



Analisis Optimalisasi Sistem Operasional Asuransi Syariah di Indonesia

Zenita Alvina Fauziah^{1*}, Risma Syan Sabilla², Rifa Khoerunnisa³, Joni⁴

¹⁻⁴ Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Siliwangi, Indonesia

*Penulis Korespondensi: 231002061@student.umsil.ac.id¹

Abstract. *Indonesia is currently experiencing rapid and dynamic development, especially in the field of Sharia insurance. Sharia insurance has become an increasingly important and strategic sector in the Indonesian financial industry. This significant development is clearly reflected in data showing notable and consistent growth in the contribution of Sharia insurance to the overall insurance industry in the country. Sharia insurance is an economic activity that aims to help (ta'awun) and share risks (sharing of risk) among fellow participants in a mutually beneficial manner. Optimizing Sharia operational systems is a both a concept and practical approach to managing the operations of financial institutions or businesses based on Islamic or Sharia principles. The research method used in this study is a descriptive method based on a qualitative approach. The type of research undertaken is literature research, conducted by utilizing literature (references). This research aims to identify various challenges faced in Sharia insurance operational systems.*

Keywords: *Indonesian Insurance; Islamic Finance; Operational System; Optimization; Sharia Insurance*

Abstrak. Perkembangan Indonesia saat ini sedang mengalami perkembangan yang sangat pesat dan dinamis, khususnya di bidang asuransi syariah. Asuransi syariah telah menjadi sektor yang semakin penting dan strategis dalam industri keuangan di Indonesia saat ini. Perkembangan signifikan ini tercermin secara jelas dalam data yang menunjukkan pertumbuhan yang mencolok dan konsisten terhadap kontribusi asuransi syariah dalam keseluruhan industri asuransi di negara ini. Asuransi syariah merupakan aktivitas ekonomi yang bertujuan untuk saling membantu (ta'awun) dan berbagi risiko (sharing of risk) antar peserta secara saling menguntungkan. Optimalisasi sistem operasional syariah merupakan konsep sekaligus pendekatan praktis dalam mengelola operasional lembaga keuangan atau bisnis berdasarkan prinsip-prinsip Islam atau syariah. Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode deskriptif yang didasarkan pada pendekatan kualitatif. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kepustakaan (library research) yang dilakukan dengan memanfaatkan sumber dan referensi literatur yang relevan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi dalam sistem operasional asuransi syariah.

Kata kunci: Asuransi Indonesia; Asuransi Syariah; Keuangan Islam; Optimalisasi; Sistem Operasional

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan Indonesia saat ini berkembang pesat terutama dalam asuransi Syariah. Adanya asuransi jiwa maupun kerugian dengan prinsip Syariah menyebabkan Indonesia kian ramai dalam persaingan asuransi Syariah. Seiring adanya pertumbuhan pemahaman masyarakat terkait asuransi syariah maka pertumbuhan asuransi di Indonesia sangat meningkat yakni masa depan dengan adanya asuransi akan meminimalisir sebuah resiko. (Sunarsih and Fitriyani 2020)

Asuransi syariah telah menjadi sektor yang semakin penting di Indonesia. Perkembangan ini tercermin dalam data yang menunjukkan pertumbuhan signifikan dalam kontribusi asuransi syariah terhadap total industri asuransi. Adapun peran asuransi syariah yang mampu untuk mendorong stabilitas perekonomian berbasis syariah. Sebagai instrumen keuangan Islam, asuransi ini berfungsi memberikan perlindungan finansial berdasarkan prinsip syariah yakni

adanya sifat ta'awun yang dapat diartikan tolong menolong. Akad tabarru yakni tolong menolong dan mudharabah yaitu bagi hasil merupakan penggunaan sistem operasional sebagai acuan. menjadikannya tidak hanya berorientasi pada profit, tetapi juga menciptakan manfaat sosial yang luas. (Nabil Nasywan Ash Shiddiq and Moh Mukhsin 2024)

Dalam system operasional asuransi syariah berperilaku tanggung jawab serta adanya saling membantu, dan saling melindungi sesama peserta. Ketika mengolah premi, perusahaan diberi sebuah kepercayaan oleh peserta, yakni dalam mengembangkan dengan halal serta adanya pemberian santunan kepada masyarakat atas musibah yang sesuai dengan isi akta dalam perjanjian. Adapun kelebihan yang dapat diperoleh perusahaan dari pembagain suatu keuntungan dan yang telah dikembangkan oleh peserta yang berprinsip mudharabah. Peserta takaful menjadi sebagai pemilik modal sedangkan untuk pemegang amanah diberikan kepada perusahaan takaful. (Parsaulian 2020)

Penetapan DSN MUI Indonesia No 21 2001 menjadi acuan pada operasional asuransi yang berbasis Syariah. Di dalamnya berisi asuransi syariah merupakan suatu institusi dimana operasionalnya bertujuan dengan adanya saling mendukung sesama peserta atau Lembaga asuransi itu sendiri yang sesuai dengan kesepakatan awal. Dalam Syariah akad yang sesuai adalah yang bebas dari adanya penipuan, perjudian, riba, ketidakjelasan dan hal lainnya yang dalam syariat itu jelas diharamkan. (Kasim 2024)

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi dalam sistem operasional asuransi syariah. Selain itu penelitian berusaha menilai keoptimalisasian dalam system operasional di asuransi syariah dengan regulasi nasional serta menyesuaikan dengan fatwa dari DSN-MUI yakni dasar dari pijakan hukum dan syariah. Pada akhirnya, penelitian ini diharapkan dapat merumuskan strategi optimalisasi sistem operasional asuransi syariah agar lebih efisien, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta memperkuat daya saing industri asuransi syariah di Indonesia.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Dasar Asuransi Syariah

