariah.</p>

No	Peneliti dan Judul	Metodologi penelitian	Hasil
4.		Penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif.	mengantisipasi secara cepat Temuan tersebut menunjukkan bahwa perusahaan asuransi di Indonesia dapat bertahan dan sejahtera dalam menghadapi pandemi COVID-19. Hal ini akan bergantung pada kepemimpinan manajemen
	Dalimnunthe, S.A. Penerapan Manajemen Risiko Bagi Industri Perasuransian Agar Tetap Survive dan Competitif di Era New Normal. Tahun Penelitian 2020.		puncak organisasi dalam dan tanggap terhadap dampak yang terjadi, serta kemauan untuk menggunakan teknologi seperti analytics, blockchain, cloud, dan artificial intelligence.

Sumber: Data diolah, (2021)

## 2.7 Kerangka Pemikiran

**Gambar 2.1**  
**Skema Kerangka Pemikiran**



Pada kerangka berpikir ini mengilustrasikan tentang bagaimana optimalisasi *insurance technology* sebagai solusi pelayanan online pada perusahaan asuransi syariah di Indonesia (studi pada PT asuransi simas insurtech). Adapun penjelasannya sebagai berikut: asuransi kini sudah memiliki teknologi digitalnya sendiri yang dikenal dengan insurtech, bukan hanya pada perusahaan asuransi konvensional tetapi pada perusahaan asuransi

syariah seperti salah satunya Asuransi Sinarmas syariah yang memiliki anak perusahaan yang bernama simas insurtech. Optimalisasi yang dimaksud disini menjelaskan tentang indikator optimalisasi insurtech sebagai solusi pelayanan online di perusahaan simas insurtech. Adapun indikator optimalisasi antara lain: transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas. Pelayanan *online* yang dimaksud disini menjelaskan tentang layanan yang disediakan oleh aplikasi dari simas insurtech yaitu Asnet. Kemudian peluang dan hambatan yang dimaksud disini menjelaskan tentang hal yang menjadi peluang dan hambatan insurtech pada perusahaan simas insurtech.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, yang bersifat Studi pustaka (*Library Research*) yang menggunakan buku buku dan sumber literatur lainnya sebagai objek utama. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, atau penelitian yang menghasilkan catatan dan informasi deskriptif tentang materi yang dipelajari (Nafis, 2019). Sedangkan menurut Anggito & Setiawan (2018) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif menggunakan konteks alamiah dengan berbicara tentang kejadian-kejadian yang terjadi dan dilakukan dengan menggabungkan beberapa pendekatan yang ada.

Penelitian ini merupakan Penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara peneliti secara langsung terjun ke lapangan, terlibat dengan masyarakat setempat. Terlibat dengan partisipan atau masyarakat, berarti turut merasakan apa yang mereka rasakan dan sekaligus juga mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang situasi setempat. Peneliti harus memiliki pengetahuan tentang kondisi, situasi, dan pergolakan hidup partisipan atau masyarakat yang diteliti (Conny, 2010). Dimana peneliti, lebih menekankan pada pengambilan informasi langsung kepada Kepala Operasional Asuransi Syariah di Kota Banda Aceh yang merupakan satu grup dengan Simas

Insurtech, adapun informasi yang peneliti tekankan tentang optimalisasi insurtech sebagai solusi pelayanan *online* pada perusahaan asuransi syariah.

Selain itu, peneliti juga menggunakan penelitian kepustakaan (*Library Research*). Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan literatur (kepustakaan), baik berupa buku, catatan, maupun laporan hasil penelitian terdahulu. Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan literatur (kepustakaan), baik berupa buku, catatan, maupun laporan hasil penelitian terdahulu (IqbaI, 2008). Dimana peneliti, lebih menekankan artikel terdahulu yang membahas tentang Insurtech Technology.

Analisis deskriptif penting untuk penelitian kualitatif. Bagi perusahaan asuransi di Indonesia, teknik deskriptif menawarkan definisi dan penjelasan asuransi yang tepat, tidak bias, terorganisir, analitis, dan kritis sebagai solusi *online*. Bagian pertama dari penelitian dicapai dengan mengumpulkan data yang diperlukan, dan kemudian klasifikasi dan deskripsi selesai.

## **3.2 Lokasi dan Subjek Penelitian**

### **3.2.1 Lokasi**

Lokasi penelitian ini adalah PT Asuransi Sinarmas syariah di Kota Banda Aceh Jalan. Sri Ratu Safiatuddin nomor 49 Lt kelurahan Peunayong, Kuta Alam, Banda Aceh. Perusahaan ini sama halnya dengan perusahaan PT Asuransi Simas Insurtech yang berpusat di Jakarta yang bernaung dibawah Simas *Group*.

### **3.2.2 Subjek Penelitian**

Informan, yang akan memberikan banyak rincian yang diperlukan untuk prosedur penelitian, adalah subjek penelitian ini. Partisipan atau informan penelitian adalah: Kepala Operasional PT Asuransi Sinarmas Syariah di Kota Banda Aceh. Serta hasil kajian literatur dari beberapa jurnal yang relevan dengan penelitian penulis.

### **3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.3.1 Sumber Data**

Data adalah pengetahuan tentang sesuatu. dan semua data informasi yang dapat dimanfaatkan untuk menyusun informasi (Mamik, 2015). Ada dua jenis sumber data yang dapat digunakan untuk penelitian ini, sebagai berikut:

1. Data primer adalah data yang dikumpulkan dari sumber pertama menggunakan metode dan teknik yang ditentukan; dapat berupa observasi, wawancara, atau penggunaan alat ukur yang telah dibuat khusus untuk mencapai tujuannya (Nafis, 2019). Kepala Operasional PT Asuransi Sinarmas Syariah diwawancarai secara langsung untuk sumber informasi utama penelitian ini mengenai peluang dan hambatan di Indonesia serta informasi tentang memaksimalkan asuransi sebagai solusi layanan *online* pada bisnis asuransi syariah di sana.
2. Data sekunder merupakan informasi yang dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk buku, artikel, jurnal,

Alquran, dan situs *web* yang didedikasikan untuk *insurtech* (Nafis, 2019). dimana informasi tersebut terkandung dalam karya ilmiah yang valid secara akademis. Kriteria inklusi penelitian untuk jurnal dan artikel meliputi:

- a. jurnal atau artikel dari sepuluh tahun terakhir..
- b. Artikel adalah artikel komprehensif yang tidak dibatasi oleh metodologi penelitian tertentu.
- c. Artikel yang menggunakan bahasa Indonesia dan/atau bahasa Inggris.

### **3.3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Bagian yang paling strategis dari penelitian adalah proses pengumpulan data. Ada banyak metode, sumber, dan konteks yang berbeda untuk mengumpulkan data. Upaya-upaya yang dilakukan dalam penelitian ini perlu dikelompokkan, antara lain sebagai berikut, (Nafis, 2019):

#### **1) Penelitian Pustaka (*Library Research*)**

Teknik kepastakaan adalah jenis penelitian kepastakaan yang melibatkan membaca, menganalisis, dan merekam berbagai bahan bacaan yang relevan dengan pokok bahasan yang sedang dibahas, kemudian menyaring dan melakukannya dalam kerangka teori. Metode ini digunakan untuk mendukung informasi yang sedang penulis pelajari terkait masalah optimalisasi *insurtech* sebagai solusi pelayanan *online* di perusahaan asuransi syariah di

Indonesia (studi kasus simas insurtech) serta peluang dan tantangannya di Indonesia.

2) Pengamatan (*Observasi*).

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dimana seorang peneliti datang ke lokasi penelitian langsung serta melakukan pengamatan langsung terhadap subjek yang diselidiki baik pengamatan itu dilakukan dalam situasi yang sebenarnya maupun dilakukan didalam situasi buatan, yang khusus diadakan. Observasi penulis mengamati langsung ke PT Asuransi Sinarmas Syariah di Kota Banda Aceh untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan melakukan pencatatan terhadap data yang diperoleh.

3) Wawancara

Hasil wawancara diperoleh melalui wawancara dengan orang-orang yang dapat mensuplai informasi kepada peneliti. Penulis melakukan wawancara dengan Kepala Operasional PT Asuransi Sinarmas Syariah di Kota Banda Aceh dengan mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan bagian dari Sinar Mas *Group* yaitu tentang PT Asuransi simas Insurtech

4) Mengakses Situs Internet (*Website*)

Strategi ini melibatkan pembuatan situs web atau sumber *online* lainnya yang menawarkan berbagai fakta dan informasi terkait penelitian. Yaitu situs mengenai jurnal-jurnal penelitian tentang insurtech dan *website* resmi PT

Asuransi Simas Insurtech serta berbagai situs web lain yang berfungsi sebagai landasan atau referensi untuk mempelajari berbagai teori dan praktik yang sedang diteliti oleh penulis.

### **3.4 Metode Analisis Data**

Analisis data, menurut Hamzah (2020), adalah prosedur melihat secara metodis dan mengumpulkan informasi dari wawancara, catatan lapangan, dan sumber lain yang tersedia. Data dalam penelitian ini dianalisis dengan tahapan sebagai berikut::

1. **Reduksi Data**

Pendekatan awal peneliti melibatkan minimalisasi data. Reduksi data adalah proses menghindari data dengan cara meringkas, memilih elemen kunci, berkonsentrasi pada elemen penting, mencari tema dan pola, dan menghilangkan yang tidak penting. Ini menciptakan gambaran yang lebih jelas dan membuatnya lebih mudah untuk memperoleh data lebih lanjut.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Tahap selanjutnya adalah menampilkan atau menampilkan data setelah melakukan studi reduksi data. Peneliti akan lebih mampu memahami temuan penelitian dengan melihat datanya.

3. *Content Analysis* (Analisis Isi)

Peneliti menggunakan analisis isi, suatu teknik untuk mengumpulkan dan memeriksa teks, untuk menganalisis

data. Teks dapat mengambil bentuk apapun yang dapat menyampaikan pesan, termasuk kata-kata, makna gambar, simbol, konsep, dan tema.



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Perusahaan PT. Asuransi Simas Insurtech**

##### **4.1.1 Sejarah Berdirinya PT. Asuransi Simas Insurtech**

Pada tanggal 21 Oktober 2014, PT. Asuransi Simas Insurtech, sebelumnya menjalankan bisnis sebagai PT. Asuransi Simas Net, diberikan izin usaha oleh Otoritas Jasa Keuangan. Berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham PT. Asuransi Simas Net pada tanggal 8 November 2018, nama perusahaan diubah dari PT Asuransi Simas Net menjadi PT. Asuransi Simas Insurtech. Baik Keputusan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: KEP-1078/NB.11/2018 maupun Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor: AHU-0026731.AH.01.052 Tahun 2018 memberikan persetujuan perubahan nama perusahaan. Perusahaan asuransi umum pertama di Indonesia yang mengadopsi teknologi digital adalah Simas Insurtech (dahulu Simasnet). Oleh karena itu, semua polis Simasnet dapat dibeli secara *online*. Bisnis yang bergerak di bidang asuransi kendaraan bermotor, asuransi perjalanan, asuransi cedera diri, dan asuransi hewan peliharaan ini merupakan bagian dari grup Sinar Mas atau anak perusahaan PT Asuransi Sinar Mas (ASM) yang juga menawarkan asuransi umum. Manfaat dari merek ini adalah klien dapat mengelola asuransi mereka secara *online*, termasuk pendaftaran, pemeriksaan polis,

dan pelaporan klaim dari lokasi mana pun kapan pun (Asuransi Simasnet, 2022).

Asuransi PT Simas Insurtech dibuat untuk menjawab kebutuhan masyarakat kontemporer dalam hal asuransi, yang dapat diakses secara *online* melalui *website* dan *aplikasi mobile*. Mulai dari prosedur pembelian polis, penerbitan *e-polis*, hingga proses klaim, semua tindakan terkait asuransi dapat diselesaikan secara *online* dan *real time*. Simas Insurtech adalah anggota Grup Sinar Mas dan memiliki 6,8% saham PT. Sinartama Gunita, 68,6% dari PT. Sinar Mas Multifinance, dan 24,6% PT. Sinar Mas Multiartha Tbk. (Asuransi Simas Insurtech, 2022a)

Selain itu diberikan penghargaan terhadap PT Asuransi Simas Insurtech. Beberapa penghargaan yang telah diterima Simas Insurtech antara lain sebagai berikut (Asuransi Simasnet, 2022):

1. *Best General Insurance Award* 2019 Kelompok Ekuitas Rp 200 Miliar - Rp 300 Miliar

Simas Insurtech menerima Penghargaan Asuransi Umum Terbaik 2019 untuk kelompok ekuitas Rp 200 miliar hingga Rp 300 miliar. JD Luwansa Hotel and Convention Center menjadi tuan rumah upacara Media Asuransi Insurance Award 2019 malam itu pada Selasa, 23 Juli 2019. PT Asuransi Simas Insurtech memenangkan penghargaan ini berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh Media Asuransi, penyelenggara, termasuk mempublikasikan

laporan keuangannya. laporan (neraca) di surat kabar atau majalah, mencatat laba selama dua tahun berturut-turut

Mendapatkan opini wajar tanpa pengecualian dari akuntan publik yang mengaudit laporan keuangan, dan juga memiliki Rasio Solvabilitas (RBC) paling sedikit 120 persen; yang memenuhi syarat untuk dievaluasi dan diikutsertakan dalam Asuransi Aw. Sejak awal tahun 2019, penilaian ini dilakukan secara ketat dengan mempertimbangkan persaingan dari perusahaan asuransi lain yang juga melakukan penilaian. Hingga juri mampu memilih penyedia asuransi terbaik melalui penilaian yang objektif, adil, dan bertanggung jawab. Selain itu, evaluasi mempertimbangkan faktor kuantitatif (kinerja keuangan) dan kualitatif terhadap kinerja bisnis yang terjadi sepanjang tahun 2018. (angka kesehatan perusahaan, manajemen dan profesionalisme bisnis) (Asuransi Simas Insurtech, 2022b).

