

Analisis Pemahaman dan Kepatuhan terhadap Prinsip Syariah dalam Proses Klaim Asuransi Syariah

Riri Dwita Putri^{1*}, Zainarti²

¹⁻²Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Alamat: Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20371

Korespondensi penulis: rrdwita0@gmail.com*

Abstract. *This study aims to analyze participants' understanding and compliance with sharia principles in the sharia insurance claim process in Indonesia. Sharia insurance, which is based on the principle of mutual assistance and tabarru' contract, is expected to provide protection in accordance with Islamic law. However, challenges arise in its operational practices, especially in the claim process. This study uses a qualitative approach by interviewing sharia insurance participants to explore their level of understanding of sharia principles, claim procedures, and challenges faced during the claim process. The results of the study indicate that participants' understanding of sharia principles is still limited, which has an impact on their lack of clarity in undergoing the claim procedure. Some of the main challenges identified include administrative constraints, long claim processing times, and unclear claim procedures. Lack of understanding of sharia principles also worsens the smoothness of claims. Based on these findings, this study suggests the importance of increasing sharia literacy through training, seminars, and educational materials that are easy for participants to understand. In addition, simplification of claim procedures is needed to increase transparency and ensure that the claim process is in accordance with sharia principles. The implication of this study is the importance of improvements in the education system and operations of sharia insurance to improve participant understanding and compliance, as well as strengthen trust in the sharia insurance industry in Indonesia.*

Keywords: *sharia principles, sharia insurance claims, sharia literacy*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemahaman dan kepatuhan peserta terhadap prinsip syariah dalam proses klaim asuransi syariah di Indonesia. Asuransi syariah, yang berlandaskan pada prinsip tolong-menolong dan akad *tabarru'*, diharapkan dapat memberikan perlindungan sesuai dengan hukum Islam. Namun, tantangan muncul dalam praktik operasionalnya, terutama dalam proses klaim. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara kepada peserta asuransi syariah untuk mengeksplorasi tingkat pemahaman mereka tentang prinsip syariah, prosedur klaim, serta tantangan yang dihadapi selama proses klaim. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman peserta terhadap prinsip syariah masih terbatas, yang berdampak pada ketidakjelasan mereka dalam menjalani prosedur klaim. Beberapa tantangan utama yang diidentifikasi meliputi kendala administratif, waktu pemrosesan klaim yang lama, serta ketidakjelasan prosedur klaim. Kekurangan pemahaman mengenai prinsip syariah turut memperburuk kelancaran klaim. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menyarankan pentingnya peningkatan literasi syariah melalui pelatihan, seminar, dan materi edukasi yang mudah dipahami oleh peserta. Selain itu, diperlukan penyederhanaan prosedur klaim untuk meningkatkan transparansi dan memastikan proses klaim sesuai dengan prinsip syariah. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya perbaikan dalam sistem edukasi dan operasional asuransi syariah untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan peserta, serta memperkuat kepercayaan terhadap industri asuransi syariah di Indonesia.

Kata kunci: prinsip syariah, klaim asuransi syariah, literasi syariah

1. PENDAHULUAN

Asuransi merupakan suatu mekanisme keuangan yang dirancang untuk memberikan perlindungan terhadap risiko yang tidak terduga dengan cara mengalihkan beban risiko dari individu kepada perusahaan asuransi. Dalam sistem ini, individu atau badan usaha membayar premi sebagai bentuk kontribusi kepada perusahaan asuransi, yang kemudian akan digunakan untuk menutupi kerugian yang dialami oleh peserta lainnya sesuai dengan perjanjian dalam polis. Secara umum, fungsi asuransi meliputi memberikan rasa aman terhadap risiko finansial, membantu individu dan bisnis untuk menjaga kestabilan ekonomi, serta mempercepat pemulihan pasca kerugian. Selain itu, asuransi juga berfungsi sebagai alat manajemen risiko yang penting dalam dunia bisnis, karena membantu perusahaan mengelola ketidakpastian yang mungkin terjadi di masa depan. Secara global, industri asuransi telah mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa dekade terakhir, didukung oleh meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya perlindungan terhadap risiko. Menurut laporan Swiss Re Institute (2022), industri asuransi global mencatatkan pertumbuhan yang signifikan meskipun menghadapi tantangan seperti pandemi COVID-19 dan gejala ekonomi global. Peningkatan kesadaran ini tidak hanya terjadi di negara maju, tetapi juga di negara berkembang yang mulai mengadopsi berbagai produk asuransi guna mendukung pembangunan ekonomi (Harimintarti & Mita, 2024).

