

Technological Progress and Cultural Change in Sharia Insurance: Impact and Challenges

Shofya Humaira Siti Salma*, Tajul Arifin, & Abdal

Postgraduate Master's Study Program in Sharia Economic Law, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung, Indonesia

Abstract

The aim of the research is to find out how the impact and challenges of technological advances and cultural changes in Islamic insurance. This is because this paradigm shift not only affects the operations of insurance companies, but also permeates cultural elements in the industry. The researcher used a qualitative methodology. The data collection technique is sourced from books, related journals and the internet. The analysis method used was descriptive analysis. The results of his research state that technological advances, such as the use of artificial intelligence, big data, have shaped a new landscape in risk management and insurance services. Meanwhile, cultural changes in society also affect consumer preferences and norms surrounding Islamic insurance. In terms of impact, the increase in operational efficiency, personalization of services, and product innovations that arise thanks to the latest technology or in general the impact is becoming efficient, personalized, scalable and agile. However, challenges such as lack of capital, lack of professional human resources, cyber security risks, evolving regulations, and adaptation to cultural changes

Keywords: Sharia Insurance, technological advancement, cultural change, impact, challenges

1. Pendahuluan

Umat Islam saat ini menghadapi sejumlah tantangan dalam bidang ekonomi modern karena perkembangan pesat peradaban manusia serta kemajuan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Dalam hal ini, asuransi adalah lembaga keuangan nonbank yang mengumpulkan dana dari masyarakat untuk melindungi mereka dari bahaya seperti musibah, kecelakaan, atau kerugian lainnya. Salah satu jenis asuransi yang paling menonjol adalah asuransi syariah, yang bergantung pada prinsip-prinsip syariah Islam dalam seluruh proses operasionalnya. Asuransi syariah berfungsi sebagai mekanisme pengelolaan risiko yang mematuhi hukum syariah, dan melibatkan operator dan peserta dalam semangat tolong-menolong dan kerja sama (Tila et al., 2019).

Dalam arti lebih luas, asuransi syariah adalah salah satu jenis bisnis yang dijalankan berdasarkan prinsip syariah. Saat dunia Islam mulai mempelajari secara menyeluruh konsep ekonomi syariah dan bagaimana konsep tersebut dapat diterapkan, pemahaman yang lebih mendalam tentang asuransi syariah muncul. Asuransi ta'awun, yang mendasarkan pada prinsip tolong-menolong atau saling membantu, menjadi landasan utama dalam kerangka syariah, di mana orang diharapkan saling membantu dan bekerja sama dalam menghadapi bencana (Effendi, 2016). Karena itu, asuransi syariah juga dikenal dengan sebutan ta'awun.

Dalam beberapa dekade terakhir, industri asuransi syariah telah mengalami kemajuan yang signifikan. Perkembangan ini mempengaruhi perubahan budaya dalam komunitas Muslim di seluruh dunia, bukan hanya di bidang bisnis dan keuangan. Di Indonesia, asuransi syariah dimulai pada paruh kedua tahun 1994; Asuransi Takaful Indonesia didirikan pada tanggal 25 Agustus 1994. Surat Keputusan Menteri Keuangan No. Kep-385/KMK.017/1994 yang mendirikan PT Asuransi Takaful Keluarga membuka jalan bagi perkembangan asuransi syariah di negara ini (Ajib, 2019).

Di Indonesia asuransi syariah berkembang sangat pesat dan positif karena populasi penduduk muslim Indonesia terbesar di dunia. Hal tersebut dapat diketahui dengan adanya penambahan jumlah perusahaan asuransi syariah di Indonesia sekitar 40% setiap tahunnya. Berdasarkan laporan dari data Aosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI) telah berkontribusi sebesar Rp 11,55 triliun. (Rahmawati et al., 2023)

* Corresponding author.
E-mail address: shofyahss@gmail.com

Seiring berjalannya waktu, asuransi syariah telah bertransformasi secara signifikan. Transformasi ini mencakup perkembangan teknologi yang telah mengubah cara perusahaan asuransi syariah beroperasi dan juga mempengaruhi pola pikir dan nilai-nilai budaya dalam masyarakat Muslim. Artikel ilmiah ini akan menggali secara mendalam dampak dan tantangan yang muncul akibat kemajuan teknologi serta perubahan budaya dalam konteks asuransi syariah.