## 2. Insurance Innovation Award di Indonesia Insurance Innovation Award 2019

Penghargaan Asuransi Inovasi Indonesia 2019 diberikan kepada penyedia asuransi yang menunjukkan kinerja dan inovasi yang unggul dalam penawaran mereka kepada klien. Beberapa metode, antara lain *desk research*, *media monitoring*, dan *customer survey*, digunakan untuk mengevaluasi Indonesia Innovation Insurance Award

2019. Pemenang termasuk (Berita Satu Media Holdings, 2022):

- a. PT Asuransi Simas Jiwa, Indolife, PaninDai-ichiLife, CHUBB, dan PFI MEGA LIFE merupakan pemenang kategori *Best Financial Performance Insurance* (Asuransi Jiwa).
- b. Asuransi Astra dan PT Asuransi Bangun Askrida, pemenang kategori Asuransi Kinerja Keuangan Terbaik (Asuransi Umum).
- c. Maipark merupakan pemenang kategori *Best Financial Performance Insurance (Re Insurance)*. Prudential, Manulife Indonesia, AXA Mandiri, AXA Financial Indonesia, Allianz Life Indonesia, Sequis Life, BRILife, Mandiri Inhealth, dan BNI Life masuk dalam sepuluh besar (untuk asuransi jiwa).
- d. Sepuluh besar (asuransi umum) perusahaan, antara lain Adira Insurance, Astra Buana Insurance, Mandiri AXA General Insurance, Avrist General Insurance, dan Allianz Utama Indonesia.
- e. *"The Most User-Friendly & Satisfying Application"* antara lain Astra Buana, Asuransi Adira Dinamika, dan Adira Dinamika adalah Aplikasi (Asuransi Umum) yang Paling *User-Friendly & Memuaskan*. Prudential, Independen di bidang Kesehatan, Sun Life Financial Indonesia, "

- f. PT Simas Insurtech, PT Astra Buana, Jaga Diri Central Asia *Financial*, PT Jiwa Krisna, Insurance PT Generali Indosia, Axa Financial Indonesia, PT Sampo *Insurance* Indonesia, Tugu Pratama Indonesia, Allianz Life, dan *Great Eastern Life* Indonesia adalah penerima Penghargaan Inovasi Asuransi tahun 2016.
3. Predikat “Sangat Bagus” Versi majalah Info bank 2018

Dengan mendapat predikat “Sangat Bagus” dari majalah Infobank edisi 2018, Asuransi Simasnet atau sekarang dikenal dengan simas insurtech berhasil mengukir prestasi. Pencapaian ini tentunya karena kepercayaan klien yang memilih Asuransi Simasnet untuk melindungi diri dan harta bendanya. Premis ini didorong oleh PT Asuransi Simas Insurtech untuk dapat menawarkan layanan yang lebih besar kepada masyarakat Indonesia. Dalam rangka memenuhi tuntutan dan harapan nasabah Asuransi Simas Insurtech, dalam hal inovasi dan layanan nasabah pada produk yang dihadirkan maupun promosi yang ditawarkan. Asuransi Simas insurtech akan terus menawarkan kepada masyarakat Indonesia pengalaman baru dalam asuransi kontemporer yang cepat, sederhana, dan dijamin sepenuhnya aman. Hal ini sesuai dengan slogan perusahaan, Cepat, Mudah, dan Terlindungi (Asuransi Simas Insurtech, 2022c).

Selain itu di Indonesia bukan hanya PT Asuransi sinarmas yang memiliki asuransi digital namun juga terdapat beberapa perusahaan lain yang menyediakan asuransi seperti Simas Insurtech, di antaranya: PT Asuransi Bina Dana Arta (ABDA), Asuransi Central Asia (ACA), American International Group Inc (AIG), Allianz Utama, Arthagraha General Insurance, Pt Asuransi Bangun Askrida, PT. Asuransi Kredit Indonesia (Askrido), PT Asuransi Purna Artanugraha (Aspan), Asuransi Artarindo, Asuransi Asei, Asuransi Astra, Asuransi Binagriya, Asuransi Buana Independent, Asuransi Cakrawala Proteksi, Asuransi Dayin Mitra, Asuransi Rama, Asuransi Sinar Mas, Asuransi Sampo, Avrist General Insurance, PT AXA Mandiri Financial Service (AXA Mandiri), Berdikari Insurance, Bess Central Insurance, PT Asuransi Bintang Tbk, Bosowa Asuransi, BRINS General Insurance, Pt Asuransi Umum Bumiputera Muda (BUMIDA), China Taiping Insurance Indonesia, PT Asuransi Chubb Syariah Indonesia (Chubb Syariah), PT Chubb Life Insurance Indonesia (Chubb Umum), PT Asuransi Eka Llyod Jaya, Asuransi Etiqa Intenasional Indonesia (eTiQa), Federal Phoenix Group Indonesia (FPG Insurance), Great Eastern General Insurance, Asuransi Harta (Harta General Insurance), PT Jasaraharja Putera, PT Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo), PT Asuransi Jasa Tania Tbk (Jastan), PT KB Insurance Indonesia, Kresna Insurance, PT KSK Insurance Indonesia, Lippo Insurance, Asuransi Multi Artha Guna (MAG), Malacca Insurance, Mega Insurance, Mega Pratama, Meritz Korindo Insurance, MNC

Insurance, MPM Insurance, PT Asuransi MSIG Indonesia (MSIG), PT Reasuransi Nasional Indonesia (Nasionalre), PT Intenasional Service Pasific Cross (Pan Pacific), PT Asuransi Parolamas, PT Asuransi Raksa Praktikara, Ramayana, Reliance, PT Asuransi Samsung Tugu, Asuransi SLU (Sarana Lindung Upaya), PT Asuransi Sonwelis Takaful, PT Asuransi Staco Mandiri, PT Asuransi Sumit Oto, Takaful Umum, PT Asuransi Total Bersama (Tob Insurance), Tokio Marine Indonesia (Asuransi Umum), PT Victoria Insurance, PT Asuransi Umum Videi, PT Asuransi Wahana Tata, PT Asuransi Tri Pakarta, PT Tugu Kresna Pratama, PT Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, and Zurich Insurance Indonesia (Asuransi Simasnet, 2022).

#### **4.1.2 Visi, Misi Organisasi**

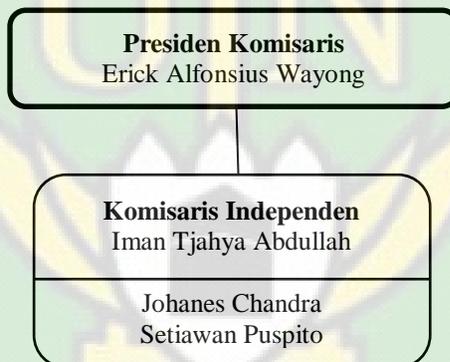
1. Visi:  
Memanfaatkan teknologi informasi untuk tumbuh menjadi organisasi penyedia jasa asuransi yang terpercaya dan berkelas.
2. Misi:
  - a. Menumbuhkan industri asuransi umum melalui jalur distribusi non-konvensional yang nyaman.
  - b. Menjadikan perusahaan sebagai unit bisnis yang menguntungkan pemangku kepentingan.
  - c. Penggunaan teknologi informasi untuk berinovasi dan membuat prosedur kerja lebih efisien.

### 4.1.3 Struktur Organisasi

Salah satu syarat penting bagi perusahaan untuk berfungsi dengan sukses adalah ketersediaan struktur organisasi yang sesuai. Jika ada sistem kerjasama yang baik, sebuah perusahaan akan berhasil dalam mencapai prestasi kerja dan karyawan yang efektif. Sebagai contoh, struktur organisasi di PT Simas Insurtech adalah sebagai berikut (Asuransi Simas Insurtech, 2022b):

1. Komisaris Simas Insurtech

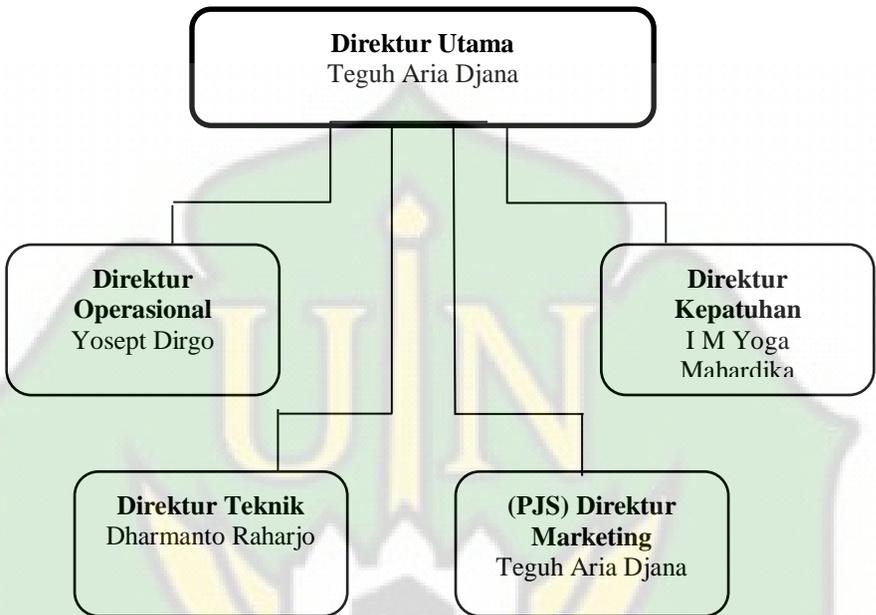
**Gambar 4.1 Komisaris Simas Insurtech**



Sumber: Asuransi Simas Insurtech, (2022b)

## 2. Direksi Simas Insurtech

**Gambar 4.2 Direksi Simas Insurtech**



Sumber: Asuransi Simas Insurtech, (2022b)

### 4.1.4 Penyelenggaraan Operasional Perusahaan

Simas Insurtech terus berupaya untuk mematuhi undang-undang yang relevan saat menjalankan bisnis. PT. Simas Insurtech Insurance telah melaksanakan program edukasi untuk memastikan operasional perusahaan saat ini didukung oleh tenaga ahli di bidangnya, sesuai dengan ketentuan Kementerian Keuangan tentang tenaga ahli (Kepmenkeu No.426/KMK.06/ 2003 tentang Perizinan Usaha dan Kelembagaan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi, khususnya Pasal 12, Tenaga Ahli pada

Perusahaan Asuransi Kerugian dan Pasal 23, Tenaga Ahli di Kantor Cabang) (Simas Insurtech Insurance, 2022b). Jumlah Tenaga Ahli dan Ajun Ahli Asuransi di PT. Asuransi Simas Insurtech adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Daftar Jumlah Tenaga Ahli dan Ajun Ahli Asuransi Kerugian di PT. Asuransi Simas Insurtech**

Gelar Profesi	Jumlah
AAIK (Ahli Asuransi Indonesia Kerugian)	2
AAAIIK (Ajun Ahli Asuransi Indonesia Kerugian)	3

Sumber: Asuransi Simas Insurtech, (2022b).

#### **4.1.5 Simas Insurtech Mobile**

Selain itu, Simas Insurtech memiliki jaringan seluler bernama ASNET, aplikasi *mobile* dari PT. Asuransi Simas Insurtech yaitu pada nasabah, rekanan, dan anggota masyarakat umum. Berbagai tantangan dihadirkan oleh aplikasi ini, antara lain sebagai berikut (Asuransi Simas Insurtech, 2022a):

1. ASNET

Dengan bantuan aplikasi ini, mudah untuk mendapatkan informasi tentang produk asuransi, simulasi perhitungan premi, dan melakukan pembelian asuransi secara online.

2. Layanan Simas Insurtech

Melalui aplikasi ini, konsumen yang telah memiliki polis asuransi dengan Asuransi Simas Insurtech dapat memperoleh rincian pertanggunggaan (status polis,

pertanggung jawaban asuransi, jangka waktu polis, dan sebagainya)

### 3. Informasi Simas Insurtech

Simas Insurtech *Mobile* juga menawarkan informasi umum tentang Layanan Asuransi Simas Insurtech berupa informasi Kantor Cabang/Marketing/Marketing Point, Layanan Hubungi Kami (Info, Layanan Pelanggan, Pengaduan, Saran, dan GCG), Daftar Rumah Sakit Provider, Simas Dokter Sehat Konsultasi (*Gratis*), Info Seminar Kesehatan Gratis, Tips Kesehatan, dan sumber informasi umum lainnya.

#### **4.1.6 Produk Simas Insurtech**

Simas Insurtech secara konsisten menawarkan pengembangan produk terkini, terutama yang memenuhi kebutuhan generasi milenial dengan melakukan pembelian, pembayaran, dan klaim secara cepat dan mudah (Simas Insurtech Insurance, 2022a). Simas Insurtech adalah anak perusahaan dari PT Asuransi Sinarmas Syariah, dan dengan demikian, produk-produknya sesuai dengan prinsip syariah, seperti halnya PT Asuransi Sinarmas Syariah. Akad yang digunakan dalam ide asuransi Sinar Mas Syariah dan Simas Insurtech adalah (Asuransi Sinarmas, 2022c) :

1. Akad *Tabarru* adalah perjanjian hibah yang meminta peserta untuk menyumbangkan uang ke dana yang ditujukan untuk menguntungkan peserta lain dan bukan untuk keuntungan komersial.

2. Akad *Tijarah* adalah akad yang memiliki tujuan bisnis dan dibuat antara peserta secara individu atau kolektif dan manajer.
3. Akad *Wakalah bil Ujrah* adalah akad *tijarah* yang menunjuk pengelola sebagai wakil peserta untuk mengawasi kewenangan investasi peserta dan/atau pengelolaan dana tabarru peserta sesuai dengan kuasa atau kewenangan yang diberikan, dengan ketidakseimbangan dalam bentuk *ujrah* (Gratis).
4. Akad *Mudharabah* adalah akad *tijarah* yang memberikan wewenang kepada pengelola untuk menginvestasikan dana *tabarru* sesuai dengan kuasa atau wewenang yang diberikan, dengan ketidakseimbangan dalam bentuk bagi hasil (*nisbah*) yang telah diperjanjikan sebelumnya.

Simas Insurtech menyediakan berbagai produk, antara lain (Asuransi Simas Insurtech, 2022a):

#### 1. Mobil Insurtech (Asuransi Mobil)

Memberikan perlindungan terbaik dan terlengkap bagi kendaraan dari berbagai jaminan yang sesuai kebutuhan. Banyak jaminan atau bentuk perlindungan yang diberikan oleh asuransi mobil. dapat memilih opsi asuransi mobil yang paling sesuai dengan kebutuhan. Berbagai bentuk perlindungan asuransi antara lain:

- a. Asuransi kendaraan lengkap atau *all risk*, yaitu meliputi asuransi kendaraan bermotor yang melindungi dari risiko

kehilangan atau kerusakan dari hal-hal seperti kecelakaan, kendaraan bermotor, dan lain-lain.

- b. Asuransi kendaraan untuk kerugian total, Asuransi mobil hanya menjamin pertanggungan untuk pencurian mobil atau kehilangan atau kerusakan total (>75 persen).
- c. Asuransi mobil kewajiban kepada pihak ketiga. Tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pihak ketiga.

