

Sistem Prosedur Pialang Asuransi Syariah Berbasis Digital di Indonesia

Rusdi Hamka Lubis

Institut PTIQ Jakarta,
Jl. Batan I No. 2 Pasar Jum'at,
Lebakbulus, Cilandak,
Jakarta Selatan, Indonesia
rusdihamka@ptiq.ac.id

ABSTRACT

Identifying the risk of the insured party is the main task of the insurance broker who acts as the insured's representative who has the right to become an intermediary between the insured party and the insurance company. The purpose of this study is to analyze the governance of sharia insurance brokers in identifying the risks that exist to the insured. Qualitative method is a method used to provide a comprehensive picture. The results of this study state that sharia insurance brokers have implemented good corporate governance and have carried out their duties and obligations as representatives implementing the values of governance, risk management and Sharia Compliance. Sharia Insurance Broker professionalism will be felt by the insured if the insurance claim settlement can be done in accordance with the agreement.

Keywords: *Islamic Insurance, Brokers, Governance, Risk Management, Compliance*

ABSTRAK

Identifikasi risiko pihak tertanggung menjadi tugas pokok pialang asuransi yang bertindak menjadi wakil tertanggung yang berhak menjadi perantara antara pihak tertanggung dan perusahaan asuransi. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis tata kelola pialang asuransi syariah dalam mengidentifikasi risiko yang ada pada tertanggung. Metode Kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk dapat memberikan gambaran yang komprehensif. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pialang asuransi syariah telah melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik dan telah melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagai wakil yang melaksanakan nilai-nilai tata kelola, manajemen risiko dan Kepatuhan Syariah. Profesionalisme Pialang Asuransi Syariah akan dirasakan oleh tertanggung apabila penyelesaian klaim asuransi dapat dilakukan sesuai dengan perjanjian.

Kata Kunci: Asuransi Syariah, Pialang, Tata kelola, Manajemen Risiko, Kepatuhan

PENDAHULUAN

Lembaga Keuangan telah berkembang pesat di dunia, begitu juga di Indonesia. Perkembangan ini juga diikuti dengan perkembangan tata kelola, risiko, dan peraturan yang melingkupinya. Asuransi telah terbukti menjadi sebuah peradaban manusia yang diharapkan membawa *maslahah*. Ketidakpastian akan risiko, musibah dan kerugian menjadikan asuransi salah satu solusi terbaik (Clark 1892). Bagaimana tidak, risiko yang menakutkan setiap orang dapat dilindungi dan mengembalikan posisi/kondisi keuangan/harta yang dimiliki seseorang pada keadaan semula (Santoso and Nurzaman 2020).

Risiko dan pengalihan risiko menjadi teori baru yang dikenal dengan Teori Pengalihan (*risk transfer theory*). Risiko seakan-akan menjadi wahana baru dalam kesempatan. Setidaknya tak seorang pun di dunia ini yang luput dari risiko, terlebih bagi mereka yang getol dalam berkarya dan berinovasi (Antón Solanas et al. 2016). Pengambil-alihan risiko oleh pihak penanggung dengan imbalan premi menjadi sarana bisnis meskipun penuh dengan ketidakpastian. Menurut perspektif Islam inilah yang disebut dengan transaksi yang tidak diperkenankan karena teridentifikasi mengandung *gharar* atau ketidakjelasan (Muawanah 2017).

Bila dikaji kembali, asuransi merupakan perjanjian antara dua belah pihak, pihak perusahaan asuransi dan pemegang polis (Waskett 1782). Pemegang polis asuransi pada hakikatnya sangat beragam dan datang dari berbagai latar belakang. Di antara pemegang polis hanya segelintir saja yang paham dan membaca ketentuan-ketentuan polis asuransi, apalagi tentang peraturan asuransi secara umum dan yuridis (Yikwa 2015).

Guna mengantisipasi kekecewaan pemegang polis tentang realitas asuransi dan seluruh yang terkait dengan administrasinya, disarankan kepada yang tidak betul-betul

memahami perasuransian menggunakan jasa pialang asuransi (Safitri and Mahaputra 2018). Sebagaimana pada Undang-undang nomor 40 tahun 2014, tepatnya pada Ketentuan Umum poin sembilan dengan jelas dinyatakan bahwa Usaha Pialang Asuransi (Indonesia 2014) adalah:

“Usaha jasa konsultasi dan/atau keperantaraan dalam penutupan asuransi atau asuransi syariah serta penanganan penyelesaian klaimnya dengan bertindak untuk dan atas nama pemegang polis, tertanggung, atau peserta”.

Sering kali ada komplain dengan kekecewaan pemegang polis terhadap perusahaan asuransi karena pengajuan klaim atas risiko yang diterima ditolak. Beberapa dari mereka yang ekspresif sehingga membuat video-video yang seakan-akan menumpahkan kekecewaan mereka. Kemarahan mereka dikarenakan ketidaksesuaian antara harapan dan realisasi yang ada (Setiawati 2018).

Masyarakat Indonesia juga sampai saat ini masih minim pengetahuannya tentang hak dan kewajiban jaminan asuransi (*coverage*) serta syarat dan juga ketentuan yang tercatat pada lembaran polis asuransi (Utomo, Masyita, and Hastuti 2020). Untuk mengantisipasi hal ini maka dibuatlah web perbandingan (*agregator*) yang dapat memberikan peringkat penawaran (*quotatiaon*) dan bukan dari harga dan bukan pula dari benefit polis (Hagiu and Yoffie 2013). Otoritas Jasa Keuangan menganalisis tentang petunjuk beragam dalam hal kejelasan, keadilan, keakuratan informasi. Menurut OJK perlu kiranya *agregator* (*website* perbandingan) memberikan informasi secara komprehensif kepada tertanggung berbasis internet (Theodora Regina 2020).