Karena mayoritas penduduk Muslim Indonesia dan kemajuan dalam teknologi dan informasi, ada pasar yang luas untuk produk asuransi syariah. Menurut Mahallikri (2018), perubahan budaya juga memengaruhi praktik asuransi syariah dengan tujuan meningkatkan pangsa pasar yang diinginkan. (Mahallizikri, 2018)

Dengan adanya asuransi syariah tingkat investasi dan perekonomian nasional mengalami peningkatan sehingga memberikan pengaruh positif terhadap perekonomian Indonesia. Selain itu, asuransi syariah juga dapat membantu mengurangi kerugian atas risiko tertentu. Hal ini dilakukan agar risiko yang ditanggung perusahaan lebih kecil. Dalam prakteknya, asuransi tidak hanya bermanfaat dalam mengurangi risiko, akan tetapi juga dalam pengalokasian dan pengalihan risiko. Selain itu, asuransi juga berperan dalam menjalankan fungsi sistem keuangan. (Rahmawati et al., 2023) Artikel ilmiah ini akan mengeksplorasi dampak dari kemajuan teknologi dan perubahan budaya terhadap asuransi syariah, serta tantangan-tantangan yang dihadapi dalam menghadapi transformasi ini.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif analitis. Sumber data yang dikumpulkan melalui penelitian kepustakaan (*library research*), seperti jurnal, buku, dan artikel tentang etika bisnis Islam yang digunakan dalam metode ini. Selanjutnya, data ini dianalisis secara menyeluruh untuk mencapai kesimpulan yang relevan (Sugiyono, 2017).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Asuransi syariah

Asuransi syariah, juga dikenal sebagai takaful, adalah jenis asuransi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah atau hukum Islam, dan sangat penting bagi masyarakat Muslim karena menggabungkan perlindungan finansial dengan prinsip-prinsip etika dan moral Islam.

Asuransi disebut *at-ta'min* dalam bahasa Arab, pihak yang memberikan perlindungan disebut *mu'ammin*, dan pihak yang dilindungi disebut *mu'amman* lahu atau *musta'min*. "*At-ta'min*" berasal dari kata "*amana*", yang berarti perlindungan, ketenangan, rasa aman, dan kebebasan dari rasa takut (Sula & FIIS, 2004).

Menurut istilah, asuransi syariah adalah salah satu cara untuk menghindari musibah dalam kehidupan, di mana manusia selalu menghadapi risiko yang dapat menyebabkan kerugian atau penurunan nilai ekonomi mereka sendiri atau bisnis mereka karena kematian, kecelakaan, sakit, atau usia tua (Ajib, 2019).

Sangat jelas dari definisi di atas bahwa asuransi syariah didasarkan pada prinsip *ta'awun*, yang merujuk pada prinsip hidup bersama dan bantuan sesama umat Islam antara anggota peserta asuransi syariah dalam menghadapi risiko-risiko dan bahaya yang mungkin terjadi (Sula & FIIS, 2004).

3.2. Aturan hukum Asuransi Syariah

Dalam ranah sosiologi hukum, konsep hukum sering dikaji dalam dua dimensi, yaitu dimensi yuridis dan dimensi sosiologis. Hukum berlaku secara yuridis ketika penguasa memiliki kewenangan untuk menerapkan hukum, bahkan jika masyarakat tidak setuju dengan itu (konsep teori kekuasaan). Sebaliknya, hukum juga bisa berlaku karena diterima dan diakui oleh masyarakat (konsep teori pengakuan). Namun, tidak hanya itu, hukum juga dapat dilihat dari dimensi filosofis, di mana hukum menjadi cita-cita yang diidealkan (*ius constituendum*). Di Indonesia, sistem hukum syariah telah menemukan tempat yang signifikan baik dari perspektif filosofis, yuridis, maupun sosiologis (Effendi, 2016).

Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah menentukan asas yuridis untuk menjalankan bisnis asuransi berdasarkan prinsip syariah. Menurut fatwa ini, asuransi syariah (juga dikenal sebagai *Ta'min*, *Takaful*, atau *Tadhamun*) didefinisikan sebagai usaha untuk melindungi dan membantu sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam aset dan/atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perjanjian) yang didasarkan pada prinsip-prinsip syariah. Akad yang tidak mengandung

unsur penipuan (gharar), perjudian (maysir), riba, penganiayaan (zhulm), suap (rusywah), barang haram, dan perbuatan dosa (maksiat) dianggap tidak sesuai dengan prinsip syariah.

Secara umum, hukum dan peraturan yang mengatur asuransi syariah, seperti perbankan syariah, berasal dari dua jenis hukum: hukum Islam dan hukum positif. Tidak ada ayat dalam Al-Qur'an dan Sunnah yang mengatur lembaga asuransi syariah secara khusus. Dengan cara yang sama, ketentuan-ketentuan dalam Ijma' (konsensus) dan Qiyas (analogi) tidak memberikan referensi yang jelas untuk asuransi. Namun, seperti yang ditunjukkan dalam QS. al-Maidah ayat 2, Al-Qur'an mencakup nilai-nilai dasar seperti saling tolong-menolong, kerja sama, dan semangat untuk melindungi diri dari bahaya di masa depan (Ajib, 2019).

Meskipun demikian, al-Qur'an mengandung ayat-ayat yang mencerminkan nilai-nilai dasar yang ditemukan dalam praktik asuransi, seperti nilai-nilai tolong-menolong, kerja sama, dan semangat untuk melindungi diri dari kerugian di masa depan. Contoh dari hal ini dapat ditemukan dalam Surah Al-Maidah ayat 2 yang menyatakan:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”

Ayat di atas mengandung perintah untuk saling membantu antara sesama manusia, yang dapat dilihat dalam praktik bisnis asuransi. Hal ini tercermin dalam kerelaan anggota (nasabah) untuk menyisihkan sebagian dari dana mereka sebagai kontribusi ke dalam rekening *tabarru'*, yang bertujuan untuk memberikan bantuan kepada anggota lain yang sedang mengalami musibah (Ajib, 2019).

3.3. Perubahan budaya

Asuransi syariah bersandar pada prinsip-prinsip Islam, tetapi konsep yang dianutnya sangatlah universal, yang berarti bahwa asuransi syariah dapat dinikmati oleh siapa pun, tidak peduli agama, suku, atau rasnya. Ini adalah alasan industri asuransi syariah Indonesia terus berkembang. Menurut asosiasi asuransi syariah Indonesia (AASI), kontribusi bruto asuransi syariah selama kuartal kedua tahun 2021 (April-Juni 2021) mencapai Rp 11,55 triliun, meningkat sebesar 51,89% dari periode yang sama tahun 2020 (Rp 7,6 triliun). Peningkatan kontribusi ini secara signifikan mendorong pertumbuhan aset industri asuransi syariah, yang mencapai Rp 4 triliun pada bulan September 2021 (Indonesia, 2021).

Namun, alasan kesuksesan asuransi syariah di Indonesia tidak terbatas pada prinsip-prinsip syariat Islam. Asuransi syariah memiliki nilai-nilai yang sangat mirip dengan budaya masyarakat Indonesia, yang merupakan salah satu alasan mengapa ia diterima baik oleh masyarakat Indonesia.