## 2. Homi Insurtech (Asuransi Rumah)

Homi Insurtech menawarkan pertahanan terhadap risiko yang tidak diinginkan yang dapat muncul di rumah. Diantara jaminan yang ditawarkan oleh Homi Insurtech adalah sebagai berikut:

- a. Jaminan Gempa, yang menjamin kerugian yang diakibatkan oleh gempa bumi.
- b. *SI Saving Homi*, yang menawarkan perlindungan sebesar besarnya untuk rumah dari pencurian, kebakaran, dan risiko lainnya. terdiri dari membayar kerusakan akibat risiko yang ditanggung oleh polis. Nominal santunan yang ditawarkan sampai dengan Rp10.000.000.000,00 atau 10% dari Total Uang Pertanggungan.
- c. Jaminan FLEXA. FLEXA menjamin termasuk secepat mungkin dan menjamin kerugian akibat kebakaran, petir, ledakan, dan benda jatuh dari pesawat.

### 3. Travi *Insurtech* (Asuransi Travel)

Perlindungan tertinggi ditawarkan oleh produk ini, kapan saja dan di mana saja. Risiko berikut ditanggung oleh Jaminan Kecelakaan Diri Travi *Insurtech*:

- a. Kematian akibat kecelakaan dan cacat tetap.
- b. Amputasi anggota badan atau kebutaan pada satu mata.
- c. Kehilangan penglihatan pada kedua mata atau dua atau lebih anggota badan.

Jika kecelakaan terjadi saat pesawat dalam penerbangan, cacat tetap berlipat ganda:

- 1) Ketidaknyamanan selama perjalanan
- 2) Kehilangan atau kerusakan bagasi dan harta benda pribadi
- 3) Keterlambatan bagasi
- 4) Keterlambatan perjalanan
- 5) Kehilangan deposit dan perjalanan
- 6) Penurunan waktu perjalanan
- 7) Pembajakan pesawat
- 8) Dokumen perjalanan hilang
- 9) Ketidakcocokan koneksi penerbangan dengan layanan medis dan kompensasi
- 10) Biaya perawatan medis akibat penyakit dan kecelakaan

Perawatan berkelanjutan:

- a) Perawatan medis darurat dan pemulihan
- b) biaya perjalanan;
- c) Biaya pengiriman uang untuk anak-anak

d) Hadiah uang harian

e) Biaya peringatan

Pertumbuhan terjamin:

a. Tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga:

b. biaya penggunaan telepon darurat.

c. perlindungan untuk rumah; sewa mobil tanpa risiko

#### 4. Persona Insurtech (Asuransi Kecelakaan Diri)

Persona adalah jenis asuransi pribadi yang menawarkan perlindungan, terutama terhadap pengeluaran tak terduga seperti tagihan medis, risiko keuangan dari ketidakmampuan atau kematian terkait kecelakaan, dan sebagainya. Jaminan tersebut meliputi:

a. Jika tertanggung meninggal dunia karena kecelakaan, kami akan membayar ahli waris tertanggung sejumlah uang tertentu.

b. Cacat Tetap Akibat Kecelakaan Simas Insurtech akan membayar tertanggung sejumlah santunan yang tercantum pada tabel penggantian cacat tetap jika Tertanggung menjadi cacat akibat kecelakaan.

c. Biaya Rawat Inap Setelah Kecelakaan Jika Tertanggung memerlukan perawatan di Rumah Sakit akibat kecelakaan, kami akan membayar tagihan Rumah Sakit sesuai dengan penerimaan biaya pengobatan atau paling banyak sesuai dengan batas pertanggungan yang dipilih.\

- d. Peningkatan risiko sepeda motor Jika bertanggung mengalami kecelakaan saat mengendarai sepeda motor atau saat menjadi penumpang, kami akan membayar sejumlah kompensasi tertentu. Batas pertanggungan setiap jaminan menentukan jumlah penggantian.

#### 5. Fly Insurtech (Asuransi Keterlambatan Penerbangan)

Fly Insurtech menawarkan pertahanan terhadap bahaya yang tidak diinginkan yang mungkin timbul saat bepergian. Jaminan perlindungan yang ditawarkan oleh Fly Insurtech meliputi:

- a. *Complete Guarantee* (Jaminan Lengkap), yang memberikan hak kepada penumpang untuk mendapatkan penggantian sebesar Rp. 500.000 jika terjadi keterlambatan minimal dua jam tanpa asuransi kecelakaan diri.
- b. Asuransi penerbangan dan kecelakaan diri, termasuk menerima Rp. 500.000 sebagai kompensasi atas keterlambatan minimal dua jam dan pertanggungan kecelakaan diri selama perjalanan.

#### 6. Mudik Insurtech (Asuransi Mudik)

Saat kembali ke rumah, Jaminan Mudik Insurtech menawarkan perlindungan total untuk 1 orang dan keluarga. Jaminan Mudik Insurtech antara lain::

- a. Santunan meninggal dalam sebuah tabrakan. Dengan jaminan tinggi:
  - 1) Peserta yang berusia di atas 18 tahun Rp25.000.000,

- 2) sedangkan yang berusia di bawah 18 tahun Rp10.000.000
- b. Karena kecelakaan, seseorang menjadi cacat permanen. Dengan jaminan tinggi:
  - 1) Peserta yang berusia di atas 18 tahun Rp25.000.000,
  - 2) sedangkan yang berusia di bawah 18 tahun Rp10.000.000
- c. Penggantian biaya pengobatan untuk kecelakaan dengan pertanggungansian maksimal Rp. 250.000,- per orang dan penggantian maksimum per polis dalam satu kejadian sebesar Rp. 100.000.000,-
- d. Baik orang maupun keluarga ditanggung oleh polis (maksimal 5 peserta: Ayah, Ibu dan 3 anak).
- e. Jangka waktu pertanggungansian terlama adalah 30 hari setelah polis diterbitkan.

#### 7. Pet Insurtech (Asuransi Pet)

Dirancang khusus untuk anjing dan kucing, Pet Insurtech menawarkan jaminan berikut untuk asuransi hewan peliharaan:

- a. Asuransi kematian karena kecelakaan mencakup kematian yang disebabkan oleh kecelakaan seperti tabrakan, kecelakaan, jatuh, dan sebab-sebab lain yang tidak ditanggung oleh polis.
- b. Jaminan kehilangan dalam hal barang yang diasuransikan hilang dan didahului atau diikuti dengan kekerasan atau

paksaan, dengan biaya penggantian yang ditentukan dengan kwitansi penjualan.

- c. Penggantian pihak ketiga: Penanggung membayar ganti rugi atas kerugian pada tubuh manusia yang disebabkan langsung oleh subjek polis serta untuk cedera pada hewan peliharaan pihak ketiga.

#### **4.1.7 Klaim Simas Insurtech**

Layanan terbaik yang ditawarkan oleh asuransi Simas Insurtech adalah Layanan Klaim Insurtech karena klaim dapat diajukan dengan cepat dan mudah dari lokasi mana pun, kapan pun, dan tanpa kesulitan. Langkah-langkah pengajuan klaim di Simas Insurtech adalah sebagai berikut (Asuransi Simas Insurtech, 2022a):

1. Langkah-langkah yang harus dilakukan saat menyerahkan kendaraan bermotor

Laporan klaim melalui media sbb:

- a. Tekan (021) 5050-7777, hotline Simas Insurtech.
- b. Kirim email ke [info@simasinsurtech.com](mailto:info@simasinsurtech.com), atau
- c. Mengisi formulir pendaftaran klaim pada menu *customer care website* [www.simasinsurtech.com](http://www.simasinsurtech.com).
- d. Mendaftar menggunakan aplikasi *mobile* ASNET, atau
- e. Kun kantor asuransi simas insurtech.

Nasabah disarankan untuk segera melaporkan kejadian tersebut dan selambat-lambatnya 5 (lima) hari setelah kejadian

jika ingin mengajukan permohonan. Tindakan berikut harus diambil untuk mengajukan klaim (untuk kerugian sebagian):

- a. Survey kendaraan akan dilakukan oleh *surveyor*. Pemantauan kendaraan dapat dilakukan di rumah atau tempat usaha tertanggung atau di kantor cabang Asuransi Sinar Mas terdekat..
- b. Dokumen yang diperlukan untuk mengajukan klaim kecelakaan:
  - 1) Formulir yang diklaim sudah diisi lengkap.
  - 2) Surat Izin Mengemudi, STNK (Surat Nomor Kendaraan), dan (jika kendaraan hilang saat mengemudi)
  - 3) Jika nama pelapor pada formulir klaim berbeda dengan nama tertanggung, maka diperlukan KTP asli (scan atau foto asli).
  - 4) Klaim harus disertai stempel perusahaan jika polis asuransi atas nama perusahaan.
  - 5) Surat Tanda Terima Laporan dari Kepolisian Daerah (STPL), yang diperlukan jika mobil rusak berat, kehilangan suku cadang kendaraan (seperti radio kaset atau spion), dan disebabkan oleh orang lain.
- c. Setelah pemeriksaan kendaraan oleh surveyor dan kelengkapan dokumen, Surat Perintah Kerja (SPK) akan diberikan agar mobil dapat segera diperbaiki di bengkel.
- d. Asli BPKB, STNK, STNK blocker, kunci kendaraan asli dan cadangan, buku KIR (untuk kendaraan jenis pick up), 2

blanko kwitansi yang telah ditandatangani oleh tertanggung sebesar Rp. 6.000, faktur asli, surat pernyataan subrogasi di atas materai Rp. 6.000, dan surat pembukaan hak (jika penggugat adalah perusahaan atau badan hukum) semua diperlukan saat mengajukan CTLO (*Constructive Total Loss*).

Tindakan berikut harus dilakukan untuk mendaftarkan klaim kehilangan kendaraan (dicuri):

- a. Kelengkapan dokumen yang diperlukan untuk mengajukan klaim kehilangan kendaraan (dicuri):
  - 1) Formulir klaim sudah diisi lengkap.
  - 2) STNK inisial, Meminta surat konfirmasi dari kepolisian jika STNK diambil.
  - 3) Kunci mobil asli dan cadangan
  - 4) Jika nama pelapor pada formulir klaim berbeda dengan nama tertanggung, maka diperlukan KTP asli (scan atau foto asli).
  - 5) Klaim harus disertai stempel perusahaan jika polis asuransi atas nama perusahaan.
  - 6) Surat tanda terima STPL laporan dari polsek setempat
- b. Jika diterima, diperlukan dokumen sebagai berikut: BPKB asli, faktur asli, surat pemblokiran STNK asli, surat keterangan orang hilang asli dari kepolisian setempat, 2 kwitansi kosong dengan tanda tangan tertanggung (salah

satunya bermaterai cukup), dan *invoice* asli (untuk kendaraan jenis pickup).

2. Simas Insurtech Rumah

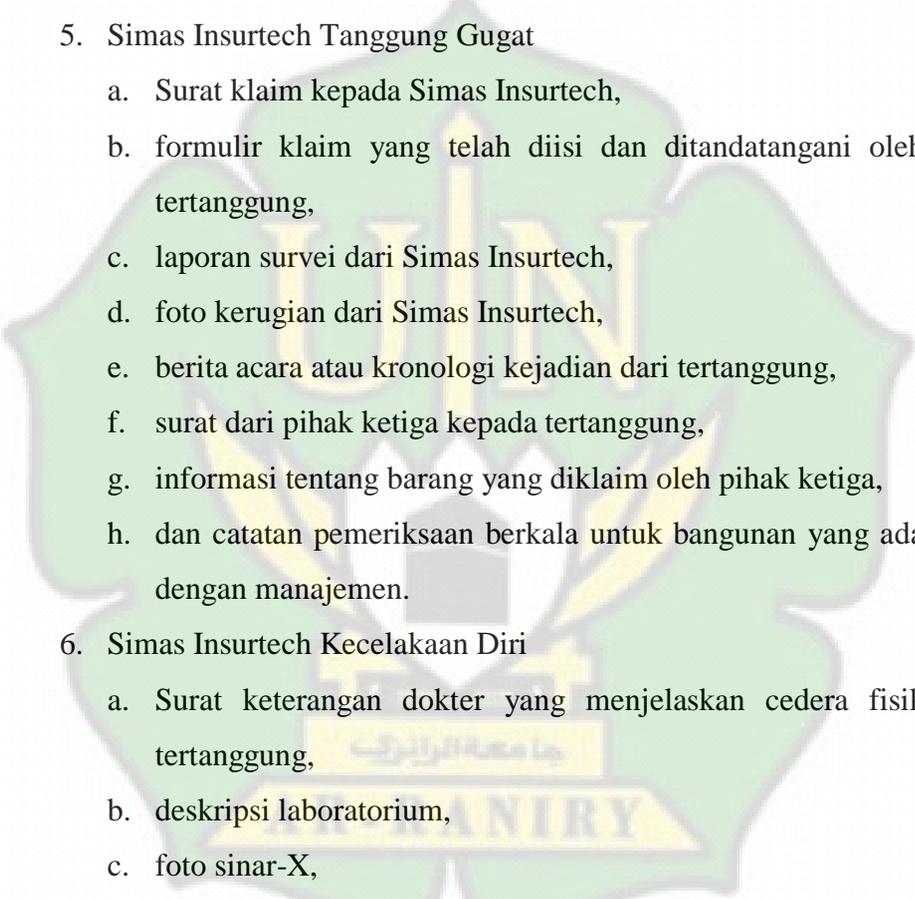
- a. Surat klaim kepada Simas Insurtech,
- b. formulir klaim yang telah diisi dan ditandatangani,
- c. laporan survei dari surveyor Simas Insurtech, dan foto-foto kerugian dari surveyor Simas Insurtech.
- d. Asli polis dalam Total Loss
- e. Berita acara atau catatan kronologis kejadian dari tertanggung
- f. Surat keterangan kejadian dari pihak tertentu, seperti desa atau polisi
- g. Laporan polisi kasus pidana
- h. Laporan BMG atau Badan Meteorologi dan Geofisika tentang bencana alam, termasuk badai, angin topan, dan kilat
- i. Setiap klip media tentang kejadian;
- j. kuitansi asli jika penggantian adalah pemulihan;

3. Bangunan

Salinan IMB atau izin mendirikan bangunan dapat digunakan untuk menentukan umur bangunan. Selain itu, cetak biru konstruksi untuk bangunan menawarkan informasi ukuran.