Di Indonesia, industri asuransi juga menunjukkan perkembangan yang menjanjikan. Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2023, penetrasi asuransi di Indonesia mengalami peningkatan, meskipun masih relatif rendah dibandingkan dengan negara-negara lain di Asia Tenggara (Thariq et al., 2020). Peningkatan ini didukung oleh beragam inovasi produk asuransi, seperti asuransi kesehatan, asuransi jiwa, dan asuransi berbasis teknologi. Selain itu, maraknya asuransi syariah di Indonesia menunjukkan respons positif terhadap kebutuhan masyarakat Muslim yang ingin menggunakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Asuransi syariah tumbuh sebagai salah satu sektor yang memiliki potensi besar, mengingat Indonesia merupakan negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia.

Selain itu, asuransi syariah berperan sebagai salah satu instrumen penting dalam membangun solidaritas sosial di kalangan masyarakat Muslim. Dengan prinsip tolong-menolong yang menjadi dasar operasionalnya, asuransi syariah tidak hanya memberikan manfaat individu tetapi juga mendorong terciptanya sistem perlindungan kolektif yang kuat. Dalam konteks Indonesia, asuransi syariah juga telah menjadi sarana pemberdayaan ekonomi umat dengan memberdayakan dana umat secara produktif dan sesuai syariah, sehingga mampu

memberikan dampak positif terhadap pembangunan ekonomi. Menurut laporan OJK (2023), asuransi syariah memiliki potensi besar untuk terus berkembang karena permintaan yang meningkat, terutama dari masyarakat yang mengutamakan produk keuangan berbasis nilai-nilai Islam. Selain itu berbagai tantangan yang dihadapi oleh asuransi syariah tidak dapat diabaikan. Salah satu isu utama adalah rendahnya tingkat literasi masyarakat mengenai konsep dan manfaat asuransi syariah dibandingkan asuransi konvensional. Kurangnya pemahaman ini sering ini menyebabkan minimnya partisipasi masyarakat dalam produk asuransi berbasis syariah. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih intensif dalam edukasi dan promosi asuransi syariah, termasuk kolaborasi antara regulator, perusahaan asuransi, dan lembaga pendidikan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat.

Proses klaim dalam asuransi syariah pada dasarnya serupa dengan asuransi konvensional, namun dilandasi prinsip-prinsip syariah yang menekankan transparansi, keadilan, dan tolong-menolong. Peserta yang mengalami kerugian atau musibah dapat mengajukan klaim sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, seperti melengkapi dokumen yang dibutuhkan dan memastikan bahwa klaim tersebut sesuai dengan akad *tabarru'*. Namun, dalam praktiknya, proses klaim asuransi syariah sering menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya pemahaman peserta mengenai prinsip dan aturan syariah yang mendasari produk asuransi ini. Misalnya, beberapa peserta menganggap bahwa klaim dapat diajukan tanpa mengikuti ketentuan yang ada atau tidak memahami pentingnya akad dalam memastikan kehalalan proses klaim (Syachlan Pratama & Rahmi, 2022). Tantangan lainnya adalah adanya perbedaan persepsi antara peserta dan perusahaan asuransi mengenai syarat dan ketentuan klaim. Hal ini dapat memicu ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan peserta terhadap layanan asuransi syariah. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan asuransi syariah untuk memberikan edukasi yang memadai kepada peserta sejak awal, baik mengenai hak maupun kewajiban mereka dalam proses klaim. Kepatuhan terhadap prinsip syariah tidak hanya menjadi kewajiban moral, tetapi juga menjadi kunci untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap asuransi syariah (Ummah, 2019). Dengan menjaga integritas dan memprioritaskan prinsip syariah dalam setiap aspek operasional, termasuk dalam proses klaim, asuransi syariah dapat terus berkembang sebagai instrumen keuangan yang terpercaya dan sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana peserta asuransi syariah memahami dan mematuhi prinsip-prinsip syariah dalam proses klaim. Pemahaman dan kepatuhan ini sangat penting karena menjadi fondasi utama dalam menjaga keberlanjutan dan kepercayaan terhadap asuransi syariah. Dengan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi

tingkat pemahaman dan kepatuhan peserta, penelitian ini dapat mengidentifikasi kendala yang dihadapi, baik dari sisi peserta maupun perusahaan asuransi, dalam menjalankan proses klaim yang sesuai syariah. Selain itu, penelitian ini juga memiliki peran penting dalam memberikan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan literasi keuangan syariah di masyarakat. Dengan literasi yang lebih baik, peserta diharapkan mampu memahami hak dan kewajiban mereka dalam asuransi syariah, sehingga dapat mematuhi prinsip-prinsip syariah secara konsisten. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini juga dapat menjadi panduan bagi perusahaan asuransi syariah dalam menyusun strategi edukasi yang efektif dan menciptakan ekosistem yang lebih mendukung pelaksanaan asuransi syariah secara optimal. Hal ini tidak hanya akan memperkuat kepercayaan masyarakat, tetapi juga mendorong pertumbuhan industri asuransi syariah yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

2. TINJAUAN TEORI

Keuangan Syariah dan Hukum Asuransi Syariah

Keuangan syariah merupakan sistem keuangan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip Islam, yang menekankan nilai-nilai utama seperti keadilan, penghindaran *riba* (bunga), *gharar* (ketidakpastian), dan *maysir* (spekulasi). Sistem ini dirancang untuk menciptakan keadilan sosial dan keseimbangan dalam transaksi ekonomi dengan cara memastikan bahwa semua pihak yang terlibat mendapatkan manfaat yang adil dan sesuai syariah. Dalam keuangan syariah, semua transaksi harus bebas dari unsur-unsur yang merugikan, seperti ketidakpastian yang berlebihan, perjudian, dan bunga yang dianggap haram dalam Islam. Prinsip-prinsip tersebut juga diterapkan dalam asuransi syariah, yang beroperasi berdasarkan konsep tolong-menolong (*ta'awun*) dan akad *tabarru'* (hibah). Dalam asuransi syariah, peserta secara kolektif menyisihkan dana untuk membantu satu sama lain ketika terjadi musibah atau kerugian, sehingga terdapat elemen solidaritas dan tanggung jawab bersama. Prinsip kehalalan menjadi hal yang sangat penting dalam asuransi syariah, di mana setiap aspek operasionalnya, termasuk investasi dana peserta, harus mematuhi ketentuan syariah yang ditetapkan (Maharani & Khasanah, 2021). Hal ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan perlindungan finansial kepada peserta, tetapi juga memastikan bahwa praktik tersebut sejalan dengan ajaran Islam. Referensi utama dalam memahami keuangan syariah, termasuk dalam konteks asuransi syariah, dapat ditemukan dalam karya seperti "*Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*" oleh M. Syafi'i Antonio. Selain itu, fatwa-fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) juga menjadi acuan penting dalam menetapkan pedoman operasional yang sesuai syariah, termasuk dalam hal akad, pengelolaan dana, dan proses klaim dalam asuransi syariah.

Fatwa-fatwa ini mengatur berbagai aspek penting, mulai dari akad yang digunakan dalam asuransi syariah, seperti akad *tabarru'* dan *tijarah*, hingga pedoman investasi dana yang harus sesuai dengan prinsip syariah. Fatwa DSN-MUI juga memberikan kejelasan mengenai praktik-praktik yang harus dihindari, seperti *riba*, *gharar*, dan *maysir*, sehingga memastikan bahwa setiap proses dalam asuransi syariah berjalan sesuai dengan ketentuan agama Islam. Fatwa ini menjadi acuan utama bagi lembaga asuransi syariah dalam menjalankan usahanya agar tetap berada dalam koridor syariah. Selain itu, landasan hukum asuransi syariah juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, yang memberikan kerangka hukum bagi operasional asuransi syariah di Indonesia (Divre & Utara, 2024). Dalam undang-undang ini, asuransi syariah diakui sebagai entitas yang terpisah dari asuransi konvensional, dengan aturan khusus yang mengatur tentang tata kelola, pengelolaan dana, serta pelaporan keuangan berbasis syariah. Regulasi ini memberikan kepastian hukum bagi masyarakat yang ingin menggunakan produk asuransi syariah, sekaligus menjadi panduan bagi penyelenggara dalam memastikan operasional mereka tetap sesuai dengan standar hukum yang berlaku.