Secara kelembagaan, Pialang Asuransi menjadi berbeda bila dibandingkan dengan perusahaan asuransi dan *agregator*. Pialang asuransi merupakan wakil dari nasabah (tertanggung) dan menyediakan layanan

pribadi bagi tertanggung untuk mempermudah akses produk terbaik dari perusahaan-perusahaan asuransi serta pelayanan bantuan klaim atas terjadinya risiko pada tertanggung (Khodir 2018).

Dalam mengidentifikasi risiko yang ada pada tertanggung pihak pialang asuransi memiliki tanggung jawab dalam untuk memberikan solusi yang tepat. Perusahaan Pialang Asuransi hanya dapat menyelenggarakan usaha dengan bertindak mewakili tertanggung dalam rangka transaksi yang berkaitan dengan kontrak asuransi (UU Nomor 2 Tahun 1992 pasal 5 huruf a) (Fauzi 2008).

Perikatan asuransi dituangkan dalam polis asuransi yang diterbitkan perusahaan asuransi. Pialang asuransi menjadi wakil tertanggung dalam skema transaksi kontrak. Dengan pelayanan jasa pialang asuransi ini tentu tertanggung dapat manfaat dari pemilihan asuransi yang aman dan sesuai dengan kebutuhan, baik dari segi produk, mitigasi risiko, premi kompetitif dan pelayanan penyelesaian pembayaran klaim asuransi (2020 السبيعي). Fungsi pialang asuransi tidak hanya sebagai *marketing* untuk perusahaan asuransi akan tetapi juga sebagai administrator, penyurvei asuransi dan petugas pengajuan klaim kerugian (Maas 2010).

Literatur Review

Penelitian pada lembaga penunjang asuransi atau pialang asuransi dilakukan oleh Kudakwashe Mapfuk, penelitiannya yang berjudul *An evaluation on the effects of financial performance of insurance brokers in Zimbabwe: case study Insurance Brokers (Pvt) Ltd.* Penelitiannya ingin merekonstruksi hubungan antara manajemen risiko dan kinerja keuangan. Desain penelitian deskriptif digunakan untuk mengumpulkan data. Pengambilan sampel acak sederhana digunakan untuk memilih perusahaan yang akan ditelitinya. Di antara 30 broker atau pialang asuransi yang tersedia di Zimbabwe, Zimbabwe Insurance Broker

Private Limited (ZIB) digunakan sebagai studi kasus. Studi ini difokuskan terutama pada tiga alat manajemen risiko teratas yaitu identifikasi risiko, mitigasi risiko vi dan pemantauan risiko. Hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa risiko tidak dapat dihilangkan secara tuntas karena sudah melekat dalam bisnis. Persaingan muncul sebagai faktor yang menentukan kinerja keuangan. Jelas bahwa pialang asuransi perlu memantau persaingan di pasar agar mereka tidak kehilangan klien karena ketatnya persaingan. Belum ada studi yang merekomendasikan penelitian lebih lanjut untuk dilakukan pada manajemen risiko keuangan, manajemen risiko kredit dan manajemen risiko perusahaan (Mapfuka 2017).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dari perusahaan pialang asuransi dan data sekunder dari data pustaka dan produk hukum berupa peraturan perundang-undangan dan peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia. Pengumpulan data dengan melakukan wawancara mendalam dan observasi. Reduksi data dalam menganalisis pembahasan dengan penyajian data, verifikasi dan pembuatan kesimpulan (Basuki 2020).

Pada penelitian ini dibahas mengenai tata kelola pialang asuransi syariah dalam mengimplementasikan tanggungjawabnya terhadap tertanggung serta menganalisis perbedaan pialang asuransi syariah dan asuransi konvensional dari sisi proses bisnis penutupan asuransi. Selain itu akan dibahas mengenai hal-hal yang menjadi hambatan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

Telah lama pialang asuransi dikembangkan dengan sangat modern, lihat saja tulisan Joseph Wamwea menulis Thesis of Master in Business Administration

Information System yang berjudul *Modern Insurance Brokers System (MIBS)* (Wamwea 2002)..

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pialang Asuransi

Menurut Direktur Utama PT Legowo IB, Ahmad Fauzi bahwa Pialang asuransi (*broker*) merupakan jasa spesialis yang bergerak dalam perasuransian dan manajemen risiko. Pialang bertindak atas nama klien dan memberikan nasihat atau saran untuk kepentingan klien. Terkadang broker asuransi akan bertindak sebagai agen dari perusahaan asuransi, tetapi jika ini terjadi, situasinya harus dijelaskan sepenuhnya (Fauzi 2020).

Pialang akan membantu klien untuk mengidentifikasi risiko individu dan/atau bisnis untuk membantu memutuskan apa yang akan diasuransikan, dan bagaimana mengelola risiko tersebut dengan cara lain. Pialang asuransi memosisikan diri pada spesialisasi satu jenis atau beberapa asuransi atau industri tertentu, atau menangani berbagai jenis produk asuransi dan penjaminan. Pialang asuransi dapat memberi nasihat teknis yang bisa sangat berguna jika Anda perlu mengajukan klaim (Benny Mardiyawan 2020).