4. Isi atau Perabot:

Untuk menentukan usia furnitur, Anda harus memiliki hal-hal berikut:

- 
- a. daftar perabot yang baik dan rusak;
  - b. laporan penyebab kerusakan peralatan elektronik;
  - c. Tanda terima dari saat pembelian; dan
  - d. Daftar harga furnitur dari pemasok atau toko
5. Simas Insurtech Tanggung Gugat
- a. Surat klaim kepada Simas Insurtech,
  - b. formulir klaim yang telah diisi dan ditandatangani oleh tertanggung,
  - c. laporan survei dari Simas Insurtech,
  - d. foto kerugian dari Simas Insurtech,
  - e. berita acara atau kronologi kejadian dari tertanggung,
  - f. surat dari pihak ketiga kepada tertanggung,
  - g. informasi tentang barang yang diklaim oleh pihak ketiga,
  - h. dan catatan pemeriksaan berkala untuk bangunan yang ada dengan manajemen.
6. Simas Insurtech Kecelakaan Diri
- a. Surat keterangan dokter yang menjelaskan cedera fisik tertanggung,
  - b. deskripsi laboratorium,
  - c. foto sinar-X,
  - d. kuitansi asli untuk biaya pengobatan,
  - e. sertifikat kematian jika terjadi kematian,
  - f. dan, jika perlu, hasil visa.

#### 4.1.8 Premi Simas Insurtech

Setiap nasabah akan membayar premi asuransi yang berbeda dengan Simas Insurtech. Menurut Asuransi Simasnet (2022), beberapa faktor, antara lain, mempengaruhi variasi besaran premi:

1. Jenis asuransi tertentu
2. Informasi tentang tertanggung, termasuk usia, pekerjaan, jenis kelamin, dan riwayat kesehatan.
3. Jenis dan luas properti atau aset yang diasuransikan.
4. Perlindungan, dari pertanggung jawaban pokok hingga pengemudi (manfaat tambahan)

Namun, dapat menggunakan kalkulator untuk mendapatkan gambaran umum tentang jumlah premi untuk Asuransi Mobil Simas Insurtech. Pembayaran premi asuransi Simas insurtech dapat dilakukan dengan empat cara berbeda: melalui ATM, *online banking*, *e-payment*, dan *e-payment*..:

##### a. ATM Sinarmas

- 1) Masukkan kartu ATM
- 2) pilih preferensi bahasa
- 3) masukkan PIN enam digit
- 4) lalu pilih jenis transaksi "*Transfer*"
- 5) Masukkan "Rekening Bank Sinarmas" sebagai bank tujuan transfer
- 6) Rekening tujuan transfer "*Rekening Nasabah Lain*"
- 7) Ketik "No. Rekening Giro Bank Sinarmas" sebagai rekening tujuan transfer

- 8) Masukkan seluruh jumlah premi yang harus dibayar
  - 9) Masukkan nomor referensi (dikosongkan) pilih “Benar”
  - 10) Konfirmasi *Transfer* (transaksi akan diproses) jika benar, pilih “Ya”
- b. ATM Bersama, ALTO, PRIMA
- 1) Dari menu Transaksi, pilih "Transfer"
  - 2) Dari menu tarik-turun Rekening tujuan, pilih "Bank Lain"
  - 3) Dari kolom Nomor Rekening Tujuan, masukkan Nomor Rekening Giro Bank Sinarmas yang tertera pada struk premi
  - 4) Masukkan jumlah total yang harus dibayar sebagai premi
  - 5) Konfirmasi transfer, lalu klik "Ya" jika semuanya sudah benar.
- c. *Internet Banking*
- a) Akses *internet banking* dengan menggunakan *website* resmi Bank Sinarmas
  - b) Klik menu "Transfer Dana / Transfer Dana"
  - c) Pilih "Other Account / To Other Account" dari submenu.
  - d) Klik "Silakan Pilih Akun"
  - e) Di bawah "Rekening Tujuan", pilih "Rekening Lain", masukkan Nomor Giro Bank Sinarmas untuk polis yang pembayaran preminya (terdapat pada kuitansi premi).
  - f) Isi kolom Jumlah dengan total premi yang harus dibayar. setelah itu klik tombol "submit".

- g) Di bagian konfirmasi, masukkan token ID atau, jika "Pertanyaan Aman" diajukan, konsumen harus merespons. lalu tekan "Kirim."
  - h) Pemberitahuan yang menyatakan "Transaksi Berhasil" akan muncul setelah prosedur selesai.
  - i) Pelanggan memiliki pilihan untuk mengambil foto atau menyimpan bukti transaksi.
- d. *E-Payment*
- Kartu kredit dan debit dapat digunakan untuk melakukan pembayaran melalui e-payment gateway Faspay dengan cara:
- 1) Mengakses menu pembayaran premi
  - 2) Pilih *e-Payment*
  - 3) Ikuti langkah-langkah selanjutnya
- e. Setor tunai melalui teller bank
- 1) Kunjungi Bank Sinarmas.
  - 2) Realisasi rencana pembelian Asuransi Simasnet.
  - 3) Isi formulir dengan data-data yang diperlukan sebagai berikut:
    - a) Nama pemegang rekening harus sesuai dengan nama pada kuitansi premi, dan nama bank harus Bank Sinarmas.
    - b) Nomor Rekening: Tanda terima premi mencantumkan Nomor Rekening Giro Bank Sinarmas.

## 4.2 Hasil Penelitian

Kurangnya transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab di sektor publik baru-baru ini mengkhawatirkan banyak warga negara kita. Hal ini terutama karena pejabat pemerintah dan perusahaan terlibat dalam korupsi, kolusi, dan nepotisme yang semakin meningkat. Oleh karena itu, jika menginginkan Indonesia yang lebih baik, diperlukan upaya yang tulus untuk transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab. Administrasi pemerintahan dan perusahaan, serta penyediaan layanan publik, semuanya mengutamakan transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab (Maani, 2009).

Transparansi mengacu pada suatu kondisi di mana semua komponen proses penyampaian layanan dapat dilihat oleh pengguna dan pihak berkepentingan lainnya dan dapat dengan cepat diidentifikasi oleh mereka. Agar pengguna jasa dapat dengan mudah mengakses dan memahami seluruh komponen proses pemberian layanan, termasuk kebutuhan, biaya, dan waktu yang dibutuhkan, metode layanan, serta hak dan kewajiban penyedia dan pengguna layanan, harus dipublikasikan. Jika praktik pemberian layanan terbuka untuk umum, memiliki tingkat transparansi yang tinggi. Di sisi lain, implementasi tidak memenuhi persyaratan transparansi jika beberapa atau semua komponen proses tertutup dan sulit mendapatkan informasi bagi pengguna dan pemangku kepentingan lainnya.

Akibatnya, setidaknya tiga metrik dapat digunakan untuk menilai transparansi layanan publik, termasuk (Maani, 2009):

- a. Standar pelayanan publik merupakan indikator pertama. Penilaian tingkat disini mempertimbangkan setiap komponen penyediaan layanan publik, seperti persyaratan, biaya, dan durasi yang diperlukan serta proses atau prosedur layanan yang sesuai. Pengguna harus dibuat sadar dan memiliki akses ke persyaratan. Operator harus berusaha untuk menyampaikan kepada pengguna kondisi yang harus dipenuhi serta kondisi layanan yang mereka butuhkan selama proses layanan.
- b. Indikator transparansi yang kedua adalah kemudahan bagi pengguna dan pemangku kepentingan lainnya untuk mengakses prosedur layanan. Makna dalam konteks ini mencakup makna literal dan makna yang mendasari semua aturan dan prosedur. Bagi pengguna, sangat penting bahwa kebutuhan, proses, biaya, dan waktu yang diperlukan dijelaskan. Kepatuhan terhadap kebijakan dan peraturan akan mudah dicapai jika pengguna dapat mengenali dan menerima alasan dari semua hal ini.
- c. Kesederhanaan dalam mencari informasi di berbagai wajah pemberian layanan publik adalah tanda ketiga dari transparansi layanan. Semakin transparan, semakin mudah bagi pengguna untuk belajar tentang banyak aspek pemberian layanan publik. Misalnya, suatu layanan publik

dapat dikatakan memiliki transparansi yang tinggi ketika pengguna dapat dengan cepat mengetahui berapa biaya dan berapa banyak waktu yang dibutuhkan untuk mengerjakan sebuah tugas. Demikian pula, pemberian layanan dapat dikatakan memiliki tingkat keterbukaan yang tinggi ketika pengguna dapat dengan cepat mengetahui metode, persyaratan, dan cara menerima layanan. Di sisi lain, transparansi dianggap rendah jika kebutuhan pengguna yang berbeda mengharuskan pembelajaran tentang elemen yang berbeda dari berbagai layanan. Jika mempelajari harga dan lamanya layanan menuntut banyak usaha dan pengorbanan, tingkat layanan yang dibutuhkan dapat dianggap rendah.

Pelayanan publik dapat dibuat lebih transparan dengan memanfaatkan tiga wajah transparansi. Selain itu, ada empat jenis keterbukaan lain yang diperlukan, antara lain: (1) kebutuhan bahwa Setiap orang memiliki akses terhadap semua informasi yang relevan bagi publik. Publik harus memiliki akses terhadap semua informasi dan dokumen yang berkaitan dengan publik; (2) mekanisme kontrol tidak akan berfungsi jika tidak ada permintaan akses informasi; (3) kerahasiaan informasi akan mendorong penipuan; (4) semua informasi tersebut harus dapat dimengerti/mudah dipahami oleh publik (Maani, 2009).

Akuntabilitas adalah persyaratan profesional lain yang harus diikuti atau dipraktikkan oleh pemerintah atau bisnis ketika

menawarkan layanan kepada publik. Akuntabilitas adalah alat yang dapat digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik kinerja perusahaan atau pemerintah dan untuk menunjukkan kekuatan dan kesalahan mereka. Landasan bagaimana pemerintah/perusahaan dijalankan adalah akuntabilitas publik (Maani, 2009).

Hal ini diperlukan karena pemerintah atau bisnis harus bertindak dan beroperasi terlebih dahulu untuk masyarakat umum dan kemudian untuk tempat kerja korporasi. Setiap aparatur pemerintah/perusahaan, baik yang dijalankan oleh masyarakat, organisasi/lembaga kerjanya, organisasi pengguna jasa, maupun profesi, harus mampu menyajikan informasi yang akurat dan komprehensif untuk menilai kinerjanya. Tujuannya adalah untuk memperjelas bagaimana tugas harus diselesaikan, metode yang digunakan, bagaimana hal itu dicapai, dan apa yang dilakukan.

Keduanya terkait erat karena akuntabilitas sering direpresentasikan sebagai bentuk tugas operasional. Setiap aparatur bertanggung jawab (bertanggung jawab) atas pelaksanaan tanggung jawab mereka secara efisien, khususnya melalui pemeliharaan yang tepat dan efisien atas tugas-tugas berkelanjutan, manajemen profesional mereka, dan kinerja beragam peran yang dapat diandalkan. Pemerintah dan perusahaan harus dapat bekerja sama atas dasar pengetahuan dan sejalan dengan standar profesional mereka sendiri. Mereka juga harus mampu bekerja dengan jujur dan penuh semangat.

Ada dua jenis jaminan yang diperlukan dalam hal ini: (1) pemerintah atau perusahaan harus bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik; dan (2) publik harus memiliki hak untuk melakukan kontrol, bertanya tentang, dan meminta pertanggungjawaban pemerintah untuk bertindak sesuai kewenangannya, termasuk pendapatan dan pengeluaran anggaran (Maani, 2009).

Maka karena pentingnya transparansi, akuntabilitas dan responsibility pada sebuah perusahaan khususnya perusahaan PT Simas Insurtech, sehingga berdasarkan hasil wawancara dengan kepala operasional asuransi sinarmas syariah di kota Banda Aceh yaitu Bapak Asfin Perdian, tentang optimalisasi Insurtech (*Insurance Technology*) sebagai solusi pelayanan *online* pada perusahaan PT Simas Insurtech, beliau mengatakan:

#### 1. Transparansi

*“Insurtech khususnya Simas Insurtech tetap terus mengedepankan prinsip transparansi kepada masyarakat atau nasabah. Hal-hal yang harus diberi informasi kepada nasabah yang menggunakan insurtech yaitu seperti Jaminan polis, jenis produk, masa berlaku polis, informasi keuntungan dan layanan asuransi”.*

*“dan untuk penyampaian informasi kepada nasabah yang menggunakan insurtech yaitu dengan mengecek data yang diberikan atau yang diupload oleh nasabah, kemudian selanjutnya melakukan wawancara kepada nasabah (biasanya dilakukan setelah nasabah setuju untuk masuk asuransi). Selanjutnya bentuk transparan simas insurtech lainnya yaitu memberikan salinan*

*laporan keuangan nasabah setiap bulannya dan juga dapat dilihat atau di dowloud secara langsung oleh nasabah di website resmi simas insurtech. Selain dari website resmi simas insurtech, aplikasi Asnet yang merupakan aolikasi dari asuransi ini sediri dilengkapi fitur yang semua nasabah bisa mengaksesnya tidak ada hal yang ditutupi oleh perusahaan simas insurtech jika informasi tersebut merupakan hal yang wajib di ketahui nasabah seerti remi, klain dan sebagainya. Fitur Asnet terbuka terhada nasabah yang membutuhkan informasi terkait asuransi tersebut.*

## 2. Akuntabilitas

*“PT Asuransi Simas insurtech menerapkan prinsip Akuntabilitas pada produk asuransi yang dibeli nasabah. bentuk akuntabilitas yaitu dalam hal ini pihak ansuransi memberikan pilihan/opsi dalam memilih dan membeli produk kepada calon nasabah, dan untuk jenis polis, prosedur klaim, ketentuan dan pembayaran premi di informasikan dengan jelas pada polis dan wording polis yang di berikan ke nasabah, sedangkan untuk penjelasan umum terkait polis dan produk dapat dibuka di website resmi simas insurtech/aplikasi asuransi sinar mas online”*

*“dan juga Simas Insurtech bertanggung jawab atas keseluruhan konsekuensi kinerjanya dalam layanan insurtech. pihak simas insurtech akan berusaha semaksimal mungkin untuk menangani berbagai masalah yang mungkin akan terjadi kepada nasabah. Karena bagi simas insurtech prinsip akuntabilitas akan sangat berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah sehingga nasabah akan tetap memakai produk dari simas insurtech”*

## 3. Responsibilitas

*“Selain prinsip transparan dan akuntabilitas yang diterapkan oleh pihak Simas Insurtech. terjdapat juga prinsip responsibilitas yang mereka terapkan dan secara keseluruhan sudah memenuhi standar pelayanan terhadap nasabah secara subtansial. Karena sejauh ini perusahaan simas insurtech terus berupaya mempertahankan tanggung jawabnya kepada setiap nasabah simas insurtech”*

Dari uraian diatas dapat diambil kesimpulan atas hasil wawancara bersama kepala operasional Asuransi Sinar Mas Syariah di Kota Banda Aceh yaitu Bapak Asfin Perdian, tentang optimalisasi Insurtech (*Insurance Technology*) sebagai solusi pelayanan *online* pada perusahaan asuransi di Indonesia (Studi Kasus PT. Asuransi Simas Insurtech) bahwa. insurtech khususnya Simas Insurtech tetap terus mengedepankan prinsip transparansi kepada masyarakat atau nasabah. Hal-hal yang harus diberi informasi kepada nasabah yang menggunakan insurtech yaitu seperti Jaminan polis, jenis produk, masa berlaku polis, informasi keuntungan dan layanan asuransi. PT Asuransi Simas insurtech juga menerapkan prinsip akuntabilitas pada produk asuransi yang dibeli nasabah. bentuk akuntabilitas yaitu Dalam hal ini pihak *insurance* memberikan pilihan/opsi dalam memilih dan membeli produk kepada calon nasabah, dan untuk jenis polis, prosedur klaim, ketentuan dan pembayaran premi di informasikan dengan jelas pada polis dan wording polis yang di berikan ke nasabah, sedangkan untuk penjelasan umum terkait polis dan produk dapat dibuka di *website* resmi simas insurtech/aplikasi asuransi sinar mas *online*. Selain prinsip transparan dan akuntabilitas yang diterapkan oleh pihak simas Insurtech .ada juga prinsip responsibilitas yang mereka terapkan dan secara keseluruhan sudah memenuhi standar pelayanan terhadap nasabah secara substansial.