Sistem dan Operasional Asuransi Syariah

Proses klaim dalam asuransi syariah memiliki alur yang cukup mirip dengan asuransi konvensional, namun dengan penekanan pada kesesuaian dengan prinsip-prinsip syariah. Secara teknis, ketika peserta asuransi syariah mengalami risiko atau musibah yang tercakup dalam polis, mereka dapat mengajukan klaim kepada perusahaan asuransi syariah. Proses klaim dimulai dengan pemberitahuan klaim oleh peserta kepada perusahaan asuransi. Setelah itu, perusahaan akan melakukan verifikasi atas kejadian yang dilaporkan dan memastikan bahwa kejadian tersebut sesuai dengan ketentuan dalam polis serta prinsip syariah. Pada tahap selanjutnya, perusahaan akan menilai besaran klaim yang akan dibayarkan, sesuai dengan mekanisme yang telah disepakati dalam akad, dengan mengacu pada dana *tabarru'* (dana yang disisihkan untuk tolong-menolong) yang terkumpul. Proses verifikasi ini memastikan bahwa pembayaran klaim dilakukan secara adil dan sesuai dengan prinsip kehalalan (Biki et al., 2023). Selain itu, klaim juga akan diproses dengan transparansi dan keadilan yang menjadi prinsip utama dalam operasional asuransi syariah, agar tidak ada unsur penipuan atau ketidakadilan yang merugikan pihak manapun.

Namun, dalam operasional asuransi syariah, ada sejumlah tantangan yang sering muncul, khususnya dalam penerapan prinsip syariah dalam proses klaim. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya pemahaman dan literasi peserta mengenai prinsip-prinsip syariah yang mendasari produk asuransi syariah. Banyak peserta yang belum sepenuhnya memahami

perbedaan antara asuransi syariah dan konvensional, serta bagaimana klaim seharusnya diajukan dan diproses sesuai dengan ketentuan syariah (Pulungan & Daulay, 2024). Hal ini dapat menyebabkan ketidaksesuaian dalam pengajuan klaim, seperti klaim yang tidak memenuhi syarat atau proses klaim yang terlalu rumit bagi peserta yang kurang paham. Selain itu, tantangan lainnya adalah keterbatasan sumber daya pada perusahaan asuransi syariah yang seringkali kesulitan dalam menyediakan layanan yang sepenuhnya sesuai dengan prinsip syariah, seperti pengelolaan dana yang halal dan bebas dari unsur riba atau spekulasi (maysir). Di sisi lain, pengawasan yang tidak optimal juga menjadi salah satu tantangan, yang dapat mempengaruhi kualitas dan transparansi proses klaim (Wandisyah & Bermasalah, 2024). Oleh karena itu, untuk memitigasi tantangan-tantangan ini, penting adanya edukasi yang lebih intensif terhadap peserta serta penguatan sistem operasional di perusahaan asuransi syariah agar proses klaim dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan prinsip syariah yang diharapkan.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif dengan tinjauan literatur sebagai dasar analisis. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggali pemahaman mendalam tentang bagaimana peserta asuransi syariah memahami dan mematuhi prinsip-prinsip syariah dalam proses klaim. Melalui pendekatan ini, penelitian akan fokus pada pengumpulan data yang bersifat deskriptif dan naratif, yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan peserta asuransi syariah, pihak perusahaan asuransi, serta pakar syariah yang berkompeten di bidang asuransi syariah. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang pengetahuan, pengalaman, serta persepsi mereka terkait dengan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah dalam klaim asuransi.