Asuransi Merupakan perjanjian bersama yang melibatkan anggota masyarakat sebagai bentuk saling jaga dan sepenanggungan melalui cara pengumpulan dana serta menyiapkan tabungan dana keuangan bersama yang mana nantinya dijadikan sebagai sumber bantuan dana untuk anggota asuransi yang tertimpa kecelakaan. Simpanan uang itu bertujuan sebagai untuk mengantisipasi kemungkinan – kemungkinan yang bisa saja merugikan di masa depan. Saat ini angka kebutuhan akan asuransi semakin tinggi hal itu di dorong juga oleh pertumbuhan

ekonomi dan perdagangan internasional. Kebutuhan akan asuransi juga di karenakan setiap usaha membutuhkan perlindungan bagi keselamatan serta jaminan kesejahteraan bagi usahanya, karena hal itu jaminan asuransi di anggap sangat penting sebagai jaminan keberlangsungan usaha yang di jalankan maupun bagi individu yang menjalankannya. (Ajib 2021)

Berdirinya perusahaan asuransi sudah memberikan perubahan besar pada sektor ekonomi negara, karena dengan memberikan pertolongan dana pada individu serta negara, perusahaan juga memberikan keuntungan yang bersumber dari investasi dari bisnis yang bergerak di dalam sektor-sektor pembangunan penting di dalam negara yang di kelola oleh swasta maupun pemerintah. Hal itulah yang mendorong Asuransi sangat dibutuhkan bagi pembangunan. (Zahara and Rahmawati 2024)

Berdirinya perusahaan takaful merupakan bentuk keselarasan ikhtiar alim ulama untuk menciptakan suatu instirusi penjamin perlindungan bagi individu serta harta yang sejalan dengan prinsip syariah. Dilihat berdasarkan konsep, prinsip, dan juga falsafah takaful haruslah berlandaskan pada apa yang bersumber dari Al-Quran dan juga al-Hadits. Takaful berperan sebagai sistem asuransi berbasis syariah dimana sistem operasionalnya harus selaras dengan apa yang menjadi cita-cita para ulama yaitu menjadi sistem perlindungan syariah yang memberikan kesejahteraan sebagaimana yang di maksud dalam islam untuk mencapai keridhaan Allah SWT. (Ichasan 2020)

Konsep dasar asuransi syariah merupakan kegiatan yang bertujuan untuk tolong-menolong (ta'awun) dan berbagi resiko diantara sesama peserta. Konsep ini berbeda dengan konsep yang ada dalam asuransi konvensional Dimana disana prinsipnya jual-beli atau transfer risiko. Dalam asuransi syariah para peserta sama sama menghibahkan dananya (*dana tabarru'*) sebagai bentuk dana kolektif yang nantinya dana inilah yang dijadikan dana dalam membantu peserta lain yang tertimpa musibah atau yang di sebut klaim, nah asuransi syariah berpersan sebagai pihak pengelola dana. (Effendi 2022)

Secara rinci Konsep dari asuransi syariah juga terinci dalam prinsip – prinsip yang di terapkan dalam asuransi syariah, yaitu: (Afandi 2022)

Prinsip Tauhid

Prinsip tauhid merupakan pondasi hukum tertinggi bagi setiap elemen yang terdapat dalam syariat Islam, dimana segal aspek kehidupan manusia harus selaras dengan nilai tauhi.

Prinsip Keadilan

Prinsip ini memiliki makna bahwa nilai keadilan diantara pihak yang terikat dengan akad asuransi harus terpenuhi, ditandai dengan terpenuhinya setiap hak dan kewajiban bagi nasabah dan perusahaan asuransi.

Prinsip tolong menolong

Prinsip ini menunjukkan bahwa tujuan utama asuransi syariah adalah tolong menolong antar setiap anggota, sehingga dari awal selalusetiap anggota harus memiliki niat serta motivasi untuk saling tolong menolong dengan tujuan untuk saling meringankan musibah.

Prinsip kerja sama

Prinsip ini bersifat universal karena selalu ada dalam literatur ekonomi islam. Manusia selaku makhluk yang di tugaskan untuk mewujudkan perdamaian serta kemakmuran di muka bumi ini memiliki dua karakteristik yangtidak bisa di elakkan yaitu selaku makhluk individu dan juga makhluk sosial yangsaling membutuhkan antara satu sama lain.

Prinsip Amanah.

Prinsip ini mampu terwujud jika pertanggung jawaban terpenuhi terutama dalam penyajian laporan keuangann tiap periode. Oleh karenanya transparansi laporan keuangan perusahaan kepada nasabah sangat penting sehingga perusahaan akan menerapkan nilai – nilai kebenaran dan keadilan dalam bermuamalah melalui auditor publik.

Prinsip Kerelaan

Prinsip ini mendorong agar kedua pihak bertransaksi dengan dasar kerelaan, dengan diawali dengan adanya nasabah merelakan sejumlah dana (premi) yang harus di setorkan pada perusahaan asuransi yang nantinya akan di tujukan untuk dana sosial atau dana alokasi ketika ada anggota yang terkena musibah.

Prinsip Bebas dari riba dan gharar

Harus adanya kejelasan jumlah premi dan uang pertanggungan (barang) bisa di hitung. Untuk menghindari adanya gharar bisa dengan cara mengganti akan dengan menggunakan akad takaful atau akad tabarru dan akad mudharabah.