1) Saling melindungi (menjamin)

Konsep Takaful, yang berarti melindungi satu sama lain, merupakan dasar Asuransi Syariah. Konsep ini sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada di masyarakat kita. Sebagai contoh, banyak komunitas di sekitar tempat tinggal kita mengumpulkan iuran bulanan dari anggota komunitas mereka. Komunitas ini dapat merujuk pada lingkungan RT/RW, masjid, keluarga, atau wadah lain.

Dana yang terkumpul dari iuran tersebut nantinya digunakan untuk memberikan bantuan finansial ketika ada anggota komunitas yang mengalami sakit atau bahkan meninggal dunia. Dengan demikian, biaya pengobatan, pemakaman, serta persemayaman anggota yang telah berpulang dapat terpenuhi dengan bantuan dana yang telah terkumpul, disertai dengan santunan bagi keluarga yang ditinggalkan. Sumber dana untuk ini berasal dari iuran bulanan yang telah dikumpulkan.

Praktik saling melindungi ini ternyata sudah lama ada dan menjadi bagian dari masyarakat kita. Bahkan di desa-desa dan perkotaan, budaya ini diwariskan dari generasi ke generasi. Adat istiadat ini mencerminkan nilai-nilai yang ditemukan dalam asuransi syariah, yang pada dasarnya mengutamakan prinsip solidaritas dan saling melindungi antara anggota.

2) Semangat gotong-royong

Ta'awun, yang berarti tolong-menolong, adalah prinsip Asuransi Syariah yang relevan dengan budaya Indonesia. Salah satu ciri khas masyarakat Indonesia adalah kebiasaan gotong-royong dan hubungan bahu-membahu. Bahkan, menurut data terbaru dari World Giving Index 2020, Indonesia adalah salah satu negara yang paling dermawan di dunia. Dibandingkan dengan negara lain, Indonesia memiliki tingkat donasi atau sukarelawan yang paling tinggi.

Konsep gotong-royong ini dapat dengan mudah ditemukan di sekitar kita. Di lingkungan tempat tinggal kita, pasti terdapat kegiatan gotong-royong untuk membersihkan lingkungan bersama. Ketika ada warga yang mengadakan perayaan atau hajatan, para tetangga ikut serta membantu dalam persiapannya.

Prinsip yang sama berlaku untuk asuransi Syariah, di mana setiap peserta mengumpulkan uang ke dalam rekening *tabarru'*. Rekening *tabarru'* berfungsi sebagai dana bersama, dan jika peserta asuransi Syariah sakit, kecelakaan, atau meninggal dunia, maka peserta atau ahli warisnya akan menerima santunan yang diambil dari dana *tabarru'*. Oleh karena itu, prinsip ta'awun dan gotong-royong, yang sesuai dengan nilai-nilai budaya dan kearifan lokal Indonesia, menjadi landasan utama dalam Asuransi Syariah.

3) Amanah

Selain meningkatkan aset dan kontribusi, industri asuransi syariah menunjukkan kualitas amanah yang tinggi. Hal ini ditunjukkan oleh peningkatan besar dalam pembayaran santunan dan klaim selama kuartal kedua tahun 2021. Menurut data Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI), selama periode tersebut, Asuransi Syariah membayarkan klaim sebesar Rp9,75 triliun, peningkatan sebesar 72,77% dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun 2020. Nilai klaim dan santunan asuransi jiwa Syariah, khususnya, meningkat sebesar 82,22%.

4) Adil dan transparan

Masyarakat Indonesia juga sangat menghormati prinsip-prinsip keadilan. Prinsip ini dapat diterapkan dengan cara yang salah satunya adalah melalui transparansi. Selaras dengan prinsip asuransi Syariah, perjanjian atau kontrak yang menjelaskan pengelolaan kontribusi dana menunjukkan alokasi dana untuk dana *tabarru'*, biaya pengelolaan perusahaan asuransi, dan juga alokasi dana untuk investasi dalam produk asuransi jiwa unit link Syariah. Bahkan, dalam perjanjian, pembagian surplus underwriting juga dilakukan secara terbuka. Ini adalah keadilan dan transparansi yang membuat Asuransi Syariah semakin menarik.