Selain itu, tinjauan literatur akan digunakan untuk memperkuat analisis dan memberikan landasan teoritis yang relevan dalam memahami konteks penelitian. Tinjauan literatur akan mencakup berbagai sumber yang berkaitan dengan prinsip-prinsip syariah dalam asuransi, seperti buku, jurnal, artikel, dan fatwa-fatwa dari Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI) mengenai operasional asuransi syariah (Lubis, 2023). Literatur ini juga akan membantu menganalisis tantangan yang muncul dalam praktik klaim asuransi syariah serta memberikan wawasan mengenai solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan terhadap prinsip syariah di kalangan peserta. Dengan metode ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai sejauh mana prinsip-prinsip syariah diterapkan dalam proses klaim asuransi syariah, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kepatuhan peserta terhadap prinsip-prinsip tersebut.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis pemahaman dan kepatuhan terhadap asuransi syariah mencakup evaluasi sejauh mana peserta asuransi memahami prinsip-prinsip dasar yang mendasari produk asuransi syariah serta seberapa baik mereka mematuhi prinsip-prinsip tersebut dalam praktek, terutama dalam pengajuan klaim. Asuransi syariah beroperasi dengan dasar prinsip-prinsip syariah Islam yang mengutamakan keadilan, transparansi, dan kebersamaan melalui sistem tolong-menolong (*ta'awun*), akad *tabarru'*, serta penghindaran unsur riba dan gharar. Sebagai salah satu instrumen ekonomi Islam, pemahaman yang baik terhadap prinsip-prinsip ini sangat penting bagi peserta untuk memastikan bahwa mereka tidak hanya mendapatkan perlindungan finansial, tetapi juga menjalankan kewajiban mereka sesuai dengan ajaran agama. Dalam hal ini, pemahaman tentang akad *tabarru'*, yaitu konsep saling menolong antar sesama peserta, sangat vital untuk memastikan bahwa dana yang dikumpulkan dari peserta digunakan sesuai dengan tujuan syariah. Selain itu, prinsip penghindaran riba dan gharar menjadi landasan operasional asuransi syariah yang mengharuskan perusahaan untuk menjauhkan segala bentuk ketidakpastian yang merugikan kedua belah pihak dan memastikan bahwa transaksi yang dilakukan bebas dari unsur riba yang dilarang dalam Islam.

Namun, tingkat pemahaman peserta terhadap prinsip-prinsip ini biasanya bervariasi. Banyak peserta yang masih kurang memahami perbedaan mendasar antara asuransi syariah dan konvensional, terutama dalam hal transaksi dan prinsip operasional yang mendasari kedua jenis asuransi tersebut. Keterbatasan informasi dan literasi mengenai konsep-konsep syariah, seperti akad *tabarru'* dan distribusi dana *tabarru'*, sering menyebabkan kesalahpahaman dan ketidaksesuaian dalam proses klaim. Sebagai contoh, beberapa peserta tidak sepenuhnya memahami bagaimana klaim mereka seharusnya diajukan sesuai dengan prinsip syariah, atau mereka kurang memahami betapa pentingnya memastikan bahwa klaim yang mereka ajukan tidak melibatkan transaksi yang mengandung unsur haram, seperti riba. Sedangkan, kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam praktik klaim juga sering terganggu oleh faktor eksternal, seperti kendala administratif atau ketidakjelasan prosedur klaim yang disediakan oleh perusahaan asuransi. Tantangan ini dapat diperburuk oleh ketidakmampuan perusahaan asuransi syariah dalam menyosialisasikan dan menerapkan sistem klaim yang sepenuhnya sesuai dengan prinsip syariah, yang akhirnya berdampak pada kepercayaan peserta (Fitriani, 2024). Kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah dalam asuransi syariah tidak hanya bergantung pada pemahaman peserta, tetapi juga pada upaya perusahaan asuransi dalam memastikan bahwa produk dan layanannya benar-benar sesuai dengan ketentuan syariah. Hal ini termasuk dalam hal pengelolaan dana *tabarru'*, yang harus dijalankan secara transparan dan

diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Dalam konteks ini, partisipasi aktif dari DPS sangat penting untuk memastikan bahwa setiap aspek operasional perusahaan asuransi syariah, terutama yang berhubungan dengan klaim dan pembagian dana, dilakukan sesuai dengan ketentuan syariah yang berlaku.