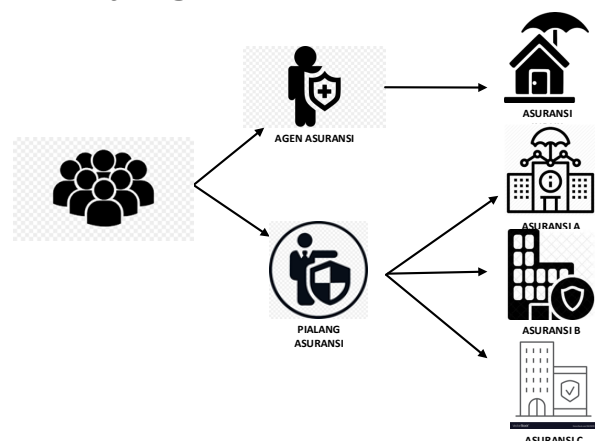
Sumber daya manusia yang dimiliki Pialang asuransi telah mampu serta ahli dalam mengetahui syarat dan ketentuan, manfaat dan pengecualian, dan biaya dari berbagai polis asuransi yang bersaing, sehingga para pialang asuransi dapat membantu kliennya menemukan pertanggungan yang paling sesuai untuk keadaan tertanggung. Pialang dapat membantu mengatur dan menempatkan pertanggungan dengan perusahaan asuransi yang dipilih dan sering kali dapat memberikan nasihat tentang cara memaksimalkan anggaran asuransi dan penjaminan (Setiawati 2018).

Pialang asuransi memiliki akses ke banyak polis asuransi yang berbeda dan, karena mereka berurusan dengan berbagai perusahaan asuransi secara langsung, terkadang pialang memiliki akses ke polis yang tidak tersedia bagi sebagian besar konsumen. Karena industri asuransi umum menawarkan begitu banyak pilihan, akan sulit untuk memilih polis yang tepat apalagi bagi pihak yang awan tentang asuransi.

Beberapa polis asuransi bisa jadi rumit, dan pialang asuransi dapat membantu memahami detail polis dan juga menentukan tingkat perlindungan yang dibutuhkan, sehingga dapat memastikan bahwa tertanggung terlindungi dengan baik. Tentu tergantung pada jenis nasihat yang mungkin diberikan pialang, dan selain itu memberikan informasi lainnya, dalam dokumen yang disebut Pernyataan Saran.

Pialang Asuransi berbeda dengan Agen Asuransi yang menginduk kepada satu perusahaan asuransi. Pialang asuransi bukan bagian terikat dengan perusahaan asuransi, sehingga pialang memiliki keleluasaan untuk memilih ke mana saja melakukan penutupan asuransi dan jenis produk apa saja yang akan digunakan untuk kliennya (tertanggung).

Gambar 1. Perbedaan Mekanisme Kerja Agen dan Broker Asuransi



Sumber : Data diolah

Alasan Kenapa Harus Menggunakan Jasa Pialang Asuransi

Pialang sering kali dapat memberi penawaran menarik tentang produk asuransi

karena para pialang memiliki pemahaman menyeluruh tentang market asuransi dan dapat menegosiasikan premi atas nama tertanggung. Pialang Asuransi akan menjelaskan kebijakan asuransi dan menjelaskan situasi khusus yang perlu dipahami terlebih dahulu.

Pialang asuransi juga dapat menyiapkan program asuransi dan manajemen risiko yang disesuaikan untuk tertanggung atau bisnisnya, di mana akan dirancang polis, serta menegosiasikan persyaratan dengan perusahaan asuransi, dan menempatkan perlindungan dengan perusahaan asuransi yang terbaik. Dengan menyertakan program manajemen risiko, yang menempatkan sebagian tanggung jawab untuk pencegahan risiko dan meminimalkan kerugian, tertanggung juga dapat mengurangi biaya premium bila melalui jasa pialang asuransi.

Pengajuan klaim atas polis akan dibantu oleh pihak pialang asuransi dan akan mengkomunikasikannya atas nama tertanggung dengan pihak perusahaan asuransi penerbit polis.

Pialang asuransi mengenakan biaya untuk layanan mereka pada penerbitan polis asuransi, atau menerima komisi dari perusahaan asuransi. Pemberitahuan tentang seluruh biaya yang dikenakan atau komisi yang diterima akan disampaikan oleh mereka kepada tertanggung. Hal ini dapat ditetapkan dalam Panduan Layanan Keuangan, Pernyataan Pengungkapan Produk, atau jika pialang telah memberi saran keuangan, biaya yang terkait dengan saran mereka akan ditetapkan dalam Pernyataan Kesepahaman.

Pialang Asuransi Syariah

Pembahasan mengenai pialang asuransi syariah tentu tidak akan terlepas dari kajian Industri Keuangan Syariah (IKS) yang mulai hadir di Indonesia sejak periode tahun 1990-an. Saat ini hampir 30 tahun telah melayani kebutuhan masyarakat Indonesia, terlebih perbankan Syariah, industri keuangan syariah telah menjadi pelopor ekonomi yang

berlandaskan nilai-nilai al-Qur'an dan hadis, Sebagaimana termaktub dalam Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008 Pasal tiga dan empat tentang Tujuan dan Fungsi Perbankan Syariah:

“Perbankan Syariah Bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat.”

Industri keuangan syariah selama ini juga telah disokong dan didukung oleh Lembaga penunjang Asuransi dan Pialang Asuransi yang berbasis Syariah, “ Sesuai Undang-Undang No 40 tahun 2014 dan POJK NO. 68 dan 70/POJK.05/2016. Peraturan OJK ini mengatur pialang asuransi sebagai usaha jasa konsultasi dan/atau keperantaraan dalam penutupan asuransi atau asuransi syariah serta penanganan penyelesaian klaim dengan bertindak untuk dan atas nama pemegang polis, tertanggung atau peserta.”