Perubahan budaya dalam konteks asuransi syariah sebagai akibat dari teknologi dapat mencakup perubahan dalam persepsi, perilaku, dan ekspektasi masyarakat terhadap asuransi syariah. Berikut adalah beberapa perubahan budaya yang mungkin muncul:

- a. Kesadaran tentang Asuransi Syariah, teknologi dapat membantu dalam penyebaran informasi yang lebih luas tentang asuransi syariah. Masyarakat akan lebih memahami prinsip-prinsip syariah yang mendasari produk asuransi ini, seperti larangan riba dan investasi dalam bisnis yang haram. Hal ini dapat menyebabkan peningkatan kesadaran masyarakat tentang pentingnya mematuhi prinsip-prinsip etika dalam kehidupan finansial.
- b. Pemahaman yang Lebih Baik tentang Produk, teknologi memungkinkan perusahaan asuransi syariah untuk memberikan informasi yang lebih rinci dan jelas tentang produk-produk mereka kepada calon pemegang polis. Hal ini dapat menghasilkan pemahaman yang lebih baik tentang manfaat produk, risiko yang dicakup, dan bagaimana produk tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Selain itu, berkat teknologi, pendidikan keuangan syariah dapat diakses oleh masyarakat Muslim dengan lebih mudah. Mereka dapat menghadiri seminar daring, webinar, atau kursus keuangan syariah untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang manajemen keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.
- c. Peningkatan Kesadaran Finansial, asuransi syariah telah berperan dalam meningkatkan kesadaran finansial di kalangan masyarakat Muslim. Mereka sekarang lebih memahami pentingnya manajemen risiko dan perencanaan keuangan jangka panjang.
- d. Nilai-nilai Keuangan Islam, asuransi syariah berpegang pada prinsip-prinsip keuangan Islam yang melarang riba dan mendorong investasi dalam bisnis yang halal. Hal ini telah mengubah pandangan masyarakat Muslim terhadap keuangan dan investasi, menciptakan budaya keuangan yang lebih bermoral.
- e. Penyesuaian dengan Kebutuhan Individu, teknologi memungkinkan adanya fleksibilitas dalam produk asuransi syariah. Calon pemegang polis dapat mengkustomisasi produk mereka sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka, seperti memilih tingkat perlindungan atau jenis investasi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- f. Kemudahan transaksi, teknologi telah mempermudah transaksi keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Masyarakat Muslim sekarang dapat membayar zakat, mengelola investasi, dan mengajukan klaim asuransi syariah dengan lebih mudah melalui platform digital.

- g. Ekspektasi Layanan yang Lebih Cepat, teknologi membuat proses klaim dan pemrosesan lebih efisien. Dengan demikian, masyarakat mungkin mengharapkan layanan yang lebih cepat dan transparan dalam hal penyelesaian klaim mereka. Hal ini dapat mengubah budaya yang lebih proaktif dalam melibatkan perusahaan asuransi syariah.
- h. Pandangan yang Lebih Positif terhadap Keuangan Syariah, dengan peningkatan pemahaman dan aksesibilitas, masyarakat Muslim mungkin memiliki pandangan yang lebih positif terhadap praktik keuangan Islam dan asuransi syariah. Mereka dapat melihatnya sebagai cara yang lebih etis dan sesuai dengan nilai-nilai mereka dalam mengelola keuangan dan risiko.

Dengan demikian, perubahan budaya dalam konteks asuransi syariah sebagai akibat dari teknologi dapat menciptakan masyarakat yang lebih terinformasi, berdaya, dan sadar akan pentingnya mematuhi prinsip-prinsip syariah dalam keuangan mereka. Teknologi dapat membantu memperkuat nilai-nilai etika dalam industri ini dan mendukung pertumbuhan asuransi syariah secara lebih inklusif.