Sistem Operasional Asuransi Syariah

Bertanggung jawab, saling membantu, dan melindungi antar peserta lainnya merupakan sistem operasional dari Asuransi Syariah. Organisasi atau perusahaan bertugas mengatur keuangan (iuran), berkembang melalui cara yang halal, serta memberikan santunan kepada pihak yang terkena musibah sesuai dengan ketentuan perjanjian sebelumnya. *Tabarru'* berarti dana sosial (kebajikan), akad merupakan isu utama yang menjadi perdebatan di kalangan sebagian besar para ulama mengenai asuransi konvensional. Dikarenakan akad yang ada dalam

perjanjian tersebut dapat menimbulkan maysir dan gharar. Sehingga, ahli ekonomi syariah dan para ulama berusaha menemukan penyelesaian untuk menghindari permasalahan yang dimaksud. (Mupidah, Nilawati, and Zuraidah 2020).

Asuransi Syariah merupakan pengelolaan risiko yang sejalan dengan ketentuan syariat. Asuransi syariah memiliki konsep berbagi risiko atau seringkali disebut dengan konsep *sharing of risk*. Ini menunjukkan bahwa, apabila terjadi musibah, para peserta asuransi syariah saling menopang risiko tersebut. Perusahaan Asuransi Syariah berperan sebagai pengelola klaim. Sehingga tidak akan ada pemindahan risiko dari peserta kepada perusahaan/organisasi, seperti pada asuransi konvensional. Klaim atau dana manfaat yang diberikan kepada seluruh peserta Asuransi Syariah sebenarnya berasal dari dana kolektif peserta sendiri. Dalam praktiknya, iuran dibayarkan oleh peserta Asuransi Syariah bukan transfer dana, sehingga hak kepemilikan atas dana tersebut tetap berada di tangan shahibul mal (peserta). Para peserta Asuransi Syariah terikat kepada akad agar saling membantu atau disebut dengan prinsip *ta'awun*, dengan menggunakan instrumen syariah dinamakan dana *tabarru*. (Syuhada and Mursyid 2024)

Teori Optimalisasi Sistem Operasional

Menurut KBBI, optimalisasi berarti tertinggi, sempurna, paling menguntungkan, paling baik dan terbaik. Mengoptimalkan berarti membuat sesuatu menjadi sempurna, mencapai puncaknya, atau bersifat maksimal (efektif). Di sisi lain, optimalisasi merujuk pada proses pengoptimalan. Menurut Hotniar, optimalisasi adalah usaha untuk menemukan solusi. Dengan kata lain, dapat dipahami bahwa optimalisasi adalah upaya untuk meraih tujuan dengan metode yang efisien dan efektif. (Harahap and Mukti 2024)

Dari berbagai penjelasan terkait teori optimalisasi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sebuah pencapaian titik optimal bisa diraih jika kita sudah mengetahui titik kelemahan (*weak spot*) yang menghambat, melalui upaya meminimalisirnya. Dengan demikian, titik optimal nantinya akan secara bertahap meningkat bersamaan dengan pengurangan titik lemah itu. Untuk mencapai optimalisasi tersebut suatu lembaga dibutuhkan peningkatan kapasitas yang merupakan salah satu usaha untuk meningkatkan kemampuan suatu lembaga atau organisasi dalam meraih tujuan yang hendak dicapai. (Harahap and Mukti 2024)

Teori optimalisasi sistem operasional syariah merupakan konsep dan praktik pengelolaan operasional lembaga keuangan atau bisnis yang didasarkan pada prinsip syariat yang bertujuan untuk meraih efisiensi juga efektivitas dalam proses operasional tanpa bertentangan dengan ketentuan syariah, seperti terhindar dari MAGHRIB (maysir, gharar dan riba). Optimalisasi sistem operasional syariah mencakup pengelolaan dana, pembiayaan, manajemen risiko,

likuiditas, dan pelayanan, semuanya harus sesuai dengan hukum Islam. Penerapan teori ini menitikberatkan pada keseimbangan antara tujuan bisnis dan kepatuhan syariah dan tetap mengacu pada prinsip keadilan dan keberkahan. Optimalisasi dalam konteks ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga syariah dan mendukung stabilitas serta pertumbuhan lembaga tersebut. (Riyanti et al. 2020)

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif berbasis pendekatan kualitatif. Jenis penelitian yang diambil yaitu penelitian kepustakaan, dilakukan dengan memanfaatkan literatur (kepustakaan) seperti buku-buku, tafsir Al-Qur'an, ensiklopedia, hadist, kamus, jurnal, majalah, dokumen, dan lainnya. Yang relevan dengan isu permasalahan yang hendak dipecahkan. Penelitian kepustakaan berfungsi berperan sebagai tahapan peneliti dalam menentukan topik penelitian, menelaah teori yang berhubungan dengan Optimalisasi Sistem Operasional Asuransi Syariah di Indonesia, melalui pengumpulan bahan-bahan yang kemudian dianalisis secara lebih mendalam, agar tercapai hasil penelitian yang sesuai dengan tujuan kajian ini.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan Asuransi Syariah di Indonesia