Majelis Ulama juga telah mengeluarkan Fatwa Nomor 21 tahun 2001 yang menjelaskan bahwa asuransi Syariah (*Ta'min*, *Takaful* atau *Tadhamun*) merupakan prinsip tolong-menolong yang sangat sesuai dan relevan untuk mendukung industri keuangan syariah terutama perbankan Syariah, sebagaimana Firman Allah tentang perintah untuk saling tolong menolong.

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolongmenolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya” (QS. al-Maidah [5]: 2)

Fungsi dan Peranan PT. Legowo Insurance Brokers Sebagai Pialang Syariah

Merujuk Data Statistik perasuransian Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia (OJK RI) tahun 2018 yang menunjukkan bahwa premi yang dikumpulkan melalui Pialang Asuransi pada tahun 2017 sebesar Rp.21,1 triliun artinya terjadi kenaikan sebesar 6,36% pada tahun 2018 menjadi Rp. 22,44 triliun, adapun rasio klaim asuransi dengan prinsip syariah pada tahun yang sama sebesar 56,23%, rasio klaim ini lebih tinggi dibandingkan dengan rasio serupa tahun 2017 yaitu sebesar 36,00% .

Tabel 1. Pertumbuhan Komisi Pialang dan Premi Asuransi Melalui Pialang 2014-2018

Tahun	Premi Bruto	Komisi Pialang	Rasio
2014	15,88	1,79	11,27%
2015	24,76	2,27	9,17%
2016	22,38	2,07	9,25%
2017	21,10	2,2	10,43%
2018	22,44	2,57	11,45%

Sumber: Statistik Perasuransian, OJK RI 2018

Data yang dirilis oleh OJK RI tentang perkembangan premi yang dikelola oleh pialang asuransi jelas menggambarkan bahwa peran pialang atau broker asuransi sangat strategis dan bermanfaat terhadap tertanggung atau pemegang polis, baik dalam pelayanan akseptasi dan pelayanan klaim asuransi.

PT Legowo Insurance Brokers sebagai perusahaan yang bergerak pada jasa keperantaraan asuransi. Perusahaan ini disingkat dengan sebutan “Legowo” didirikan berdasarkan Akte Pendirian No. 27 tanggal 18 November 2013, Notaris Sjah Rizal Firdaus, SH, M.Kn dengan nomor akta perubahan terakhir No.35 tanggal 20 Februari oleh Notaris Sjah Rizal Firdaus, SH, M.Kn, dan Izin dari Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : KEP-

486/NB.1/2015 tanggal 12 Maret 2015. Perusahaan Pialang Asuransi didirikan dengan dasar hukum Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 yang telah diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Usaha Perasuransian Bahwa Broker Atau Pialang Asuransi. Pialang asuransi adalah badan perantara dalam transaksi asuransi antara Tertanggung dengan Penanggung, juga bertindak sebagai konsultan yang bisa diperluas dengan fungsi manajemen risiko bagi Tertanggung $\propto$ Peraturan Pemerintah RI No. 63 Tahun 1999 Perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian dan perubahan - perubahannya $\propto$ KMK No. 425/KMK.06 Tahun 2003 tentang Perizinan dan Penyelenggaraan Kegiatan Usaha Perusahaan Penunjang Usaha Asuransi. (Fauzi 2020)

Pialang Asuransi Syariah Legowo telah berperan sebagai praktisi dalam pengelolaan manajemen risiko khususnya dalam hal pertanggungan asuransi berbasis digital dengan implementasi “*dashboard*” bisnis Asuransi Syariah yang disebut sebagai “Bank Syariah Digital Broker Insurance (BSDBI) “ dengan mengedepankan 2 Point Services ; Pertama, Digital Service Akseptasi (DSA) dan Kedua, Digital Broking Service (DBS) (Benny Mardiyawan 2020).

Digital Service Akseptasi merupakan layanan berbasis digital dengan melakukan tahapan, (1) Scoring Insurance Company (SIC) melalui jaringan dan dengan (2) Distribution Premium Real Time (DPRT) serta pada tahap pencetakan kontrak (polis asuransi) dilakukan dengan tahapan (3) Issued E-Polis.

Layanan Digital Broking Service (DBS) pada PT. Legowo IB dengan melakukan fasilitasi hal berikut ini: (1) Channel Claim System (CCS), (2) Claim Advisor (3) Monitoring Claim Process, dan (4) Call Center Service 24/7.

Selain itu, peran PT Legowo Insurance Brokers sebagai Pialang Asuransi

menggantikan peran perbankan Syariah dalam rangka melakukan tata kelola mitigasi risiko asuransi Syariah dengan melakukan hal-hal sebagai berikut: (1) *Representing*, bertindak atas nama tertanggung dan mewakili kepentingan tertanggung; (2) *Specialities*, membantu tertanggung dalam hal penempatan asuransi sehingga tertanggung lebih fokus pada kegiatan utamanya; (3) *Advocating* membantu tertanggung dalam hal penyelesaian klaim, pialang asuransi akan mengupayakan penggantian klaim seoptimal mungkin dengan pengetahuan dan pengalaman yang dimilikinya. (4) *Consulting*, PT Legowo Insurance Brokers sebagai konsultan melayani konsultasi untuk kepentingan tertanggung, (5) *Managing* sebagai *risk manager* untuk kepentingan tertanggung; (6) *Admin Charger*, tidak ada biasa jasa yang diberikan oleh tertanggung karena fee pialang asuransi (brokerage) diambil dan berasal dari biaya akuisisi asuransi.