3.4. *Kemajuan teknologi*

Di era modern di mana revolusi teknologi telah berdampak pada hampir semua aspek penting dari perusahaan komersial, peluang yang tak terbatas telah diperkenalkan dalam domain industri asuransi. Teknologi era baru telah secara drastis menghidupkan kembali dan mereformasi sektor asuransi akhir-akhir ini. Teknologi kontemporer telah mempermudah perusahaan asuransi untuk bekerja dengan sistem asuransi yang canggih dan program perangkat lunak yang diperbarui. Khususnya, selain memberikan pengalaman pelanggan yang luar biasa, teknologi canggih telah mengintegrasikan konteks bisnis dengan kecerdasan untuk meningkatkan kapasitas perusahaan asuransi dalam memberi nasihat kepada klien, melakukan penjualan silang, menangani klaim dengan cepat, dan / atau menyediakan berbagai layanan baru. (Mathur, 2023)

Ada banyak contoh bagaimana transformasi digital asuransi telah mengubah industri ini. Operasi menjadi lebih efisien, interaksi dengan pelanggan dilakukan melalui chat, klaim dapat diproses secara otomatis, dan pialang dapat mengumpulkan semua informasi mereka untuk bekerja lebih cepat dan akurat. Namun, dampak nyata dari transformasi digital pada asuransi dapat diringkas dalam empat manfaat: (Yundt, n.d.)

Efisien - Efek pertama dan paling nyata dari transformasi digital pada asuransi adalah efisiensi yang dimungkinkannya. Didukung oleh AI dan teknologi terkait seperti pembelajaran mesin dan analisis prediktif, hampir semua aspek operasi asuransi telah dioptimalkan untuk kecepatan. Klaim dapat diproses melalui aplikasi secara instan, dan penulisan polis dapat dilakukan dalam waktu yang lebih singkat dengan kemampuan pembelajaran mesin. Transformasi digital juga mempercepat layanan pelanggan, di mana live chat dan asisten digital membantu pelanggan di saat-saat terpenting mereka membutuhkan.

Dipersonalisasi - Pelanggan saat ini mengharapkan layanan dan perhatian di mana dan kapan pun mereka menginginkannya. Mereka juga mengharapkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, dan personalisasi kini menjadi status quo di semua industri. Transformasi digital memberdayakan perusahaan asuransi dengan alat yang mereka butuhkan untuk memberikan layanan yang sangat baik kepada pelanggan tanpa menggunakan sumber daya mereka secara berlebihan. AI dan pembelajaran mesin menciptakan pengalaman yang dipersonalisasi tanpa batas bagi nasabah dan pialang. Nasabah dapat membayar tagihan, melihat polis, dan mengajukan klaim melalui aplikasi, dan pialang dapat menerima dan memproses semua informasi di pihak mereka dalam satu sistem. Tidak perlu lagi menunggu di telepon, bertanya-tanya apakah klaim Anda sudah diterima dan sedang diproses; teknologi digital memberikan umpan balik instan kepada nasabah dan membantu pialang melakukan pekerjaan mereka dengan lebih efisien dan efektif. Transformasi digital dalam asuransi juga membantu mempersonalisasi upaya pemasaran. Analisis data yang kuat dan sistem AI dapat menyesuaikan dan menargetkan upaya pemasaran untuk perusahaan asuransi, menggunakan kekuatan media sosial untuk menjangkau audiens yang benar-benar dapat mereka pengaruhi.