Begitu juga tentang peluang dan tantangan insurtech dengan berdasarkan hasil wawancara dengan kepala operasional Asuransi

Sinarmas Syariah di Kota Banda Aceh juga yaitu Bapak Asfin Perdian, tentang peluang dan tantangan Insurtech (*Insurance Technology*) pada perusahaan asuransi syariah di Indonesia (studi kasus PT. Asuransi Simas Insurtech) beliau mengatakan:

*“Peluang insurtech di indonesia bagus, dengan adanya program 4.0 dari Pemerintah, dimana dari sisi perijinan, fasilitas, pihak Pemerintah sangat mensupport program / layanan berbasis internet. Alasan insurtech berpeluang melaju lesat karna tingkat kebutuhan / pasar saat ini lebih condong ke kaum milenial, dimana produk berbasis teknologi lebih disukai, tingkat pemahaman kaum milenial terhadap kebutuhan internet/teknologi sudah sangat baik. Sehingga menjadi dasar/acuan kemudahan dalam bertransaksi.”*

*“Tantangan nya ada salah satunya seperti para pemilik aset yang berusia >40 yang masih menggunakan cara-cara konvensional dalam melakukan transaksi/ pembelian insurance”, “namun untuk solusinya, edukasi dan penyerataan pengembangan fasilitas teknologi komunikasi, sehingga dapat menjangkau ke pelosok-pelosok. Dalam hal ini pangsa pasar di indonesia dan pengembangan produk masih dapat di tingkatkan hingga taraf tertentu”. (wawancara dengan Bapak Asfin Perdian, Kepala Operasional Asuransi Sinarmas Kota Banda Aceh, Kamis 27 Januari 2022 Pukul 12.15 WIB).*

Berdasarkan uraian diatas dapat diambil kesimpulan atas hasil wawancara bersama kepala operasional Asuransi Sinarmas Syariah di Kota Banda Aceh yaitu Bapak Asfin ferdian, tentang

peluang dan tantangan insurtech (*Insurance Technology*) pada perusahaan asuransi syariah di Indonesia (studi kasus PT. Asuransi Simas Insurtech) bahwa peluang insurtech di Indonesia melaju pesat karena tingkat kebutuhan/pasar saat ini lebih condong ke kaum milenial, dimana produk berbasis teknologi lebih disukai, tingkat pemahaman kaum milenial terhadap kebutuhan internet/teknologi sudah sangat baik. Sehingga menjadi dasar/acuan kemudahan dalam bertransaksi.” Untuk tantangan yaitu tantangannya ada salah satunya seperti para pemilik aset yang berusia >40 yang masih menggunakan cara-cara konvensional dalam melakukan transaksi/pembelian *insurance*.

### **4.3 Pembahasan**

#### **4.3.1 Optimalisasi *Insurance Technology* Sebagai Solusi Pelayanan *Online* Pada Perusahaan Asuransi Syariah di PT. Simas Insurtech**

Landasan kegiatan ekonomi manusia adalah bisnis, yang juga merupakan jenis kegiatan yang sangat dianjurkan dalam ajaran Islam. 9 dari 10 pintu rezeki melalui pintu bisnis, menurut Nabi Muhammad (al-hadits). Artinya, melalui jalan perdagangan (jual beli) inilah, pintu-pintu rezeki akan dapat dibuka sehingga karunia Allah terpancar dari padanya. Jual beli merupakan sesuatu yang diperbolehkan. Dalam Qur'an Surat Al Baqarah ayat 275 yang berbunyi:

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya: “Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba” (Q.S Al-Baqarah [2]: 275).

Larangan riba yang didahului dengan pembenaran jual beli selama dilakukan dengan benar dan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, dinyatakan dalam ayat diatas. Pernyataan di atas mengacu pada transaksi *offline*. Namun, saat ini sudah banyak sekali jenis dan bentuk transaksi komersial internet. Namun secara garis besar dapat dipahami sebagai pembelian dan penawaran barang dan jasa dengan menggunakan media elektronik, khususnya *online* (Fitria, 2017).

Internet adalah jaringan komunikasi dengan kemampuan untuk secara cepat dan tepat menghubungkan satu media elektronik dengan media elektronik lainnya. Jaringan komunikasi akan mengirimkan data tertentu yang dikirimkan melalui sinyal transmisi dengan frekuensi yang diubah. harus memiliki pemahaman global tentang bagaimana jaringan TCP/IP (*Transmission Control Protocol/Internet Protocol*) digunakan. Banyak orang di seluruh dunia menggunakan sistem pertukaran paket yang dikenal sebagai TCP/IP. Kemudian, salah satu spesialis IT, Onno Purbo, mengatakan bahwa istilah "*internetworking*" mengacu pada proses menghubungkan antar jaringan internet. Dikatakannya, internet merupakan media yang digunakan untuk menentukan proses komunikasi dengan memanfaatkan aplikasi seperti *website*, *email*, atau *voip* (Maharani, Helmiah, Rahmadani, 2021)

Internet merupakan inovasi terbaik yang dibuat oleh manusia yang sudah berpengalaman dan masih mengalami teknologi yang sudah banyak dikenal dan digunakan. Internet pertama kali hanya dapat diakses melalui komputer. Sekarang sudah bisa digunakan di gadget apa saja yang ada koneksi internetnya, termasuk *smartphone* dan *tablet*. Selain itu, situs *web* memanfaatkan keunggulan internet dalam hal pengembangan situs web, penggunaan situs web, dan aplikasi *online*. Banyak individu dan organisasi yang mengubah mentalitas mereka sebagai akibat dari pandemi COVID-19 untuk melindungi diri dari virus berbahaya ini. Tidak dapat disangkal bahwa keadaan yang ada memperlambat putaran roda. Internet memiliki solusi cepat dan dapat diterapkan semacam ini untuk ditawarkan. Dengan kemajuan teknologi, segala pekerjaan dan transaksi kini dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun diinginkan, termasuk pembelian produk asuransi secara *online* yang kini sudah memanfaatkan sistem digital berbasis internet yang kini disebut *insurance technology* (Insurtech) (Maharani, et.al, 2021)

Insurtech, sebagaimana didefinisikan oleh *Association of Insurance Supervisors* (IAIS) pada tahun 2017, adalah sekelompok teknologi dan model bisnis mutakhir yang memiliki potensi untuk merevolusi industri asuransi. Namun, definisi ini terlalu luas. Meskipun karakteristik teknologi dan sifat insurtech ditampilkan, kontribusi untuk surtech hanya dilihat sebagai potensi. Mengenai implikasi yang tepat dari, tentu saja, kebiasaan asuransi, itu tidak

terlalu detail. Asuransi lebih dari sekedar slogan bagi sekelompok perusahaan teknologi tinggi atau penerapan teknologi baru di sektor asuransi. Perkembangan "asuransi + teknologi" sangat terintegrasi. Ini adalah katalis untuk transisi dan kemajuan industri asuransi modern.

Hal serupa yang sesuai dengan penjelasan kepada Kepala Operasional Asuransi Sinarmas di Kota Banda Aceh Yaitu Bapak Asfin Perdian, beliau mengatakan bahwa “*Insurtech adalah penggabungan dari kata insurance dan technology dan istilah insurtech adalah istilah yang cukup baru dalam dunia asuransi. Jika dibandingkan dengan sektor keuangan lainnya*” (wawancara dengan Bapak Asfin Perdian, Kepala Operasional Asuransi Sinarmas Kota Banda Aceh, Kamis 27 Januari 2022 Pukul 12.15 WIB).

Masyarakat khususnya masyarakat menengah ke bawah membutuhkan produk asuransi yang lugas dan wajar karena sering dianggap sebagai “komoditas mewah”. Selain itu, kemajuan tersebut membantu segmen pasar ini tumbuh dan menarik minat kaum milenial, atau konsumen muda (OJK, 2022b). Istilah "insurtech" mengacu pada platform yang bekerja sama dengan Pialang asuransi untuk memberikan informasi, membeli produk asuransi, dan menawarkan layanan untuk memproses klaim asuransi yang diajukan secara *online* oleh konsumen atau komunitas. Simas Insurtech yang memiliki nama bisnis resmi PT Asuransi Simas Insurtech adalah salah satu contoh dari cluster ini.

Simas Insurtech adalah portal asuransi digital (insurtech) dan aplikasi mobile berbasis web dengan layanan yang menganut prinsip syariah untuk memberikan kemudahan kepada nasabah, mulai dari polis pembelian Bisnis asuransi tetap perlu menggunakan teknik manajemen risiko yang baik dalam beradaptasi dengan era new normal yang dibawa oleh pandemi COVID-19. hubungan antara penerapan manajemen risiko pada perusahaan asuransi dengan tindakan yang diperlukan untuk menghadapi pandemi COVID-19 di era new normal dalam rangka menjalankan kegiatan usaha perasuransian dengan sukses. Ada tiga karakteristik yang mungkin penting untuk sukses, yaitu:

1. Prosedur bisnis di bidang perasuransian harus diubah. Sektor asuransi harus memahami bagaimana menggunakan teknologi yang tepat untuk tujuan yang tepat mengingat perubahan teknologi atau risiko yang tertinggal belakangan ini. Untuk menjaga momentum, kebenaran ini perlu diakui secara cepat, tanggap, dan adaptif. Asuransi adalah proses yang harus dipertimbangkan ketika beberapa sektor mengadopsi mode bertahan hidup dengan memodifikasi fitur perusahaan dan produk agar dapat bertahan, karena ini akan memberikan layanan untuk telematika digital dan kecerdasan buatan. Dengan mengubah prosedur *offline* menjadi *online* dan menggunakan *soft selling*, bisnis langsung ke konsumen, layanan, dan permintaan konsumen, aplikasi asuransi dapat dimulai.

2. Untuk menghadapi kemungkinan perubahan di era new normal, diperlukan manajemen risiko yang menyeluruh dan terintegrasi. Untuk itu diperlukan pengembangan sistem atau mekanisme dalam bisnis untuk menerapkan dan mengelola risiko dengan tujuan meningkatkan nilai perusahaan. Tentu saja, sistem baru, teknologi, sumber daya manusia, dan elemen pendukung lainnya diperlukan ketika proses bisnis diubah. Ini membutuhkan pengukuran, penentuan, dan penilaian yang akurat. Manajemen risiko perusahaan (MRE) akan dapat menganalisis semua risiko dalam skenario ini, mencegah efek negatif apa pun pada bisnis di masa depan. MRE lebih efektif dalam mengelola risiko daripada manajemen risiko tradisional karena terintegrasi, proaktif, meningkatkan, menambah nilai, dan mendorong proses.
3. Perusahaan harus membentuk aliansi dengan bisnis baru dan berkonsolidasi dengan sejumlah mitra untuk bertahan di pasar yang sangat kompetitif yang ada di depan. Ekosistem, atau jaringan yang berpusat pada pelanggan di mana barang dan jasa disediakan oleh berbagai pelaku, adalah jenis jaringan yang efektif. Platform yang memfasilitasi integrasi terdiri dari inti ekosistem. Sekitar 90% konsumen Asia-Pasifik untuk asuransi mobil, rumah, kesehatan, dan jiwa terbuka terhadap konsep ekosistem layanan, dan di banyak negara, mereka ingin perusahaan

asuransi menyediakan layanan ini, menurut penelitian dari Munich Re yang dipublikasikan di 2019. Selain itu, branding perusahaan asuransi harus diciptakan dengan semangat berbagi dan peduli karena merupakan sektor jasa yang menjanjikan kepada nasabah.

4. Aturan regulasi untuk insurtech adalah contoh kebijakan dan regulasi pemerintah. Kebijakan pemerintah suatu negara berpengaruh terhadap perkembangan ekonomi dan peningkatan produk domestik bruto. Sebagai pelaku atau pengguna layanan asuransi, kami tidak dapat menerima bahaya apa pun yang mungkin ada dalam lingkungan teknologi yang berkembang pesat. Jika sudah lama diyakini bahwa regulasi pasti tertinggal dari kemajuan teknologi, keyakinan ini perlu ditantang. Pemerintah dapat menggunakan negara-negara yang memiliki *insurtech-heavy* sebagai *benchmark* atau meminta bisnis berbasis teknologi untuk mengambil bagian dalam pengembangan insurtech di sektor asuransi.