Jenis Produk Asuransi yang dikelola oleh Pialang Asuransi PT. Legowo Insurance Brokers

Bentuk-bentuk produk asuransi yang dikelola oleh Legowo telah dipastikan mengandung unsur proteksi asuransi terhadap bisnis perbankan dan keuangan sebagai berikut :

1. Asuransi Pembiayaan Macet

Produk ini adalah jenis program asuransi yang memberikan manfaat bagi bank / pemegang polis selaku pemberi fasilitas kredit, sehingga apabila debitur tidak mampu melunasi atas kredit yang telah diterimanya, maka ketika masih dalam masa / periode asuransi, manfaat asuransi ini akan memberikan penggantian atas sisa pinjaman debitur. Asuransi kredit macet yang tersedia saat ini adalah jaminan untuk kredit konsumtif.

2. Asuransi Jiwa Kredit (Pembiayaan)

Produk ini merupakan jenis program asuransi yang memberikan manfaat bagi

bank / pemegang polis selaku pemberi fasilitas kredit/pembiayaan, sehingga apabila debitur meninggal dunia karena sakit maupun kecelakaan dalam masa asuransi, maka sisa pinjaman debitur akan dilunasi oleh adanya manfaat asuransi ini. Manfaat jenis asuransi ini dapat diperluas dengan jaminan terhadap resiko tidak terbayarnya pinjaman (macet) akibat PHK.

3. Produk Asuransi Kerugian/Umum

Produk ini merupakan program asuransi yang memberikan perlindungan/manfaat/jaminan terhadap harta benda yang diasuransikan dari terjadinya risiko – risiko yang dijamin dalam polis asuransi. Produk – Produk Asuransi Kerugian Tersebut Yakni:

a) Asuransi kendaraan bermotor

Produk asuransi yang memberikan jaminan terhadap berbagai jenis risiko atas kendaraan bermotor

b) Asuransi Property

Produk asuransi yang memberikan jaminan atas harta benda / property terhadap risiko: kebakaran, tersambar petir, ledakan, kejatuhan pesawat terbang dan karena asap dari obyek yang diasuransikan

c) Asuransi Pengangkutan

Produk asuransi yang memberikan jaminan terhadap risiko pada pengangkutan barang, baik melalui darat, laut maupun udara

d) Asuransi Cash In Safe

Produk asuransi yang memberikan jaminan terhadap hilangnya uang yang disimpan dalam brankas sebagai akibat dari risiko yang dijamin dalam polis

e) Asuransi Cash In Transit

Produk asuransi yang memberikan jaminan terhadap risiko yang terjadi dalam perjalanan ketika dilakukan pengiriman uang.

KESIMPULAN

PT. Legowo Insurance Brokers telah berperan sebagai wakil dari kliennya (tertanggung) yang telah memberikan kuasa untuk menjalankan fungsinya sesuai dengan

polis asuransi yang telah diterbitkan oleh penanggung (perusahaan asuransi). Pialang asuransi telah mengedepankan pelayanan 2 Point Services ; Pertama, Digital Service Akseptasi (DSA) dan Kedua, Digital Broking Service (DBS).

PT. Legowo IB juga berkomitmen menjadi pialang asuransi yang berbasis syariah dengan terus meningkatkan pelayanan dan kemampuan untuk dapat menjadi pialang terdepan dalam bisnis syariah berbasis digital.

SARAN

PT. Legowo Insurance Brokers hendaknya dapat terus membangun komitmen dengan memberikan masukan dan advice kepada perusahaan asuransi syariah yang belum dapat mencakup banyak produk asuransi konvensional dan Pialang Asuransi Legowo agar terus membangun komunikasi yang baik dengan klien dan masyarakat. Kepuasan pelanggan adalah kunci sukses dan “goal” service excellent

DAFTAR PUSTAKA

- Antón Solanas, Isabel, David Chinarro, Daniel Jiménez, Monica Wozniak, Noelia González, Carlota Gómez, and Victor Manuel Pérez. 2016. “The Risk of Innovation: University Lecturers’ Perception of the Risks Involved in Innovative Practices and Projects.” *EDULEARN16 Proceedings* 1 (July): 7178–87.
<https://doi.org/10.21125/edulearn.2016.0565>.
- Basuki. 2020. *Interactive Qualitative Data Analysis Between Miles-Huberman And Spradley In Basuki’s Dissertation*. Ponorogo: IAIN Ponorogo.
<http://repository.iainponorogo.ac.id/551/>.
- Benny Mardiyawan. 2020. “Wawancara Pribadi Dengan Benny Mardiyawan Direktur Teknik PT Legowo Insurance Brokers.” Jakarta.
- Clark, J. B. 1892. “Insurance and Business Profit.” *The Quarterly Journal of Economics* 7 (1): 40–54.
<http://www.jstor.org/stable/1883760>.
- Fauzi, Ahmad. 2008. “Analisis Peranan Pialang Reasuransi Terhadap Asuransi Syariah: Studi Pada PT. Asiare Binajasa.” UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/19216>.
- . 2020. “Wawancara Pribadi.” Jakarta.
- Hagi, Andrei, and David B. Yoffie. 2013. “The New Patent Intermediaries: Platforms, Defensive Aggregators, and Super-Aggregators.” *Journal of Economic Perspectives* 72 (1): 45–66.
<https://doi.org/10.1109/ee.1953.6438261>.
- Indonesia, Republik. 2014. *Undang-Undang Tentang Perasuransian Nomor 40*. Indonesia.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjA4tmm7N_wAhWLF3IKHSrOA-kQFjAAegQIAhAD&url=https%3A%2F%2Fwww.ojk.go.id%2FFiles%2F201506%2F1UU402014Perasuransian_1433758676.pdf&usg=AOvVaw29qC3lzl98kmyduiUM7u8G.
- Khodir. 2018. “Pembangunan Sistem Marketing Brokers Asuransi.” Universitas Mercu Buana Jakarta.
<https://repository.mercubuana.ac.id/41701/>.
- Maas, Peter. 2010. “How Insurance Brokers Create Value - A Functional Approach” 13 (1): 1–20.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-6296.2009.01176.x>.
- Mapfuka, Kudakwashe. 2017. “Mapfuka, Kudakwashe.” BINDURA UNIVERSITY OF SCIENCE EDUCATION.
<http://liboasis.buse.ac.zw:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/7984/mapfuka-kuda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Muawanah. 2017. “Analisis Risiko Pada Pengalihan Akad Pembiayaan Di Bank Syariah.” *Al-Adalah: Jurnal Syariah Dan Hukum Islam* 2 (3): 179–92.
<https://core.ac.uk/download/pdf/327171886.pdf>.
- Safitri, Karin Amelia, and Zefanya Oscar Mahaputra. 2018. “Implementasi