Terdapat data dari OJK bahwa adanya kenaikan dalam asuransi syariah yang ada di Indonesia. Walaupun total aset pada sektor asuransi syariah OJK mengalami kenaikan dari Rp45,16 triliun (Q1 2022) menjadi Rp45,34 triliun (Q1 2023), kondisi ini disertai dengan penurunan nilai investasi dan kontribusi bruto, serta peningkatan jumlah klaim bruto. Dari data tersebut dapat disimpulkan masih terlihat lesu kinerja asuransi di Indonesia. Adapun dana tabarru, dana investasi, dan dana ujah merupakan tiga portopolio dengan dana kontribusi yang dikelola secara terpisah. Maka dalam pengelolaan bisa dilakukan dengan tuntas, dan tidak adanya campuran sejumlah dana yang ada di perusahaan dan lebih jelas. Objek sebagai tujuan dari investasi yakni harus adanya kesesuaian investasinya dengan prinsip syariah. Namun, tetap adanya sebuah resiko dari investasi syariah seperti kegagalan dalam membayar dan imbalan yang menurun. (Umi Kholilah et al. 2024)

Dorongan dari penetapan regulasi mampu menjamin kepastian hukum di berbagai kegiatan dalam asuransi syariah, sehingga di Indonesia asuransi Syariah ini berkembang. Adapun kegiatan dalam asuransi yang diatur dengan regulasi, yakni dalam Undang – Undang Nomor. 2 Tahun 1992 yang mana terkait dengan staru usaha perasuransian. Selain itu,

mengenai penyelenggaraan dalam usaha perasuransian pada Peraturan Pemerintah Nomor 73 tahun 1992 yang diubah oleh Peraturan Pemerintah Nomor 62 tahun 1992. Perkembangan dan pertumbuhan asuransi Syariah di Inonesia ini memperlihatkan suatu hal yang benar benar baik dan memiliki suatu pertumbuhan yang sangat pesat dari suatu perusahaan peransuransian dalam negri sampai perusahaan perasuransian yang ada di luar negri yang mana keseluruhan perusahaan tersebut memiliki suatu produk dari asurannsi syariah. (Sam et al. 2023)

Landasan Operasional Asuransi Syariah di Indonesia

Di Indonesia, regulasi kegiatan asuransi tersebar di berbagai kerangka peraturan, seperti KUHD, UU Nomor 2 Th. 1992 mengenai usaha Asuransi, Nomor 73 Tn. 1992 mengenai Pelaksanaan Usaha Asuransi, serta ketentuan lainnya dan dikelola oleh BUMN seperti Asuransi Kecelakaan Penumpang (Jasa Raharja), Asuransi Sosial Pekerja (Astek) dan Asuransi Kesehatan (Astek). (Tila, Mukhsinun, and Fursotun 2020). Namun, landasan konstitusional untuk Asuransi Syariah di Indonesia hingga kini masih cukup lemah serta memerlukan dukungan politik yang lebih kuat dari pemerintahan saat ini. Kelemahan ini terlihat dari ketidakhadiran peraturan perundangan khusus yang secara tegas mengatur tentang Asuransi Syariah.

Pada tingkat operasional, praktik perusahaan asuransi maupun reasuransi yang dijalankan berdasarkan prinsip syariah dipandu oleh Keputusan Dirjen Lembaga Keuangan Nomor Kep-4499 LK Th. 2000 mengenai Jenis, Penilaian, serta pembatasan Investasi bagi perusahaan asuransi dan reasuransi yang menggunakan prinsip syariah, serta beberapa Keputusan Menteri Keuangan. (Nurrahimah, Audia, and Masse 2024). Asuransi Syariah di Indonesia diatur melalui beberapa fatwa DSN MUI. Di antaranya adalah: (Yazid 2020)

- a. Fatwa DSN MUI Nomor 21 DSN MUI III Th. 2001 tentang pedoman umum Asuransi Syariah
- b. Fatwa DSN MUI Nomor 51 DSN MUI III Th. 2006 tentang akan Mudharabah dan Musyarakah
- c. Fatwa DSN MUI Nomor 52 DSN MUI III Th. 2006 berkaitan dengan akad Wakalah Bil Ujrah.

Tantangan dan peluang dalam Operasional Asuransi Syariah

Pertumbuhan lembaga asuransi syariah akan semakin cerah jika umat islamnya sendiri bersedia membaca dan memanfaatkan peluang dan mempergunakan kekuatan yang dimiliki dengan optimal. Namun perkembangan Asuransi Syariah juga tidak bisa lepas dari tantangan yang menerpa, adapun beberapa tantangan atau hambatan yang di hadapi lembaga Asuransi Syariah dalam operasionanya antara lain. (Purwanto and Mugiyati 2025)

- a. Asuransi Syariah belum memiliki peraturan yang bersifat khusus mengenai produk asuransi umunya, saat ini masih merujuk dari peraturan asuransi konvensional yaitu Undang-Undang Nomor 2 tahun 1992 mengenai Usaha Asuransi. Sejauh ini Asuransi Syariah masih memodifikasi system operasional Asuransi Konvensional.
- b. Kurangnya sumber daya manusia yang memang memiliki kecakapan mengenai Asuransi Syariah dikarenakan sebagian besar dari SDM nya berasal dari lulusan program studi konvensional yang mana kurang paham mengenai segala hal yang berurusan dengan Asuransi Syariah.
- c. Kurangnya pemahaman Masyarakat mengenai produk Asuransi Syariah terutama mekanisme kerjanya. Sosialisasi yang di lakukan juga belum terlaksana secara menyeluruh.
- d. Kesadaran Masyarakat masih sangat rendah untuk memiliki asuransi , dilihat dari rasio Asuransi Nasional yang menunjukan duabelas persen dari seluruh penduduk Indonesia yang memiliki asuransi.
- e. Kecilnya keuangan perusahaan yang di sebabkan minimnya pendanaan yang menyokong perusahaan Asuransi Syariah, termasuk dalam melakukan kegiatan promosi dan edukasi secara efektif.
- f. Kurangnya dukungan yang diberikan pemerintah terutama mentri-mentri dan kelembagaan yang berwenang..
- g. Image atau pandangan masyarakat terhadap lembaga Asuransi Syariah yang menganggap sistem kerja serta penerapan sistem kerja sama saja dengan Asuransi umum (konvensional).