Dalam penelitian ini didapatkan artikel sebanyak 30 artikel yang diantaranya didapatkan dari *Google scholar*, *Scencedirecr.com*. Pencarian artikel menggunakan kata kunci Insurtech dan Simas Insurtech. Setelah proses pencarian artikel kemudian disaring berdasarkan tentang waktu maksimal 5 tahun (2015-2021) sehingga didapatkan 25 artikel. Artikel disaring kembali dengan melihat keseluruhan sehingga didapatkan 5 artikel

yang sesuai dengan topik berupa 3 jurnal Indonesia dan 2 jurnal Internasional. Artikel yang sudah dianalisis disajikan dalam bentuk berupa narasi. Berdasarkan dari 5 artikel penelitian tersebut yang menjadi hasil kajian penulis tentang optimalisasi insurtech (*insurance Technology*) sebagai solusi pelayanan *online* pada perusahaan asuransi syariah di Indonesia, maka dapat dilihat sebagai berikut:

*Pertama*, Menurut artikel penelitian dari Ghoni (2020), diketahui bahwa pertumbuhan premi asuransi syariah di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir mulai menurun dan berada pada titik jenuh; jika industri asuransi syariah tidak membuat terobosan baru, ini akan terus berlanjut. Asuransi dan skema model baru adalah dua strategi yang bisa digunakan untuk meningkatkan pangsa pasar di Indonesia sekali lagi. Salah satu perkembangan teknologi di bidang perasuransian dengan skema dan model baru adalah sektor perasuransian yang telah melihat inovasi dan terobosan baru. Salah satu model baru adalah *claim sharing*, yang mulai mengambil model asuransi syariah di masa depan. Program *claim sharing* ini memadukan teknologi dengan konsep asuransi syariah berbasis komunitas sehingga nasabah dapat membayar premi dengan lebih terjangkau. dan teknik untuk menciptakan Bagi perusahaan asuransi syariah Indonesia, model inovasi keuangan syariah digital yang optimal adalah sebagai berikut:

- a. Aspek utama dalam asuransi syariah adalah inovasi di bidang model bisnis baru. Inovasi ini berfungsi sebagai

strategi untuk diferensiasi model bisnis dan harus didasarkan pada kepentingan terbaik klien.

- b. Inovasi yang mendasarkan peningkatan layanan pada teknologi baru sangat penting bagi pertumbuhan sektor asuransi syariah menjadi lebih efektif dan efisien.
- c. Karena masalah sumber daya manusia yang sebagian besar disebabkan oleh kurangnya pemahaman tentang kemajuan teknis terkini di industri asuransi, pengembangan inovasi asuransi syariah masih menghadapi banyak tantangan dan masalah.

Seperti yang telah dilakukan secara efektif oleh Laka Bicycle Insurance di London, pengembangan strategi insurtech dan model pembagian klaim sangat mungkin untuk meningkatkan pangsa pasar asuransi syariah yang ada di Indonesia.

*Kedua*, Menurut penelitian Laoere, (2020), diketahui bahwa PT. Sinar Mas, salah satu perusahaan terkemuka di tanah air, terus mendorong pembangunan di berbagai bidang sosial, teknologi, dan lainnya untuk meningkatkan semua aspek kehidupan sehari-hari di Indonesia. Untuk mengatasi hal tersebut, PT. Asuransi Sinar Mas telah membuat layanan untuk membantu pembuatan nomor polis yang akan digunakan oleh mitra Sinar Mas untuk menjalankan bisnis masing-masing. Hal ini memudahkan untuk bekerja dengan metode B2B (*Business to Business*), di mana Asuransi Sinar Mas menjual polisnya ke bisnis seperti Traveloka, Tokopedia, dan Bukalapak. Agar setiap platform dapat terhubung dan dimanfaatkan

untuk kebutuhan individu, kolektif, atau perusahaan, diharapkan aplikasi layanan ini akan menjadi berguna di masa depan dan dapat digunakan untuk semua PT. Asuransi Sinar Mas. Dunia asuransi menggunakan API web untuk mengakses nomor polis dan opsi pembayaran untuk asuransi properti dan pribadi. Hasil analisis meliputi sejumlah polis yang telah diikuti dan akan digunakan oleh tertanggung untuk mengajukan klaim asuransi. API ini dikembangkan untuk memudahkan platform aplikasi *online* dan seluler berinteraksi saat mengambil data, terlepas dari platform yang digunakan, sehingga aktivitas pertukaran data antar aplikasi dapat berfungsi sebagaimana mestinya.

*Ketiga*, Menurut sebuah studi oleh Shahreza, & Lindiawatie, (2021). Diketahui peningkatan pengguna internet saat ini berpengaruh pada pertumbuhan bisnis digital, menjadikan industri ini sangat menjanjikan. Yuktakaful, salah satu perusahaan fintech yang menawarkan layanan platform di industri keuangan, khususnya asuransi, terus tumbuh menjadi perusahaan yang menawarkan aplikasi *mobile* dan portal layanan asuransi digital (*insurtech*) berbasis web dengan tetap mengikuti aturan Syariah. Namun karena Yuktakaful merupakan perusahaan yang baru didirikan pada tahun 2019, pihaknya kesulitan menyusun laporan keuangan yang akurat dengan menggunakan peraturan OJK. Pada kenyataannya, penyusunan laporan keuangan yang tidak lengkap akan menghasilkan laporan keuangan yang salah. Dengan bantuan proyek pengabdian masyarakat ini, Yuktakaful akan terbantu untuk

menyusun laporan keuangan sesuai format OJK dan menyelesaikan permasalahan keuangan yang ada. Hasil dari proses evaluasi dan penyuluhan, serta kegiatan pendampingan Abdimas dalam pembuatan laporan keuangan untuk perusahaan fintech ini, sangat menguntungkan mitra. Mitra kini lebih percaya diri ketika berbicara dengan regulator dan investor, di samping pengetahuan dan pemahaman yang lebih besar tentang penyusunan laporan keuangan.

*Keempat*, Pengaruh asuransi terhadap perilaku pengambilan risiko tidak independen, dan risiko industri dapat dipengaruhi oleh struktur utang, menurut artikel studi dari Clarissa, Njatrijani, & Triyono, (2020). Efek total pengembangan InsurTech pada sektor ini dapat bervariasi tergantung pada struktur sisi utang. Oleh karena itu, saya berpendapat bahwa efek Insurtech tidak hanya berdampak langsung pada operasi bisnis utama perusahaan asuransi, tetapi juga menyebar melalui interaksi aset dan kewajiban. Pada akhirnya, proses transmisi pengaruh ini menghasilkan operasi perusahaan yang lebih kooperatif. Bagi manajer, ini adalah pelajaran karena, jika perusahaan asuransi mengalami masalah yang disebutkan sebelumnya dan menginginkan Insurtech sebagai solusi yang komprehensif, mereka mungkin terkejut mengetahui bahwa mengadopsi teknologi baru mungkin, dalam beberapa kategori, mempromosikan industri tetapi, dengan cara lain. , bahkan mungkin menurunkan beberapa elemen. Dampak insurtech pada operasi internal perusahaan asuransi dapat dibandingkan dengan

efek domino dalam banyak hal. Yang paling penting untuk diingat adalah bahwa perusahaan asuransi perlu memiliki pemahaman yang komprehensif tentang bisnis lengkap mereka dan masalah mereka sebelum menggunakan insurtech.

*Kelima*, Menurut artikel kajian Solaiman, (2018). UU No 40 Tahun 2014 dapat memberikan perlindungan hukum bagi nasabah asuransi yang membeli asuransi secara *online*. Versi asli dan cetak dari kata kunci polis asuransi *online* telah diterima sebagai bukti hukum yang dapat diandalkan. semua jenis usaha perasuransian, mulai dari pendirian usaha asuransi secara online dan diakhiri dengan transaksi online yang menghasilkan polis secara elektronik, sepanjang sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh OJK. Hanya badan hukum yang dibentuk melalui perseroan terbatas, koperasi, dan usaha patungan yang boleh menjalankan usaha asuransi.

Kemudian, berdasarkan Mediaasuransinews.co.id (2022), Asuransi Simas Insurtech bukan hanya memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan asuransi pada masa covid19, namun juga simas insurtech mengklaim berhasil menekan rasio klaim menjadi 25% setelah berkolaborasi dengan pemain insurtech Fuse. Karena pemanfaatan teknologi yang dimiliki oleh insurtech secara tidak langsung membantu Simas Insurtech meningkatkan volume penjualan asuransi kendaraan bermotor.

Dari uraian beberapa artikel yang menjadi hasil kajian studi literatur penulis dapat Dapat dikatakan bahwa PT. Simas Insurtech

Insurance, salah satu perusahaan insurtech di Indonesia, dapat membuat hidup lebih mudah bagi nasabah, terutama mereka yang mampu membayar premi lebih murah. Pelanggan akan merasa lebih mudah untuk menyelesaikan transaksi berkat aplikasi berbasis web, *mobile* dan seluler. juga karena pertumbuhan *startup* layanan digital, termasuk insurtech, dipengaruhi oleh lonjakan pengguna internet saat ini, yang membuat industri ini sangat menjanjikan. Perusahaan asuransi harus mempekerjakan Insurtech dengan kehati-hatian setelah mengambil perspektif yang komprehensif dari seluruh organisasi mereka dan masalah mereka. Selain itu, UU No. 40 Tahun 2014, UU Perlindungan Konsumen, BW, KUHD Niaga, dan UU No. 11 Tahun 2008 tentang ITE memberikan perlindungan hukum bagi nasabah asuransi yang membeli asuransi secara *online*. Kemudian Asuransi Simas Insurtech bukan hanya memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan asuransi pada masa covid 19, namun juga simas insurtech mengklaim berhasil menekan rasio klaim menjadi 25%.

#### **4.3.2 Peluang dan Tantangan *Insuranc Technolgy* Pada Perusahaan Asuransi Syariah di PT. Simas Insurtech**

Bisnis asuransi Indonesia sekarang memahami nilai dari memasukkan teknologi digital ke dalam strategi pemasaran mereka berkat pertumbuhan dunia digital. Teknologi terkait asuransi yang menggabungkan asuransi dengan teknologi mutakhir dan didukung oleh elemen finansial dari fintech (*financial technology*) Indonesia.

Dalam survei bertajuk *Insurance Technology Research 2019 by DS (Daily Social) Research*, 69,4% responden mengaku familiar dengan asuransi berjangka, dan 83,9% mengaku pernah membeli asuransi melalui perusahaan asuransi. Media sosial telah membantu 41,46 persen responden belajar tentang disurtech. Ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi digital baru digunakan secara hemat dalam pemasaran asuransi, hal itu tetap menjanjikan.

Menurut riset DS (Daily Social), asuransi syariah memiliki pangsa pasar yang cukup besar, meski penduduk muslim Indonesia justru lebih menyukai asuransi tradisional. Pemasaran melalui media digital, media sosial, diharapkan dapat meningkatkan minat beli asuransi syariah (Putri, 2020).

Kemudian, dari artikel yang di dapatkan tentang peluang dan tantangan insurtech di Indonesia, didapatkan artikel sebanyak 10 artikel yang diantaranya didapatkan dari Google scholar dan Sciedirecr.com. Pencarian artikel juga menggunakan kata kunci Insurtech dan Simas Insurtech. Setelah proses pencarian artikel kemudian disaring berdasarkan tentang waktu maksimal 5 tahun (2015-2021) sehingga didapatkan 4 artikel. Artikel yang sudah dianalisis disajikan dalam bentuk berupa narasi. Berdasarkan dari 4 artikel penelitian tersebut yang menjadi hasil kajian penulis tentang peluang dan tantangan insurtech (*insurance technology*) pada perusahaan asuransi syariah di indonesia, maka dapat dilihat sebagai berikut:

*Pertama*, berdasarkan penelitian Bruce (2018). berdampak pada sektor secara keseluruhan. menunjukkan bahwa 80% responden menganggap Insurtech sebagai masalah utama dengan implikasi untuk seluruh sektor. Hanya 5% yang percaya bahwa ini adalah bidang khusus untuk profesional teknis, dan 15% tidak yakin. Perusahaan asuransi bisa mendapatkan keuntungan besar dari insurtech. Perlu dicatat bahwa lebih dari 50% responden percaya bahwa insurtech mungkin memainkan peran yang signifikan atau moderat dalam membantu perusahaan mereka mencapai tujuan perusahaannya. Fokusnya adalah pada operasi *front-end*, seperti penjualan dan distribusi, pemasaran, pembuatan dan penetapan harga produk, keterlibatan pelanggan, penjaminan emisi, dan klaim saat kami menyelidiki secara lebih rinci aspek-aspek yang dapat ditingkatkan oleh insurtech, baik sekarang maupun di masa depan. Penggunaan insurtech dianggap kurang bermanfaat untuk meningkatkan perencanaan perusahaan dan prosedur pelaporan, namun. Kekuatan utama di balik insurtech adalah munculnya teknologi dan meningkatnya ekspektasi konsumen. Tanggapan tertinggi yang kami terima ketika kami bertanya kepada responden apa yang mereka yakini mendorong penciptaan dan adopsi insurtech adalah bahwa itu adalah kombinasi dari kemajuan teknologi baru dan harapan konsumen yang berubah. Argumen umum lainnya adalah bahwa pemasok menekan aktivitas di pasar lain untuk memotong harga.

*Kedua*, berdasarkan artikel penelitian dari Ghoni (2020), diketahui bahwa Karena industri asuransi syariah tidak membuat terobosan baru, asuransi dan skema model baru adalah dua kemungkinan strategi untuk memperluas pasar di Indonesia. Pertumbuhan kontribusi premi asuransi syariah di Indonesia mulai menurun dan berada pada titik jenuh; ini akan terus berlanjut. Salah satu perkembangan teknologi di bidang perasuransian dengan skema dan model baru adalah sektor perasuransian yang telah melihat inovasi dan terobosan baru. Salah satu model baru adalah *claim sharing*, yang mulai mengambil model asuransi syariah di masa depan. Program *claim sharing* ini memadukan teknologi dengan konsep asuransi syariah berbasis komunitas sehingga nasabah dapat membayar premi dengan lebih terjangkau. dan taktik dalam menciptakan model inovasi keuangan syariah digital yang sesuai untuk perusahaan asuransi syariah di Indonesia, yaitu sebagai berikut:

1. Diferensiasi model bisnis yang harus didasarkan pada kepentingan nasabah merupakan komponen kunci dalam pengembangan model bisnis baru untuk asuransi syariah.
2. Inovasi menjadi faktor kunci dalam ekspansi industri asuransi syariah, dengan menggunakan teknologi modern sebagai basis peningkatan layanan.
3. Perluasan inovasi asuransi syariah masih menghadapi banyak kesulitan dan masalah karena masalah sumber daya manusia

yang sebagian besar disebabkan oleh kurangnya pengetahuan tentang perkembangan teknologi terkini di sektor asuransi.

Pengembangan strategi insurtech dan model pembagian klaim kemungkinan besar akan meningkatkan pangsa pasar asuransi syariah saat ini di Indonesia, seperti yang telah dilakukan dengan sukses oleh Laka Bicycle Insurance di London.