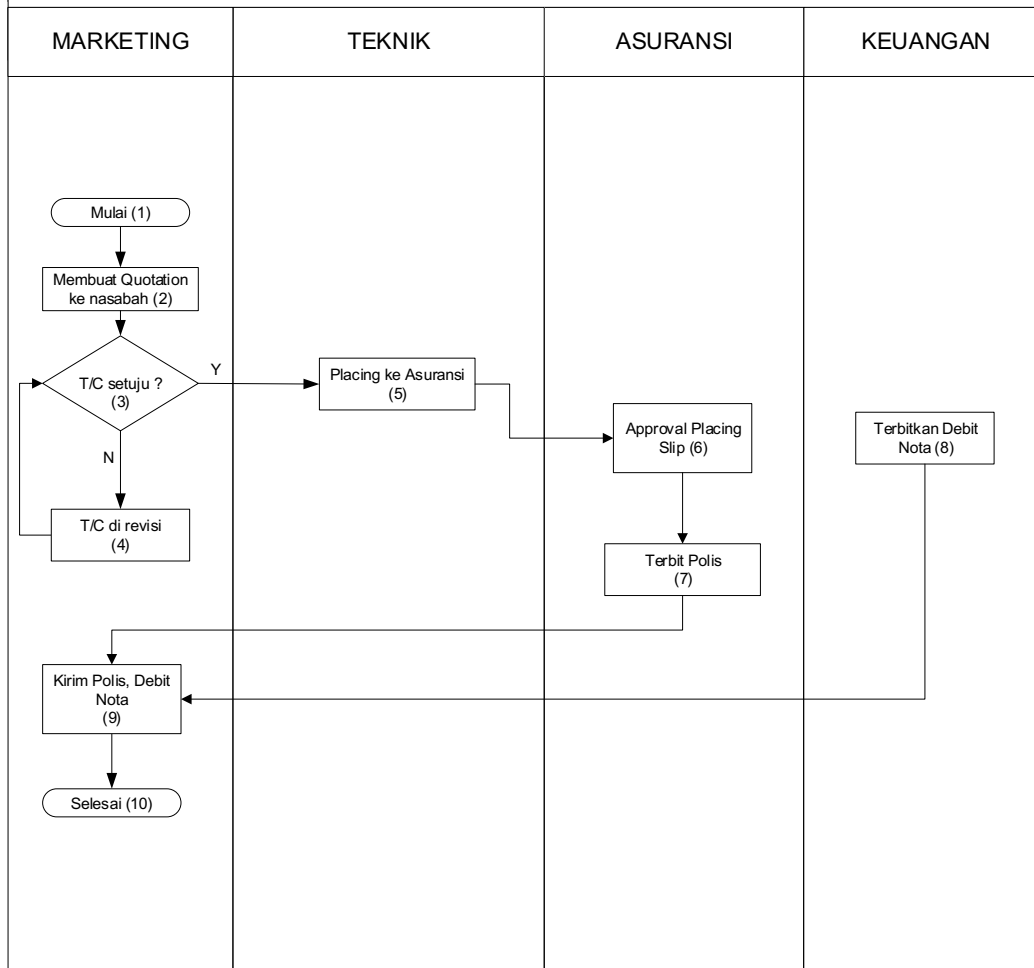
- Tanggung Jawab Pialang Asuransi Dalam Penyelesaian Klaim.” *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan* 1 (1): 23–30. <https://doi.org/10.7454/jabt.v1i1.5>.
- Santoso, Moh. Herman Eko, and Mohamad Soleh Nurzaman. 2020. “Asesmen Kontribusi Keuangan Syariah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia” 08 (01): 190–96. <https://core.ac.uk/download/pdf/327171886.pdf>.
- Setiawati, Neneng Sri. 2018. “Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Dalam Menyelesaikan Sengketa Klaim Asuransi.” *Spektrum Hukum* 15 (1): 150. <https://doi.org/10.35973/sh.v15i1.1115>.
- Theodora Regina. 2020. “Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Fintech Market Aggregator Dengan Pendekatan UTAUT. Diss. Universitas Multimedia Nusantara.” Universitas Multimedia Nusantara. <https://kc.umn.ac.id/15235/>.
- Utomo, Setiawan Budi, Dian Masyita, and Fitri Hastuti. 2020. “Why Cash Waqf Fails to Meet the Expectation: Evidence from Indonesia,” no. October. <https://ojk.go.id/id/data-dan-statistik/research/working-paper/Documents/WP-20-02.pdf>.
- Wamwea, Joseph. 2002. “Modern Insurance Brokers System (MIBS).” United State International University. [http://erepo.usiu.ac.ke/bitstream/handle/11732/2153/Modern Insurance Brokers System %28M I B S%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://erepo.usiu.ac.ke/bitstream/handle/11732/2153/Modern%20Insurance%20Brokers%20System%20MIBS%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y).
- Waskett, Jhon. 1782. “WAskett - Practice of Insurance.Pdf.” Dublin: Hibernia Magazine. <https://www.proquest.com/openview/6ab9688554502072/1?pq-origsite=gscholar&cbl=7060>.
- Yikwa, Irius. 2015. “Aspek Hukum Pelaksanaan Perjanjian Asuransi.” *Lex Privatum* 3 (1): 134–41. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/7033/6544>.
- السبيعي, فلاح بن فرج. 2020. “نواعتنا نيماتلا طاشند
ىلء نيماتلا طيسو ريثأت في نيماتلا ةطاسو تاكرش
في فظوم رظنة هجو نم ضايرلا تنيدم عيبسلا