Lembaga Asuransi Syariah kurang lebih sudah berdiri selama 31 tahun di Indonesia. Dalam proses perkembangannya menunjukan adanya peluang besar yang mampu mendorong keoptimalannya, diantaranya yaitu (Rofa, Batubara, and Jannah 2023)

- a. Adanya keunggulan dalam konsep asuransi syariah yang mampu memenuhi tuntutan akan rasa adil bagi Masyarakat.
- b. Penduduk Indonesia yang mayoritas beragama.
- c. Meningkatnya Tingkat kesadaran bermuamalah yang sesuai prinsip islam di kalangan masyarakat, khususnya di kalangan menengah.
- d. Semakin tingginya akan kebutuhan jasa asuransi.
- e. Hadirnya Lembaga keuangan syariah seperti Lembaga bank dan perbankan dan juga reksadana.
- f. Minimnya pesaing di bidang bisnis asuransi syariah.
- g. Perkembangan ekonomi daerah yang meningkat.

- h. Tingginya kebutuhan akan Pendidikan anak.
- i. Tingginya kemungkinan resiko kehidupan.
- j. Manusia mulai memiliki karakteristik yang individualis dan semakin cepatnya pertumbuhan globalisasi.

Strategi Optimalisasi Sistem Operasional Asuransi Syariah

Efektivitas operasional sering kali dikaitkan dengan bagaimana cara perusahaan mengelola sumber dayanya dan proses dalam mencapai hasil yang optimal. menyatakan bahwa efektivitas operasional sangat berpengaruh besar dalam industri jasa, termasuk jaminan asuransi, sebab memengaruhi kepuasan pelanggan dan keberlanjutan bisnis. Dalam hal ini, perusahaan asuransi perlu memastikan bahwa setiap proses, mulai dari pengelolaan klaim hingga pelayanan pelanggan, berjalan secara efisien dan terintegrasi. (Ariyandi 2024)

Di sisi lain, pengelolaan sumber daya manusia tetap menjadi elemen penting dalam mendukung efektivitas manajemen kinerja. Mengungkapkan bahwa pertumbuhan kemampuan karyawan dengan program pelatihan serta pengembangan karier dapat meningkatkan produktivitas serta kemampuan mereka untuk mengadopsi teknologi baru. Dalam industri asuransi, pengelolaan SDM yang efektif sangat diperlukan untuk memastikan layanan yang berkualitas sekaligus mendukung implementasi strategi berbasis teknologi. Mempunyai fungsi yang penting bagi memastikan goals lembaga, tercapainya tujuan organisasi, terutama dalam meningkatkan efektivitas operasional dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di 10 perusahaan asuransi di Indonesia, sebagian besar perusahaan telah menerapkan sistem manajemen kinerja yang mencakup berbagai aspek, seperti penetapan tujuan, perencanaan, pemantauan, dan evaluasi kinerja. Hasil survei menunjukkan bahwa 80% perusahaan asuransi yang diteliti memiliki sistem yang terstruktur untuk mengukur kinerja karyawan dan proses operasional, namun tingkat implementasinya bervariasi antar perusahaan. (Wardana Syah 2025)

Strategi manajemen kinerja yang paling umum diterapkan adalah penggunaan indikator kinerja yang utama (KPI) yang berfungsi untuk menilai pencapaian tujuan jangka pendek juga jangka panjang. Sebagian besar perusahaan asuransi yang diteliti menggunakan KPI yang berkaitan dengan pengelolaan klaim, kepuasan pelanggan, dan efisiensi operasional. Proses ini memungkinkan manajer untuk memantau dan mengevaluasi kinerja secara berkala, dengan tujuan untuk memastikan bahwa seluruh karyawan dan departemen berkontribusi pada pencapaian visi dan misi perusahaan. (Aganta et al. 2025)

Namun, meskipun banyak perusahaan yang telah mengimplementasikan sistem manajemen kinerja, Adapun beberapa hambatan yang mesti dihadapi. Contohnya meliputi

ketergantungan pada pengumpulan serta pengolahan data yang seringkali memerlukan waktu yang cukup lama. Banyak perusahaan masih mengandalkan metode manual dalam pengelolaan data yang berhubungan dengan klaim dan pelayanan pelanggan, yang menyebabkan keterlambatan dalam proses evaluasi kinerja. Efektivitas operasional menjadi salah satu aspek kunci yang mempengaruhi kinerja perusahaan asuransi, terutama dalam hal efisiensi proses klaim, pelayanan pelanggan, dan pengelolaan risiko.

Sebanyak 70% perusahaan yang terlibat dalam penelitian melaporkan bahwa penggunaan teknologi digital untuk mengelola proses klaim dan pengolahan data nasabah telah meningkatkan efektivitas operasional mereka. Proses klaim yang sebelumnya memerlukan waktu lama sekarang hanya dalam hitungan jam berkat adanya sistem otomatisasi yang mendukung pengolahan data dengan cepat dan juga akurat. Hal ini berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, yang merupakan indikator utama dalam pengukuran kinerja perusahaan asuransi. (Muhammad Mahdi et al. 2025)

Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa pengelolaan risiko menjadi faktor penting dalam menilai efektivitas operasional perusahaan asuransi. Perusahaan yang memiliki sistem yang lebih baik dalam memantau dan mengevaluasi potensi risiko cenderung memiliki kinerja yang lebih stabil. Dalam hal ini, perusahaan yang menggunakan teknologi untuk mengidentifikasi dan mengelola risiko dengan lebih baik melaporkan penurunan tingkat klaim yang tidak sesuai dan fraud, yang berkontribusi pada efisiensi operasional yang lebih tinggi. (Sanputra, 2024).

Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa pengelolaan risiko menjadi faktor penting dalam menilai efektivitas operasional perusahaan asuransi. Perusahaan yang memiliki sistem yang lebih baik dalam memantau dan mengevaluasi potensi risiko cenderung memiliki kinerja yang lebih stabil. Dalam hal ini, perusahaan yang menggunakan teknologi untuk mengidentifikasi dan mengelola risiko dengan lebih baik melaporkan penurunan tingkat klaim yang tidak sesuai dan fraud, yang berkontribusi pada efisiensi operasional yang lebih tinggi. (Zainarti 2025)

- a. Perusahaan harus fokus pada integrasi sistem teknologi informasi yang dapat menyatukan seluruh fungsi operasional perusahaan, dari pengelolaan klaim hingga analisis risiko. Penggunaan sistem ERP (Enterprise Resource Planning) yang terintegrasi akan memudahkan pengelolaan data dan mempersingkat waktu yang diperlukan untuk pengambilan keputusan.
- b. Program pelatihan yang berkelanjutan untuk meningkatkan keterampilan karyawan dalam menggunakan teknologi yang diterapkan di perusahaan. Pelatihan ini tidak hanya

perlu dilakukan saat karyawan baru bergabung, tetapi juga secara berkala demi memastikan bahwa mereka melek dengan perkembangan teknologi yang terbaru.

- c. Memperkuat komunikasi internal dengan membangun saluran komunikasi yang lebih efisien antara departemen. Hal ini dapat dilakukan dengan menerapkan sistem manajemen proyek berbasis digital yang memungkinkan berbagai departemen untuk saling berbagi informasi secara langsung dan memonitor progres pekerjaan.
- d. Perusahaan asuransi disarankan untuk memperhatikan pentingnya evaluasi kinerja secara berkala dan berbasis data. Evaluasi yang dilakukan secara objektif dan terstruktur akan memberikan gambaran yang jelas mengenai kekuatan dan kelemahan dalam operasional perusahaan. Berfokus pada kepuasan pelanggan sebagai faktor utama dalam peningkatan kinerja operasional. Perusahaan asuransi harus selalu mengevaluasi dan meningkatkan proses klaim, pelayanan pelanggan, dan transparansi dalam pengelolaan polis. Penelitian ini membuktikan jika perusahaan yang lebih tertuju pada kepuasan pelanggan melaporkan kinerja yang lebih baik dalam hal retensi nasabah dan peningkatan penjualan. Oleh sebab itu, perusahaan harus memastikan setiap aspek operasional, mulai dari penerimaan klaim hingga interaksi dengan pelanggan, dilakukan dengan cara yang cepat, efisien, dan transparan. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun tantangan dalam meningkatkan kinerja operasional cukup besar, dengan strategi yang tepat, perusahaan asuransi dapat mengatasi hambatan tersebut (Wirajaya and Fauzi 2024)

Dampak Optimalisasi Kepercayaan Masyarakat pada Asuransi Syariah

Dampak optimalisasi kepercayaan masyarakat pada asuransi syariah secara signifikan mempengaruhi persepsi positif dan minat mereka untuk menggunakan produk asuransi syariah. (Aisyah et al. 2024) Optimalisasi sistem operasional termasuk peningkatan efisiensi manajemen, kejelasan dalam pengelolaan dana, ketaatan pada prinsip-prinsip syariah, dan peningkatan kualitas layanan dapat meningkatkan kepercayaan peserta terhadap pengelolaan premi dan distribusi hasil. Rasa percaya masyarakat akan meningkat saat mereka menyaksikan bahwa pengelolaan dana dilakukan dengan integritas, tanpa riba, dan mengikuti fatwa serta peraturan yang ada. (Sarah and Firman 2024)

Kepercayaan masyarakat adalah pondasi utama industri dalam asuransi syariah yang menentukan kesuksesan. Tanpa adanya suatu kepercayaan, terutama masyarakat Muslim, maka penerimaan dan adopsi produk-produk asuransi syariah akan mengalami hambatan. Oleh karena itu, penting untuk memahami persepsi masyarakat terhadap asuransi syariah serta tingkat kepercayaan mereka terhadap industri ini (Faiz Akbar and Aji Purwanto 2024)

Minat masyarakat dapat meningkat dengan adanya pondasi utama dalam asuransi syariah yakni adanya literasi yang optimal dan baik serta kepercayaan yang sangat tinggi untuk perusahaan asuransi syariah. Dengan kerja sama antara perusahaan asuransi, institusi pendidikan, adanya literasi atau pengetahuan serta sebuah kepercayaan dari masyarakat dalam meningkatkan asuransi syariah maka di Indonesia asuransi syariah ini akan berkembang lebih pesat. Akuntabilitas dan transparansi yang jelas dalam pengelolaan dana merupakan hal yang dapat meningkatkan asuransi syariah melalui kepercayaan dari masyarakat. (Alfajri, Julina, and Herlinda 2024)

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Asuransi merupakan sebuah perjanjian bersama di berbagai anggota suatu masyarakat dimana untuk terjalinnya melindungi serta mendukung dengan melakukan pengumpulan dana serta menciptakan simpanan keuangan bersama yang akan digunakan untuk bantuan yakni individu yang menghadapi kesulitan. Dalam system operasional asuransi Syariah ini, terdapat prinsip bertanggung jawab, saling membantu, dan perlindungan bersama sesama pesertanya. Dalam asuransi Islam juga perlu berupaya mengurangi risiko atau tantangan yang sudah ada maupun yang akan datang serta memperbaiki kelemahan yang terdapat. Sebagai institusi keuangan syariah, asuransi Islam itu tidak seharusnya terjebak pada symbol keagamaan semata.