Tantangan yang sering dihadapi dalam proses klaim asuransi syariah terutama berkaitan dengan kendala administratif, waktu pemrosesan klaim yang lama, serta ketidakjelasan prosedur klaim. Banyak peserta mengeluhkan prosedur klaim yang terkesan rumit dan memerlukan banyak dokumen administratif, yang mempersulit mereka dalam menyelesaikan klaim dengan cepat. Selain itu, waktu pemrosesan klaim yang memakan waktu lama sering kali menambah ketidakpuasan peserta (Fратиwi et al., 2023). Beberapa peserta bahkan mengaku bahwa mereka tidak mendapat penjelasan yang memadai mengenai alasan penolakan klaim atau kendala yang terjadi dalam proses klaim mereka. Masalah ini semakin diperburuk dengan ketidakjelasan prosedur klaim yang disampaikan oleh perusahaan asuransi, yang membuat peserta merasa kebingungan ketika harus mengikuti langkah-langkah yang ditentukan. Padahal, bagi banyak peserta, klaim adalah hal yang sangat penting dan harus diproses dengan cepat dan sesuai dengan hak mereka. Ketidakjelasan ini, apabila tidak ditangani dengan baik, dapat menurunkan tingkat kepercayaan peserta terhadap asuransi syariah itu sendiri.

Dampak dari kekurangan pemahaman mengenai prinsip syariah juga sangat signifikan terhadap kelancaran proses klaim. Peserta yang kurang memahami prinsip dasar seperti akad tabarru', pengelolaan dana, atau prinsip tolong-menolong dalam asuransi syariah cenderung memiliki ekspektasi yang salah mengenai cara klaim seharusnya diproses. Ketidaktahuan ini dapat menyebabkan ketidaksesuaian dalam pengajuan klaim, seperti ketidakpahaman mengenai jenis klaim yang bisa diajukan atau prosedur klaim yang sesuai dengan ketentuan syariah. Hal ini berpotensi menyebabkan klaim ditolak atau diproses lebih lama, karena perusahaan asuransi syariah harus memastikan bahwa setiap klaim yang diajukan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang berlaku. Lebih lanjut, kekurangan pemahaman ini dapat mengarah pada ketidakpercayaan peserta terhadap asuransi syariah, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kelangsungan dan perkembangan industri ini di Indonesia.

Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan solusi konkret berupa edukasi dan literasi syariah yang lebih intensif bagi peserta asuransi. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah dengan menyelenggarakan pelatihan atau seminar yang lebih mudah dipahami oleh peserta, yang tidak hanya menjelaskan tentang mekanisme klaim, tetapi juga memberikan pemahaman mendalam tentang prinsip-prinsip dasar syariah yang mendasari asuransi syariah. Selain itu, perusahaan asuransi syariah perlu memperbaiki prosedur klaim dengan menyederhanakan alur

klaim dan memberikan panduan yang jelas mengenai setiap tahap klaim. Transparansi dalam proses klaim, mulai dari pengajuan hingga keputusan klaim, sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan peserta. Prosedur klaim yang lebih jelas dan mudah dipahami dapat meminimalkan kesalahan peserta dalam mengajukan klaim serta mempercepat waktu pemrosesan klaim. Dengan upaya ini, diharapkan tingkat kepatuhan dan pemahaman peserta terhadap prinsip syariah dalam asuransi syariah dapat meningkat, sehingga industri ini dapat berkembang dengan lebih baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam yang berlaku.

5. KESIMPULAN

Pemahaman peserta mengenai prinsip syariah dalam asuransi syariah masih terbatas, yang mengarah pada tantangan dalam proses klaim. Meskipun sebagian besar peserta memahami bahwa asuransi syariah didasarkan pada prinsip tolong-menolong dan akad *tabarru'*, namun banyak di antaranya yang belum sepenuhnya memahami detail mengenai prosedur klaim yang sesuai dengan prinsip syariah. Hal ini menyebabkan kebingungannya dalam mengajukan klaim, yang berpotensi menghambat kelancaran proses klaim. Selain itu, kurangnya literasi mengenai perbedaan mendasar antara asuransi syariah dan konvensional juga menjadi faktor penghambat. Tantangan-tantangan yang dihadapi, seperti kendala administratif dan waktu pemrosesan klaim yang lama, semakin diperburuk oleh ketidakjelasan prosedur klaim yang disampaikan oleh perusahaan asuransi. Oleh karena itu, penting untuk memperbaiki pemahaman dan literasi syariah peserta guna mendukung kelancaran proses klaim dan meningkatkan kepatuhan terhadap prinsip syariah.