Lampiran *Standard Operational Procedure* (SOP) Pialang Asuransi

1. Quotation dan Placing

PIALANG ASURANSI	STANDARD OPERATION PROCEDURE Quotation & Placing	No. Dokumen	SOP-TEKNIK-001	
		Revisi / Tgl efektif		
		Halaman	1 dari 2	
		Dibuat	Diperiksa	Disetujui
		(rusdi)	()	()

TUJUAN: Proses pembuatan quotation dan placing asuransi dapat terlaksana dengan lancar, benar dan baik. Serta tertib administrasi Penanggung Jawab: Departemen Teknik.



2. Penagihan, Penerimaan dan Pembayaran Premi serta Brokerage

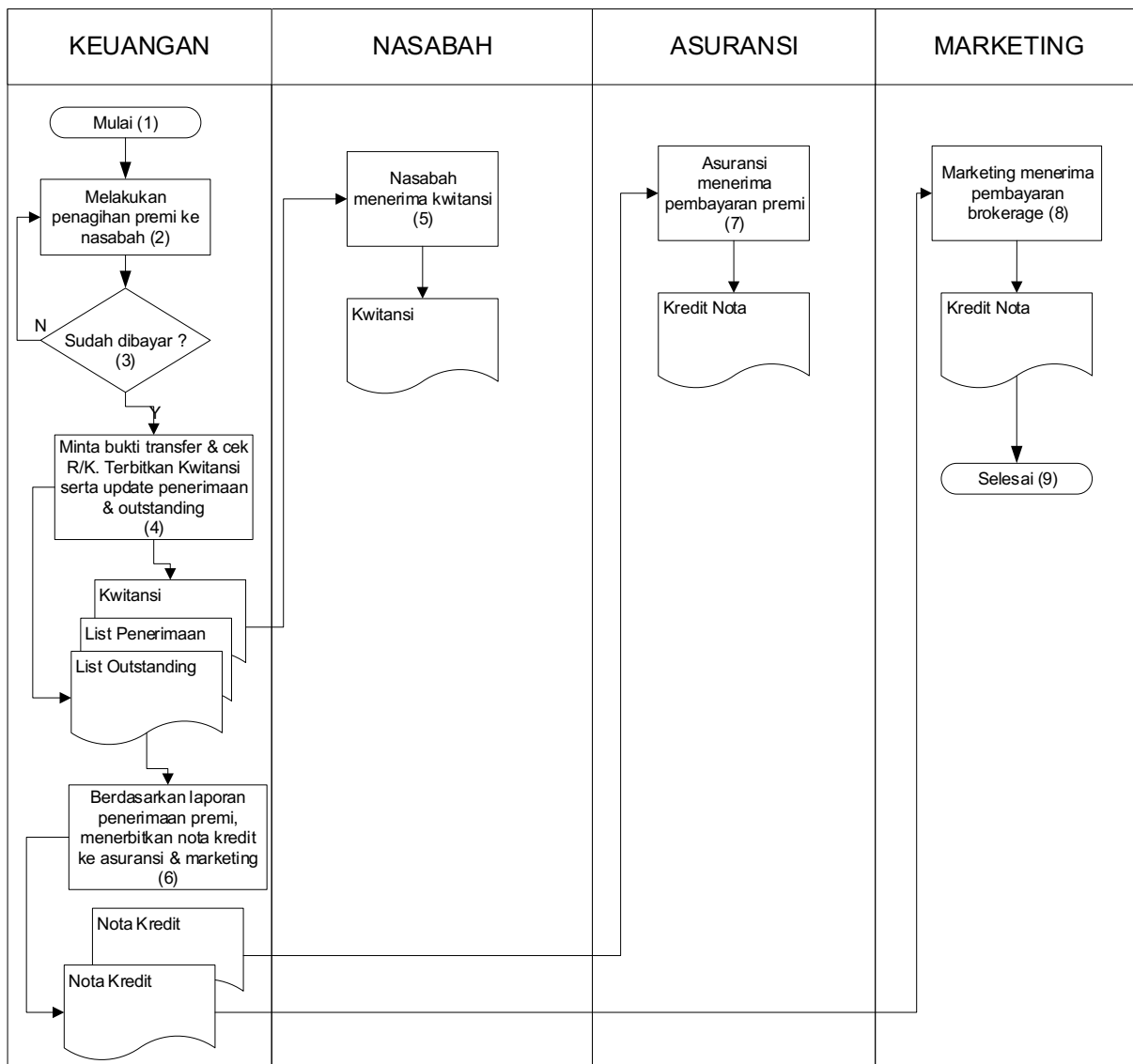
PIALANG Asuransi	STANDARD OPERATION PROCEDURE Penagihan, Penerimaan & Pembayaran Premi Serta Brokerage	No. Dokumen		SOP-KEUANGAN-001	
		Revisi / Tgl efektif			
		Halaman		1 dari 2	
		Dibuat	Diperiksa	Disetujui	
		(Rusdi)	()	()	

TUJUAN:

Proses Penagihan dan Penerimaan dari nasabah, pembayaran premi ke pihak asuransi serta pembayaran brokerage ke marketing agar dapat terlaksana dengan lancar, benar dan baik serta tertib administrasi

Penanggung Jawab:
Departemen Keuangan.