*Ketiga*, berdasarkan artikel penelitian dari Shahreza & Lindiawatie, (2021). diketahui bahwa, Karena peningkatan pengguna internet saat ini, bisnis layanan digital berkembang, membuat sektor ini sangat menjanjikan. Yuktakaful, sebuah perusahaan fintech yang melayani sektor keuangan, khususnya sektor asuransi, berkembang menjadi bisnis yang menyediakan aplikasi seluler berbasis web dan portal layanan asuransi digital berbasis syariah. Namun, sebagai bisnis yang baru berdiri di tahun 2019, Yuktakaful menghadapi tantangan dalam membuat laporan keuangan yang akurat sesuai standar OJK. Padahal, penyusunan laporan keuangan yang salah akan mengakibatkan laporan keuangan menjadi tidak akurat. Proyek sukarela ini akan membantu Yuktakaful dalam menyusun laporan keuangan sesuai dengan standar OJK dan menyelesaikan masalah keuangan yang sedang berlangsung. Sesuai hasil berdasarkan rekomendasi dan evaluasi yang telah dilakukan, kegiatan pendampingan abdimas dalam penyusunan laporan keuangan pada usaha rintisan inovasi keuangan ini sangat membantu mitra. Selain memiliki pengetahuan dan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana laporan

keuangan disiapkan, mitra kini berbicara dengan regulator dan investor dengan lebih meyakinkan.

*Keempat*, menurut artikel penelitian Dalimunthe (2020) diketahui Praktik perjanjian asuransi digital di PT Asuransi Allianz Life Indonesia dilakukan secara *online* melalui aplikasi internet bernama Allianz Discover, Pasal 257 KUHD dan Pasal 28 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian dengan Praktik Perjanjian Asuransi yaitu Masa Berlaku Jaminan Kesehatan, saling bertentangan dalam praktik asuransi kesehatan digital. Minimnya regulasi khusus yang memaksa mereka tetap menggunakan regulasi standar jaminan kesehatan, serta belum adanya iuran perusahaan asuransi dalam POJK No.13/POJK.02/2018 tentang masa uji coba regulasi sandbox menjadi kendala utama kesehatan digital ini. praktik asuransi.

Kemudian, berdasarkan Mediaasuransinews.co.id (2022), menilai saat ini masih terdapat kesenjangan dalam penerapan teknologi bagi sebagian besar perusahaan syariah termasuk simas insurtech ini, hal tersebut dikarenakan penetrasi yang rendah. Namun, asuransi simas insurtech memiliki potensi besar untuk berkembang. Kemudin tantang utamanya simas insurtech ini ialah menciptakan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya asuransi, yang itu dapat diwujudkan dengan kolaborasi yang baik antara simas insurtech, perusahaan asuransi atau pialangasuransi dan resgulator.

Berdasarkan dari uraian bebearapa artikel diatas yang menjadikan kajian studi literatur, terkait dengan peluang dan tantangan insurtech di Indonesia maka dapat disimpulkan bahwa skema model baru adalah salah satu taktik yang dapat digunakan untuk menumbuhkan pangsa pasar di Indonesia, dan bahwa peluang dari insurtech dapat menawarkan nilai yang signifikan bagi bisnis asuransi insurtech. Salah satu kemajuan teknologi di bidang asuransi dengan model dan skema baru adalah di bidang asuransi, di situlah muncul ide dan terobosan baru. Pertumbuhan perusahaan rintisan, seperti salah satu layanan asuransi digital atau insurtech, saat ini dipengaruhi oleh peningkatan pengguna internet, membuat industri ini sangat menjanjikan dalam hal akselerasi pertumbuhan. Sedangkan tantangan dari insurtech ini ialah penerapan *Insurtech* dinilai kurang bermanfaat untuk meningkatkan proses perencanaan dan pelaporan bisnis, Kemajuan inovasi asuransi syariah masih menghadapi banyak tantangan, khususnya di bidang inovasi dan pengembangan teknologi. Hal ini dikarenakan banyak perusahaan asuransi yang kesulitan menyusun laporan keuangan karena terkendala oleh faktor sumber daya manusia, karena sebagian besar dari mereka tidak mengetahui perkembangan teknologi terkini di industri asuransi. Meskipun mengikuti standar OJK, laporan keuangan yang salah akan dihasilkan karena penyusunan laporan keuangan yang tidak tepat. Hambatan serupa dalam praktik jaminan kesehatan antara lain belum adanya peraturan khusus yang memaksa kelanjutan peraturan jaminan kesehatan konvensional,

dan tidak adanya iuran perusahaan asuransi dalam POJK No.13/POJK.02/2018 tentang masa uji coba peraturan sandbox.

Berdasarkan hasil penelitian penulis dari keseluruhan wawancara dan studi literatur diatas, maka dapat disimpulkan *Petama*, optimalisasi Insurtech (*Insurance Technology*) sebagai solusi pelayanan online pada perusahaan asuransi di Indonesia (Studi Kasus PT. Asuransi Simas Insurtech) bahwa insurtech khususnya Simas Insurtech tetap terus mengedepankan prinsip transparansi kepada masyarakat atau nasabah. Hal-hal yang harus diberi informasi kepada nasabah yang menggunakan insurtech yaitu seperti Jaminan polis, jenis produk, masa berlaku polis, informasi keuntungan dan layanan asuransi. PT Asuransi Simas insurtech juga menerapkan prinsip Akuntabilitas pada produk asuransi yang dibeli nasabah. bentuk akuntabilitas yaitu Dalam hal ini pihak insurance memberikan pilihan/opsi dalam memilih dan membeli produk kepada calon nasabah, dan untuk jenis polis, prosedur klaim, ketentuan dan pembayaran premi di informasikan dengan jelas pada polis dan wording polis yang di berikan ke nasabah, sedangkan untuk penjelasan umum terkait polis dan produk dapat dibuka di website resmi simas insurtech/aplikasi asuransi sinar mas *online*. Selain prinsip transparan dan akuntabilitas yang diterapkan oleh pihak simas Insurtech ada juga prinsip responsibilitas yang mereka terapkan dan secara keseluruhan sudah memenuhi standar pelayanan terhadap nasabah secara substansial. Selain itu, PT Asuransi Simas Insurtech yang

merupakan salah satu perusahaan insurtech di Indonesia dapat memberikan kemudahan kepada nasabah khususnya yang dapat membayar premi dengan lebih murah. aplikasi baik yang berbasis web maupun mobile akan mempermudah nasabah melakukan transaksi. dan karena peningkatan pengguna internet sekarang ini berdampak pada berkembangnya usaha rintisan (*start up*) layanan digital yang membuat bisnis ini cukup menjanjikan yaitu salah satunya insurtech. Perusahaan asuransi harus memiliki pandangan menyeluruh dari seluruh perusahaan, mengambil pandangan holistik dari masalah mereka, dan kemudian menggunakan Insurtech dengan hati-hati. Selain itu, UU No. 40 Tahun 2014, UU Perlindungan Konsumen, BW, KUHD Niaga, dan UU No. 11 Tahun 2008 tentang ITE memberikan perlindungan hukum bagi nasabah asuransi yang membeli asuransi secara online.

*Kedua, Peluang dan Tantangan Insurtech (Insurance Technology) Pada Perusahaan Asuransi Syariah di Indonesia (Studi Kasus PT. Asuransi Simas Insurtech) bahwa Peluang insurtech di indonesia melaju lesat karna tingkat kebutuhan / pasar saat ini lebih condong ke kaum milenial, dimana produk berbasis teknologi lebih disukai, tingkat pemahaman kaum milenial terhadap kebutuhan internet / teknologi sudah sangat baik. Sehingga menjadi dasar / acuan kemudahan dalam bertransaksi.” Selain itu, peluang dari insurtech dapat menambah nilai signifikan bagi perusahaan insurtech tersebut dan untuk mendapatkan kembali pangsa pasar di Indonesia, inisiatif seperti asuransi insurtech dan skema model baru*

dapat digunakan. Insurtech, salah satu kemajuan teknologi di bidang asuransi dengan skema dan model baru, telah melihat kemajuan dan terobosan baru-baru ini.. Kemudian peningkatan pengguna internet sekarang ini berdampak pada berkembangnya usaha rintisan (*start up*) seperti salah satunya insurtech layanan digital yang membuat bisnis ini cukup menjanjikan untuk berkembang lebih cepat. Untuk tantangan insurtech di Indonesia yaitu ada salah satunya seperti para pemilik aset yang berusia >40 yang masih menggunakan cara-cara konvensional dalam melakukan transaksi/pembelian *insurance*. Selain itu, dari insurtech ini ialah penerapan *Insurtech* dinilai kurang bermanfaat untuk meningkatkan proses perencanaan dan pelaporan bisnis, Karena masalah sumber daya manusia, dimana sebagian besar karyawan tidak mengetahui kemajuan teknologi terkini di industri asuransi, banyak perusahaan asuransi yang masih kesulitan menyusun laporan keuangan. Apalagi jika dikaitkan dengan perkembangan dan inovasi asuransi syariah. yang mengikuti struktur OJK, namun penyusunan laporan keuangan yang tidak memadai akan menyebabkan laporan keuangan yang salah. Begitu juga tantangan, tidak ada batasan khusus untuk jenis praktik kesehatan digital ini, mereka terus mematuhi undang-undang asuransi kesehatan standar. Selain itu, tidak ada asuransi perusahaan asuransi dalam POJK No.13/POJK.02/2018 tentang masa percobaan undang-undang *regulator sandbox*.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Menurut temuan penelitian dan diskusi yang dibahas dalam bab sebelumnya, tentang optimalisasi *Insurtech Technology* sebagai solusi pelayanan *online* pada perusahaan asuransi syariah di Indonesia (Studi Kasus PT Asuransi Sinarmas Insurtech):

1. Optimalisasi *Insurance Technology* sebagai solusi pelayanan online pada perusahaan asuransi di Indonesia (Studi Kasus PT. Asuransi Simas Insurtech) bahwa Simas Insurtech khususnya, terus menjunjung tinggi prinsip transparansi, akuntabilitas, dan *resonsibility* kepada masyarakat dan nasabah. Selain itu, PT Asuransi Simas Insurtech, salah satu perusahaan asuransi di Indonesia, dapat membuat nasabahnya lebih mudah, terutama mereka yang mampu membayar premi yang lebih rendah. Kemudian Asuransi Simas Insurtech bukan hanya memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan asuransi pada masa covid 19, namun juga simas insurtech mengklaim berhasil menekan rasio klaim menjadi 25%.
2. Peluang dan tantangan Insurtech (*Insurance Technology*) Pada Perusahaan Asuransi Syariah di Indonesia (Studi Kasus PT. Asuransi Simas Insurtech) bahwa Pasar produk-produk berbasis teknologi saat ini didorong semakin

meningkat oleh kaum milenial, yang juga sangat memahami internet dan kebutuhan teknologi. Alhasil, peluang asuransi di Indonesia semakin berkembang pesat. Agar dapat berfungsi sebagai dasar atau titik acuan untuk transaksi langsung. Skema model baru merupakan salah satu strategi yang tersedia untuk meningkatkan pangsa pasar di Indonesia, dan perusahaan asuransi memiliki peluang untuk memberikan kontribusi yang besar. Untuk tantangan insurtech di Indonesia yaitu Salah satunya adalah pemilik aset berusia di atas 40 tahun yang tetap melakukan transaksi dan membeli asuransi dengan cara tradisional. Pengembangan inovasi asuransi syariah masih menghadapi banyak tantangan dan kendala, terutama dalam hal pengembangan dan inovasi di bidang teknologi karena faktor sumber daya manusia sebagian besar tidak ada saat ini. Selain itu, insurtech ini merupakan penerapan Insurtech yang dinilai kurang bermanfaat untuk meningkatkan proses perencanaan dan pelaporan. pengetahuan tentang kemajuan teknologi terbaru di industri asuransi. saat ini masih terdapat kesenjangan dalam penerapan teknologi bagi sebagian besar perusahaan syariah termasuk simas insurtech ini, hal tersebut dikarenakan penetrasi yang rendah. Namun, asuransi simas insurtech memiliki potensi besar untuk berkembang. Kemudin tantang utamanya simas insurtech

ini ialah menciptakan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya asuransi

## 5.2 Saran

Berdasarkan kondisi secara objektif setelah melakukan penelitian seperti studi literatur dan wawancara, *observasi* dan dokumentasi. Penulis mengajukan beberapa hal sebagai rekomendasi atau resolusi yang dapat dipertimbangkan oleh para pihak yang terkait keberhasilan perusahaan simas *insurtech* di Indonesia:

1. Kepada PT Asuransi Simas Insurtech hendaknya lebih mempromosikan produk-produknya. sehingga masyarakat khususnya kaum milenial akan lebih tertarik menggunakan *simas insurtech* karena perusahaan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat mulai dari penghematan waktu bepergian yang biasanya harus ke asuransi namun kini dapat melakukan polis, premi atau pun transaksi dimana saja dan kapan saja.
2. Manajemen PT Asuransi Simas Insurtech harus membuat Aplikasi Simas Insurtech *Mobile* (Asnet) mudah digunakan bagi masyarakat dan terus mengembangkan fitur-fitur di dalam aplikasi tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran dan Terjemahannya

- Andini, T. (2018). Pengaruh Optimalisasi Pembiayaan Mudharabah Terhadap Peningkatan Pendapatan Usaha Anggota (Studi Kasus Koperasi Serba Peningkatan Pedapatan Usaha Anggota di Sei Mencirim. *Skripsi*. i-66.
- Ajib, M. (2019). *Asuransi Syariah*. Jakarta: Rumah Fiqih Publishing.
- Anwar, S. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Service Quality, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Ponorogo). *Skripsi*.i-107.
- Asuransi Sinarmas Syariah, (2022c), diambil tanggal 10 Maret 2022. *Prinsip Asuransi Sinar Mas Syariah*. Dari <https://www.sinarmas.co.id/produk/asuransi-sinar-mas-syariah/#:~:text=Dalam%20konsep%20Asuransi%20Sinar%20Mas,dan%20bukan%20untuk%20tujuan%20komersial>.
- Asuransi Simas Insurtech. (2022a). Diambil tanggal 10 februari 2022. *Beli Asuransi Simas Insurtech, Cepat, Mudah dan Terlindungi*. Dari <https://simasinsurtech.com/>.
- \_\_\_\_\_ (2022b). Diambil tanggal 7 Maret 2022. Event Simas Insurtech, Simas Insurtech Meraih Best General Insurance Award 2019 Kelompok Ekuitas Rp 200 Miliar – Rp 300 Miliar. Dari <https://simasinsurtech.com/event/terus-berinovasi-simas-insurtech-meraih-top-innovation-award-pada-insurance-award-2019/>.
- \_\_\_\_\_ (2022c). Diambil tanggal 8 Maret 2022. event Simas Insurtech, Asuransi Simasnet Mendapatkan Predikat Sangat Bagus Versi Infobank 2018. Dari <https://simasinsurtech.com/event/asuransi-simasnet-mendapatkan-predikat-sangat-bagus-versi-infobank-2018/>
- \_\_\_\_\_ (2022d). Diambil tanggal 13 februari 2022. *Kebahagiaan di hari ini, seharusnya dapat*