Penerapan strategi pengelolaan kinerja dalam perusahaan asuransi memegang peran yang begitu penting dalam menjamin ketercapaian sebuah tujuan organisasi, terutama dalam meningkatkan efektivitas operasional dan kepuasan pelanggan. Optimalisasi kepercayaan masyarakat terhadap asuransi syariah secara signifikan mempengaruhi persepsi positif serta minat untuk memanfaatkan produk asuransi syariah. Peningkatan efisiensi manajemen, kejelasan pengelolaan dana, kepatuhan pada prinsip-prinsip syariah, dan peningkatan kualitas layanan dapat meningkatkan kepercayaan peserta terhadap pengelolaan premi dan distribusi hasil. Pengetahuan baik serta kepercayaan yang tinggi terhadap suatu perusahaan yang ada dalam asuransi syariah menjadi pondasi utama yang bisa mendorong masyarakat untuk berminat. Dengan kerjasama suatu perusahaan asuransi, institusi pendidikan, literasi atau pengetahuan dan kepercayaan masyarakat terhadap asuransi syariah dapat ditingkatkan, sehingga perkembangan asuransi Syariah di Indonesia ini lebih cepat.

DAFTAR REFERENSI

- Afandi, Setiya. 2022. "Prinsip Ta'Awun Dan Implementasinya Di Lembaga Asuransi Syariah." *Madani Syari'ah* 5 (2): 132–40. <https://doi.org/10.51476/madanisyariah.v5i2.408>.
- Aganta, Nico Tri, Muthial Ahadi, Mario Tondi, and Ritha Dalimunthe. 2025. "Evaluasi Efektivitas OKR Dan KPI Sebagai Alat Manajemen Kinerja Strategis." *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business* 4 (2): 3710–15. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1097>.
- Aisyah, Siti, Zahrani Fendiana, Stevani Adinda Nurul Huda, and Nur Azifah. 2024. "Analisis Pengaruh Pemahaman Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menjadi Peserta Asuransi Syariah Serta Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Intervening (Studi Masyarakat Jabodetabek)." *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 3 (01): 19–29. <https://doi.org/10.56127/jukim.v3i01.1132>.
- Ajib, Muhammad. 2021. "Sudah Selesai." *Asuransi Syariah*, 1–96.
- Alfajri, Julina, and Herlinda. 2024. "Pengaruh Literasi Asuransi Syari ' Ah Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Asuransi Syari ' Ah." *Ilmiah Multidisiplin* 2 (5): 595–605.
- Ariyandi, Ilham Rizqi. 2024. "Strategi Efektif Untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Perusahaan." *Journal of Business Economics and Management* 01 (03): 328–34.
- Effendi, Afif. 2022. "ASURANSI SYARIAH DI INDONESIA (Studi Tentang Peluang Ke Depan Industri Asuransi Syariah)." *Wahana Akademika: Jurnal Studi Islam Dan Sosial* 3 (2): 71. <https://doi.org/10.21580/wa.v3i2.1145>.
- Faiz Akbar, M, and Muhamad Aji Purwanto. 2024. "Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Asuransi Syariah: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Dan Adopsi Produk." *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner* 8 (5): 2118–7302.
- Harahap, Nur Saima, and Krisna Mukti. 2024. "Peran Manajemen Dalam Upaya Meningkatkan Proses Optimalisasi Terhadap Bank Syariah." *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah FDIK IAIN Padangsidimpuan* 6 (2): 317–34.
- Ichasan, Nurul. 2020. "Asuransi Syariah: Teori, Konsep, Sistem Operasional, Dan Praktik." *Asuransi Syariah: Teori, Konsep, Sistem Operasional, Dan Praktik*, 1–216.
- Idrus, Syech, Faria Ruhana, Mei Rani Amalia, Achmad Fathor Rosyid, and Dadi Kuswandi. 2023. "Implementasi Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia Yang Efektif Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Di Era Bisnis Global." *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 7 (1): 72–89. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i1.2879>.