Implikasi praktis dari temuan penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan asuransi syariah perlu fokus pada peningkatan literasi syariah bagi peserta, dengan menyediakan edukasi yang lebih efektif dan mudah dipahami tentang prinsip-prinsip syariah yang mendasari operasional asuransi syariah dan prosedur klaim yang sesuai. Pelatihan, seminar, dan materi edukasi yang jelas dapat membantu peserta memahami dengan lebih baik mengenai prinsip tolong-menolong (*ta'awun*), akad *tabarru'*, serta cara klaim yang sesuai dengan syariah. Selain itu, perusahaan asuransi syariah juga perlu menyederhanakan dan memperjelas prosedur klaim agar peserta tidak merasa bingung dan dapat mengajukan klaim dengan mudah dan tepat waktu. Dengan demikian, pemahaman yang lebih baik akan prinsip syariah dan prosedur klaim akan meningkatkan tingkat kepatuhan peserta, memperkuat kepercayaan mereka terhadap asuransi syariah, dan mendukung perkembangan industri asuransi syariah di Indonesia.

DAFTAR REFERENSI

- Biki, F. N. H., Hardianti, S., & Monoarfa, R. (2023). Implementasi akuntansi syariah dalam pengelolaan asuransi syariah PSAK 108 pada perusahaan Prudential Gorontalo. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi*, 2(2), 240–247.
- Divre, K. A. I., & Utara, S. (2024). Analisis penerapan skema asuransi syariah pada angkutan kereta api PT KAI Divre 1 Sumatera Utara. *Jurnal Angkutan Kereta Api*, 7, 16548–16551.
- Fitriani, D., & N. F. L. (2024). Analisis praktek larangan maysir, gharar, dan riba dalam asuransi syariah di Indonesia. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 1(3), 181–190.
- Fратиwi, D., Lubis, F. A., Inayah, N., Negeri, U. I., & Utara, S. (2023). Analisis faktor-faktor penyebab terjadinya penolakan suatu klaim nasabah asuransi (Studi kasus pada Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Medan). *EKSYA: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 158–174. <https://jurnal.stain-madina.ac.id/index.php/eksya/article/view/1233>
- Harimintarti, N., & Mita, A. F. (2024). Kesiapan perusahaan asuransi kerugian X dan asuransi jiwa Y dalam penerapan PSAK 74: Kontrak asuransi. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(1), 987–1002. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i1.3777>
- Lubis, F. A. (2023). Analisis pengembangan dana investasi asuransi syariah pada PT Prudential Binjai. *YUME: Journal of Management*, 6(3), 325–336.
- Maharani, A. M., & Khasanah, U. (2021). Implementasi sistem akuntansi syariah dalam praktik asuransi syariah di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi Medan*, 3(1), 82–89. <https://doi.org/10.47709/jumansi.v3i1.2223>
- Pulungan, S., & Daulay, A. N. (2024). Inovasi produk asuransi syariah di era digital: Peluang dan tantangan. *Jurnal Inovasi Syariah*, 7, 16224–16226.
- Syachlan Pratama, R., & Rahmi, M. (2022). Analisis manajemen risiko proses underwriting pada asuransi syariah: Studi kasus PT Asuransi Jiwa Reliance Syariah. *ESBIR: Islamic Economics and Business Review*, 1(2), 155–168.
- Thariq, M., Sukirno, S., & Prananingtyas, P. (2020). Pelaksanaan pengawasan asuransi Jiwasraya oleh OJK Provinsi Sumatera Barat di Kota Padang. *Notarius*, 13(1), 111–126. <https://doi.org/10.14710/nts.v13i1.29167>
- Ummah, M. S. (2019). Implementasi kepatuhan terhadap prinsip syariah melalui penggunaan polis standar dalam asuransi syariah. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.
- Wandisyah, M., & Bermasalah, P. (2024). Analisis fatwa DSN-MUI No. 139/DSN-MUI/VIII/2021 dalam penerapan etika bisnis Islam pada pemasaran produk asuransi syariah di Indonesia. *Journal of Sharia Banking*, 139, 128–135. <http://jurnal.iain-padangsidempuan.ac.id/index.php/jsbanking>