- terus berlanjut hingga hari nanti.* Dari <https://simasinsurtech.com/tentang-kami/>.
- Baptista, N. Paripurna. (2021). Penyelenggara Insurance Technology dalam Mendorong Kepastian Bisnis Asuransi di Indonesia. *Skripsi*. i-70.
- Braun, A., & Schreiber, F. (2017). The current InsurTech landscape: Business Models and Disruptive Potential (No. 62). Publisher: University of St.Gallen, Institute of Insurance Economics (I.VW-HSG).
- Bruce, D., Avis, C., Byrne, M., Gosrani, V., Lim, Z., Manning, J., ... & Qin, W. (2018). Improving the success of InsurTech opportunities. *British Actuarial Journal*, 23.
- Berita Satu Media Holdings. (2021a). Diambil pada tanggal 15 Oktober 2021. Dari <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjqaqKs53zAhWalEsFHVsqCHQQFnoECAQQAQ&url=https%3A%2F%2Fsikapiuangmu.ojk.go.id%2F%2FfrontEnd%2FCMS%2FArticle%2F20593&usg=AOvVaw1W5fTE2f3hxCKmunXUiXKE>
- \_\_\_\_\_ (2022b). Diambil pada tanggal 8 Maret 2022. Insurance Innovation Award 2019, Wujud Apresiasi Inovasi Asuransi. Dari <https://www.beritasatu.com/keuangan/545666/insurance-innovation-award-2019-wujud-apresiasi-inovasi-asuransi>.
- Cortis, D., Debattista, J., Debono, J., & Farrell, M. (2019). InsurTech. In *Disrupting finance*. Palgrave Pivot, Cham. 71-84.
- Conny R Semiawan. (2010). Metode Penelitian Kualitatif-Jenis, Karakteristik, dan keunggulannya. Cikarang: Grasindo.
- Clarissa, N. B., Njatrijani, R., & Triyono, T. (2020). Praktik Asuransi Kesehatan Digital Pada Pt. Asuransi Allianz Life Cabang Semarang. *Diponegoro Law Journal*, 9(2), 500-516.
- Dalimunthe, A. S. (2020). Penerapan Manajemen Risiko Bagi Industri Perasuransian Agar Tetap Survive Dan Kompetitif Di Era New Normal. *Premium Insurance Business Journal*. 7(1). 46-54.

- Departemen Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. (2021). *Posiding Seminar Nasional Hukum Perdata, Tema: Isu Aktual Hukum Bisnis Pasca Berlakunya UU Cipta Kerja: Problematika dan Perkembangan Hukum Keperdataan dan Bisnis di Indonesia*. Yogyakarta: FH UII Press.
- Dunan H, Habiburrahman, Angestu, B. (2020). Analisis Strategi Bisnis Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Pada Love Shop Boutique Di Bandar Lampung.
- Fitri, N.E. Kurniawan.,D. (2021). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Pendidikan Melalui Peningkatan Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Keuangan. *Keberlanjutan: Jurnal Manajemen Dan Jurnal Akuntansi*. 6(1). 1-14.
- Ghoni, A. (2020). Insurtech Dan New Islamic Insurance Model: Studi Kasus Sharing Claim Di Laka Bicycle Insurance, London. *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. 4(1). 65-75.
- Hamzah, A. (2020). *Metode Penelitian Kepustakaan (Library Research)*. Malang: Literasi Nusantara.
- Hehanussa, S. J. (2015, May). Pengaruh Penyajian Laporan Keuangan Daerah Dan Aksesibilitas Laporan Keuangan Daerah Terhadap Transparansi Dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Ambon. *In Conference In Business, Accounting, And Management (CBAM)*. 2(1). 82-90.
- Herdiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Iqbal, H. (2008). Analisis Data Penelitian Dengan Statistik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Isnan., A.M. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pt Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang). *Skripsi*. i-96.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Laoere, J. Y. (2020). Home Kredit Integration System and Vehicle Insurance Policy Simas Insurtech at Sinar Mas Insurance.

- International Journal of Information Technology and Business, 2(2), 19-25.
- Maani, D. K.,. (2009). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik. *Demokrasi* 7(1). 1-14.
- Maharani,. D, Helmiah,. F, Rahmadani,. N. (2021). Penyuluhan manfaat menggunakan Internet dan Website pada masa Covid-19. *ABDIFORMATIKA: Jurnal Pengabdian Masyarakat Informatika*. 1(1). 1-7.
- Marande,. Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*. 33-39.
- Mitra Harmoni Incurance Broker. (2021). Insurtech. Diambil pada tanggal 27 September 2021. Dari <https://www.mhibroker.com/news-65-insurtech>.
- Nurzianti, R. (2021). Revolusi Lembaga Keuangan Syariah Dalam Teknologi Dan Kolaborasi Fintech. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(1), 37-46.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). Mengenal Otoritas Jasa Keuangan dan Industri Jasa Keuangan Tingkat SMA-Kelas X. Diambil pada tanggal 27 September 2021. Dari [https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/512\\_Reduced%20Small%20Size\\_Buku%20SMA%20JK\\_Ver8\\_2020%2011%2004-min.pdf](https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/512_Reduced%20Small%20Size_Buku%20SMA%20JK_Ver8_2020%2011%2004-min.pdf).
- OJK. (2022). *Insurtech: Inovasi Keuangan Digital Yang Kian Berkembang*. Diambil Tanggal 12 Februari 2022. Dari <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20593>.
- Putri, D. A. (2020). Pengaruh Pemasaran Media Sosial Terhadap Purchase Intention Asuransi Syariah di Indonesia. *AGHNIYA: Jurnal Ekonomi Islam*, 2(2). 550-573.
- Rahadian, A. H., & Rusantono, B. (2015). Pengaruh Responsibilitas dan Sikap Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*. 7(2). 123-141.

- Shabrina, A. (2013). Optimalisasi Pinjaman Kebijakan (Al-Qard) Pada BMT (Studi Pada BMT UMJ, Ciputat). *Skripsi*. i-82.
- Shahreza, D., & Lindiawatie, L. (2021). Pendampingan Penyusunan Laporan Keuangan Usaha Rintisan Keuangan Digital Teknologi Asuransi Syariah Yuktakaful (Insurtech). *SELAPARANG Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 5(1), 315-322.
- Suripto, T., & Salam, A. (2018). Analisa Penerapan Prinsip Syariah dalam Asuransi. *JESI: Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 7(2). 128-137.
- Sukardi. (2014). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Solaiman, A. A. (2018). Perlindungan Hukum Pembeli Polis Asuransi Online. *Jurnal Hukum Bisnis*, 2(2), 52-66
- Syachbrani, W., & Baharuddin, S. M. (2019). Implementasi Audit Operasional dalam Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas pada Kantor Kelurahan Baurung Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene. *Bongaya Journal for Research in Management (BJRM)*, 2(2), 44-57.
- Syam, Asriah (2021) Analisis Dampak Aplikasi Pulse Melalui Pendekatan Teori Perilaku Berencana Terhadap Niat Konsumen Membeli Asuransi Kesehatan Di Makassar. Thesis-S2 thesis, Universitas Hasanuddin.
- Wihartiko, F. D., Nurdiati, S., Buono, A., & Santosa, E. (2021). Blockchain dan Kecerdasan Buatan dalam Pertanian: Studi Literatur. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 8(1), 177-188.
- Wasiun, R., Nugraha, H. S., & Prabawani, B. (2015). Pengaruh Pelayanan Sistem Online, Tarif, dan Publikasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Tiket Kereta Api Relasi Semarang–Jakarta (Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang Tawang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. 4(2). 86-96.
- Wang, Q. (2021). The Impact Of Insurtech On Chinese Insurance Industry. *Procedia Computer Science*. 187. 30-35.
- Yildirim, İ., & Şahin, E. E. (2018). Insurance technologies (insurtech): Blockchain And Its Possible Impact On Turkish

- Insurance Sector. *Journal of International Management Educational and Economics Perspectives*. 6(3). 13-22
- Zed, M. (2008). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Mediasuransinews.co.id, (2022). Ada Kesenjangan Penerapan Teknologi di Industri Simas Insurtech. Diambil tanggal 1 Agustus 2022. Dari <https://mediasuransinews.co.id>.



## LAMPIRAN I

### DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

**A. Jadwal Wawancara**

1. Tanggal dan Hari : 27 Januari 2022/ Kamis
2. Waktu Mulai dan Selesai : 11:00-13:00

**B. Identitas Informan**

- Nama : Asfin Perdian  
 Jenis Kelamin : Laki-Laki  
 Usia : 30 Tahun  
 Jabatan : Kepala Operasional PT Asuransi Sinarmas  
 Pendidikan terakhir : S1 Akuntansi

**C. Pertanyaan Untuk Manajer PT Asuransi Sinarmas**

No	DAFTAR PERTANYAAN UMUM TENTANG <i>INSURTECH</i>
1.	Jelaskan apa itu <i>Insurtech</i> ?
2.	Apa kelebihan/keuntungan menggunakan Simas <i>Insurtech</i> ?
3.	Bagaimana kebijakan OJK yang terkait dengan <i>Insurtech</i> ? adakah peraturan otoritas jasa keuangan yang mengatur tentang <i>Insurtech</i> ?
4.	Bagaimana peluang dan tantangan <i>insurtech</i> di Indonesia?

Tema	Sub Indikator	Indikator	Pertanyaan
Optimalisasi <i>Insurtech</i> ( <i>Insurance Technology</i> ) Sebagai Solusi Pelayanan Online Pada Perusahaan Asuransi Syariah di Indonesia	Optimalisasi	Transparansi	1. Apakah <i>insurtech</i> menerapkan prinsip transparansi kepada nasabah?
			2. Hal-hal seperti apa yang harus diberi informasi kepada nasabah yang menggunakan <i>insurtech</i> ?
			3. Bagaimana penyampaian informasi kepada nasabah yang menggunakan <i>insurtech</i> ?
			4. Apakah pihak PT Asuransi Sinarmas Syariah memberikan salinan laporan keuangan nasabah setiap bulannya?
		Akuntabilitas	5. Apakah asuransi sinarmas/simas <i>insurtech</i> menerapkan prinsip Akuntabilitas pada produk

			asuransi yang dibeli nasabah?
			6. Bagaimana bentuk akuntabilitas pihak asuransi sinarmas/simas insurtech kepada nasabah yang menggunakan layanan <i>Insurtech</i> ?
			7. Apakah prinsip akuntabilitas berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah?
			8. Apakah pihak asuransi sinarmas/simas insurtech bertanggung jawab atas konsekuensi kinerjanya dalam <i>insurtech</i> ?
		Responsibilitas	9. Apakah asuransi sinarmas/simas insurtech menerapkan prinsip Responsibilitas pada produk nya?
			10. Apakah PT asuransi sinarmas telah memenuhi harapan (permintaan, keinginan) secara substansial bagi nasabah <i>Insurtech</i> ?

## LAMPIRAN II DOKUMENTASI PENELITIAN



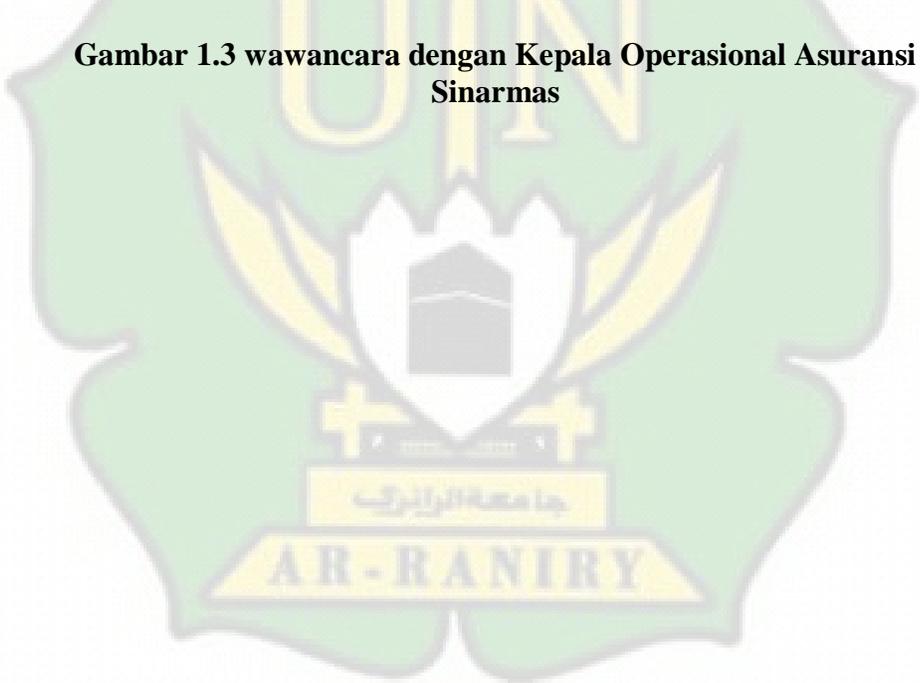
**Gambar 1.1 Asuransi Sinarmas di Kota Banda Aceh Jl. Taman Sri Ratu Syafarudin No.45, Peunayong, Kuta Alam, Banda Aceh, Aceh**



**Gambar 1.2 Aplikasi Simas Insurtech Mobile**



**Gambar 1.3 wawancara dengan Kepala Operasional Asuransi Sinarmas**



## RIWAY AT HIDUP

Nama : Lisa Niara Aghnaa  
NIM : 190603311  
Tempat/Tanggal Lahir : Aceh Tengah, 25 Februari 2000  
Status : Belum Menikah  
Alamat : Panten Sile  
No. Hp : 081247666074  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Email : lisaniaraaghnaa@gmail.com

### Riwayat Pendidikan

1. SD : Lulus Tahun 2010
2. MTsS : Lulus Tahun 2013
3. MAN : Lulus Tahun 2016
4. Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN AR-Raniry Banda Aceh 2017

### Data Orang Tua

Nama Ayah : Nurdiansyah  
Pekerjaan : Petani  
Nama Ibu : Hazimah  
Pekerjaan : Pegawai Honorar  
Alamat Orang Tua : Pantan Sile