- Kasim, Adriandi. 2024. "Penerapan Sistem Akuntansi Syariah Dalam Asuransi Syariah Di Indonesia." *Jurnal Bisnis, Ekonomi Syariah, Dan Pajak* 1 (4): 09–20. <https://doi.org/10.61132/jbep.v1i4.596>.
- Muhammad Mahdi, Eko Hari Rachmawanto, Adiyah Mahiruna, Dila Ananda Oktafiani, Wahyu Dwy Permana, Fazlur Rahman Hafidz, and Ardika Alaudin Arsa. 2025. "Aplikasi Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Untuk Mempermudah Pelanggan Dengan Memanfaatkan Geolocation Positioning Guna Merekomendasikan Bengkel Terdekat." *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer* 5 (2): 444–57. <https://doi.org/10.55606/juisik.v5i2.1405>.
- Mupidah, Nilawati, and Zuraidah. 2020. "Pemikiran Muhammad Syakir Sula Tentang Sistem Operasional Asuransi Syariah" 6:121–29.
- Nabil Nasywan Ash Shiddiq, and Moh Mukhsin. 2024. "Strategi Pengembangan Asuransi Syariah Dalam Menghadapi Tantangan Pasar Global." *Jurnal Bisnis, Ekonomi Syariah, Dan Pajak* 2 (1): 31–39. <https://doi.org/10.61132/jbep.v2i1.743>.
- Nurrahimah, S., Sitti Rabiatul Audia, and Rahman Ambo Masse. 2024. "Asuransi Syariah Di Indonesia." *Al-Fiqh* 1 (3): 119–29. <https://doi.org/10.59996/al-fiqh.v1i3.299>.
- Parsaulian, Baginda. 2020. "Prinsip Dan Sistem Operasional Asuransi Syariah (Ta'min, Takaful Atau Tadhamun) Di Indonesia" 2 (2).
- Purwanto, Andi, and Mugiyati. 2025. "Peluang Dan Tantangan Produk Asuransi Syariah Berbasis Wakaf Dalam Meningkatkan Perlindungan Sosial." *Mukaddimah: Jurnal Studi Islam* 10 (1): 119–39. <https://ejournal.uin-suka.ac.id/pusat/mukaddimah/article/view/4254>.
- Riyanti, Dr, Imam Dr Muhsin, Habib, Surur Roiqoh, and Ilham Faizin. 2020. "FATWA KEDARURATAN BERIBADAH DI MASA PANDEMI: Studi Atas Respon Masyarakat Bantul Yogyakarta Terhadap Fatwa MUI Tentang Tata Kelola Pelaksanaan Ibadah Di Masa Pandemi" 2507 (February): 1–9.
- Rofa, Iir Tsamrotur, Maryam Batubara, and Nurul Jannah. 2023. *Pengaruh Sektor Perbankan Syariah Dan Pasar Modal Syariah Terhadap Financial Deepening Di Indonesia. Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*. Vol. 5. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v5i1.3901>.
- Sam, Fadjroel Falah Akbar, Muhammad Naufal Abdullah, Farah Dina Harahap, Syifana Della Sulistyio, and Friska Eka Septianti. 2023. "Analisis Perkembangan Asuransi Syariah Di Indonesia." *Media Ekonomi* 22 (2): 59. <https://doi.org/10.30595/medek.v22i2.13938>.
- Sarah, Siti, and Muhammad Asmeldi Firman. 2024. "Persepsi Pengelola Dan Nasabah

- Terhadap Implementasi Kepatuhan Syariah Pada BMT Muamalah Mandiri Depok.” *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam* 12 (2): 149–69. <https://doi.org/10.35836/jakis.v12i2.728>.
- Sunarsih, S, and F Fitriyani. 2020. “Analisis Efisiensi Asuransi Syariah Di Indonesia Tahun 2014-2016 Dengan Metode Data Envelopment Analysis (DEA).” *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam* 4 (1): 9–21. <https://doi.org/10.20885/jeki.vol4.iss1.art2>.
- Syuhada, Erwin Febrian, and Mursyid Mursyid. 2024. “Mekanisme Asuransi Berbasis Keuangan Syariah.” *At-Tawazun, Jurnal Ekonomi Syariah* 12 (01): 12–22. <https://doi.org/10.55799/tawazun.v12i01.367>.
- Tila, Laba, Mukhsinun, and Utihatli Fursotun. 2020. “Dasar Hukum Dan Prinsip Asuransi Syariah Di Indonesia.” *Jurnal Labatila* 2 (01): 53–73. <https://doi.org/10.33507/lab.v2i01.107>.
- Umi Kholilah, Rizqi Salamah, Cintia Salsabila, Riski Nilam Sari, Ria Anisatus Solihah, and Muhammad Taufiq Abadi. 2024. “Perkembangan Asuransi Syariah Di Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Research and Development Student* 2 (1): 37–46. <https://doi.org/10.59024/jis.v2i1.564>.
- Wardana Syah, Dwiki. 2025. “Analisis Praktik Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Asuransi Syariah.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* 3 (1): 265–74. <https://doi.org/10.61722/jiem.v3i1.3494>.
- Wirajaya, Agustinus Brayner, and Achmad Fauzi. 2024. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kualitas Proses, Dan Kualitas Lingkungan Kerja Terhadap Risiko Kehilangan Pasar Perusahaan Asuransi.” *Operation Technology and Management (OPTIMA) Journal* 1 (1): 14–27. <https://doi.org/10.33830/optima.v1i1.7442>.
- Yazid, M. 2020. “Asuransi Syariah Di Indonesia: Implementasi Asuransi Syari’ah Di Prudential Syari’ah Surabaya Dalam Perspektif Hukum Islam.” UIN Sunan Ampel. [http://repository.uinsa.ac.id/id/eprint/3036/%0Ahttp://repository.uinsa.ac.id/id/eprint/3036/1/Muhammad Yazid_Asuranasi Syariah di Indonesia.pdf](http://repository.uinsa.ac.id/id/eprint/3036/%0Ahttp://repository.uinsa.ac.id/id/eprint/3036/1/Muhammad%20Yazid_Asuranasi%20Syariah%20di%20Indonesia.pdf).
- Zahara, Alfiatun, and Rahmawati Rahmawati. 2024. “Peran Asuransi Syariah Dalam Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia.” *Journal of Economic, Management, Business, Accounting Sustainability* 1 (4): 1–10. <https://doi.org/10.69693/joembas.v1i4.35>.
- Zainarti. 2025. “Thasya+Viridinia3495.” *Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi* 2 (1): 276–87.