Ruang Lingkup:
Penagihan, kwitansi, credit nota pembayaran premi dan brokerage.



3. Penagihan, Penerimaan Premi

PIALANG ASURANSI	STANDARD OPERATION PROCEDURE Penagihan dan Penerimaan Premi	No. Dokumen		SOP-KEUANGAN-001	
		Revisi / Tgl efektif			
		Halaman		1 dari 2	
		Dibuat	Diperiksa	Disetujui	
		()	()	()	

TUJUAN:

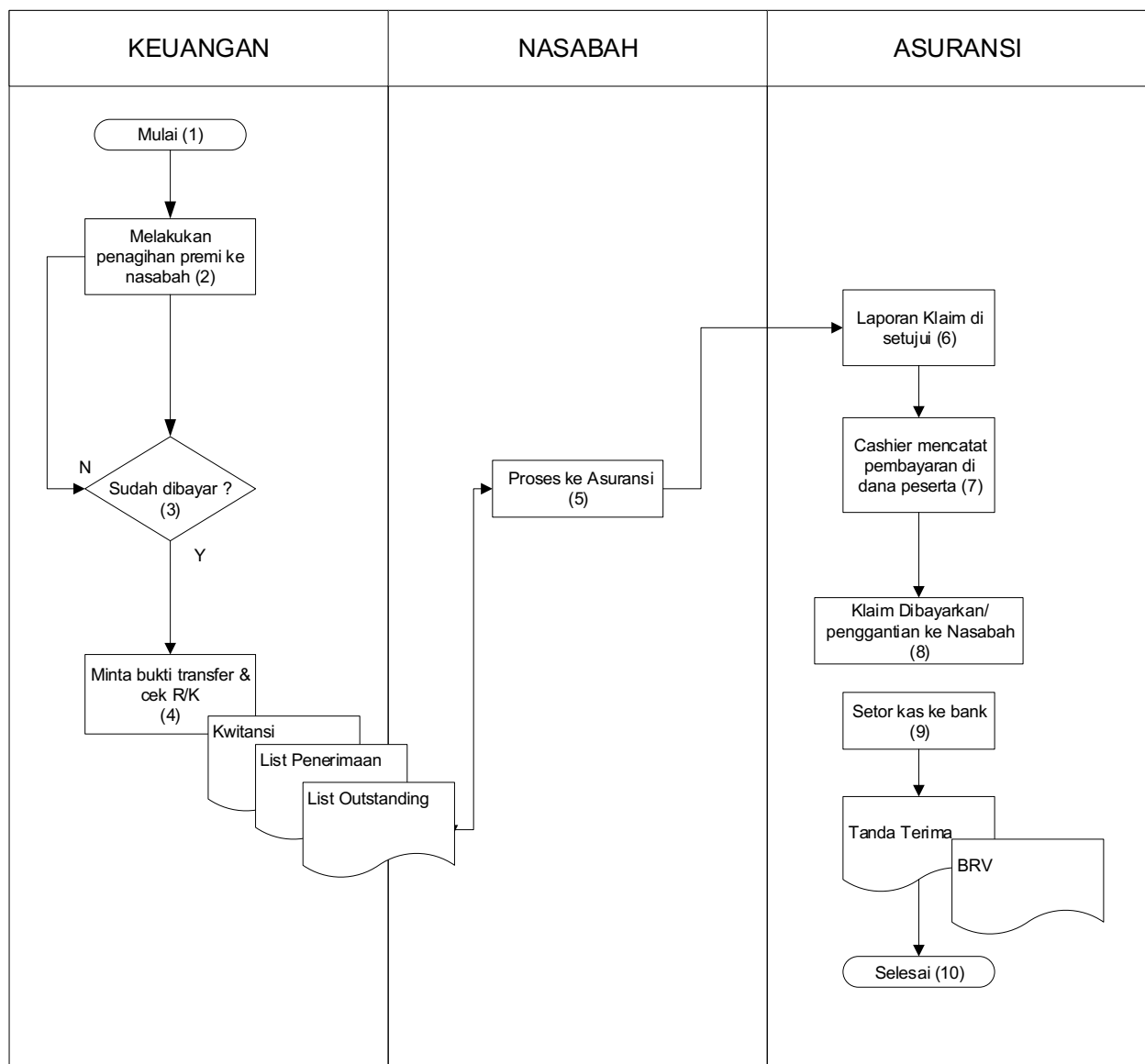
Proses penagihan & penerimaan premi dari nasabah agar dapat terlaksana dengan lancar, benar dan baik serta tertib administrasi

Penanggung Jawab:

Departemen Keuangan

Ruang Lingkup:

Proses penagihan hingga terbit kwitansi.



4. Prosedur Klaim Pialang Asuransi

PIALANG ASURANSI	STANDARD OPERATION PROCEDURE Klaim	No. Dokumen		SOP-TEKNIK-002	
		Revisi / Tgl efektif			
		Halaman		1 dari 2	
		Dibuat	Diperiksa	Disetujui	
		()	()	()	

TUJUAN:
 Proses laporan klaim dari nasabah agar dapat terlaksana dengan lancar, benar dan baik.
 Serta tertib administrasi

Penanggung Jawab:
 Departemen Teknik.

Ruang Lingkup:
 Proses laporan klaim, survey dan penyelesaian klaim ke pihak asuransi.