Terukur - Transformasi digital industri asuransi juga membantunya menjadi lebih gesit dan terukur baik di bagian depan maupun di bagian belakang operasi. Meskipun secara historis asuransi bisa jadi sedikit "kikuk", teknologi saat ini telah membuatnya fleksibel terhadap tuntutan saat ini. Di sisi pelanggan, perusahaan asuransi saat ini menawarkan layanan di mana saja dan kapan saja melalui dasbor dan aplikasi swalayan serta dapat mengumpulkan data berharga dari pelanggan melalui perangkat berkemampuan IoT dan bahkan perangkat yang dapat dikenakan. Di sisi belakang, teknologi ini dikumpulkan dan membantu pialang dan perusahaan asuransi membuat keputusan yang lebih akurat tentang penjaminan emisi, kebijakan, penawaran produk baru, dan banyak lagi.

Tangkas - Transformasi digital juga membantu perusahaan asuransi "tahan terhadap masa depan", karena teknologi ini tidak diragukan lagi akan terus berkembang dan menciptakan peluang yang lebih maju di tahun-tahun mendatang. Fondasi yang diletakkan oleh AI, pembelajaran mesin, data blockchain, analisis data, dan analisis prediktif akan membantu perusahaan asuransi untuk tumbuh dan menyesuaikan diri dengan teknologi dan kapabilitas asuransi yang baru.

Perubahan dalam cara masyarakat Muslim memandang asuransi syariah dan praktik-praktik keuangan Islam lainnya dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kemajuan teknologi, pendidikan keuangan, dan perubahan sosial. Kemajuan teknologi telah memiliki dampak signifikan pada industri asuransi syariah, diantaranya adalah:

1) Peningkatan Aksesibilitas dan Kepatuhan

Teknologi telah memungkinkan perusahaan asuransi syariah untuk menyediakan layanan secara online, sehingga memudahkan calon pemegang polis untuk mendapatkan informasi, membeli polis, dan mengajukan klaim. Ini mempromosikan aksesibilitas produk asuransi syariah dan memungkinkan individu untuk mematuhi prinsip-prinsip syariah dengan lebih mudah.

2) Fintech Asuransi

Kemunculan perusahaan fintech yang fokus pada asuransi syariah telah membuka peluang baru dalam industri ini. Fintech asuransi syariah sering menggunakan platform digital untuk menjual produk asuransi, membuat proses klaim lebih cepat, dan menyediakan solusi asuransi yang lebih fleksibel sesuai kebutuhan pelanggan.

3) Pengembangan Produk

Kemajuan teknologi memungkinkan perusahaan asuransi syariah untuk mengembangkan produk-produk yang lebih inovatif. Contohnya, ada produk asuransi syariah yang dirancang khusus untuk melindungi pemegang polis dari risiko siber, seperti kebocoran data atau serangan siber.

4) Pengelolaan Risiko yang Lebih Baik

Teknologi membantu perusahaan asuransi syariah dalam pengelolaan risiko yang lebih baik melalui algoritma pemodelan risiko yang canggih. Ini membantu dalam menilai risiko dengan lebih akurat dan memastikan bahwa perusahaan memiliki cadangan dana yang cukup untuk menanggung klaim yang mungkin terjadi.

5) Pelayanan Pelanggan yang Lebih Baik

Dengan dukungan teknologi, perusahaan asuransi syariah dapat meningkatkan pelayanan pelanggan. Chatbot, layanan pelanggan 24/7, dan aplikasi seluler memungkinkan pemegang polis untuk mendapatkan bantuan dan informasi dengan cepat dan efisien.

3.5. Tantangan

Tantangan utama yang dihadapi oleh industri asuransi syariah berasal dari dua faktor utama, yaitu permodalan dan sumber daya manusia. Tantangan-tantangan lain, seperti rendahnya pemahaman masyarakat terhadap produk asuransi syariah, citra industri, dan lainnya, sebagian besar berakar pada dua masalah pokok ini.

1) Minimnya Modal

Penurunan penetrasi pasar asuransi syariah dalam dekade terakhir disebabkan oleh beberapa faktor. Salah satunya adalah keterbatasan dana yang mendukung perusahaan asuransi syariah. Selain itu, promosi dan edukasi pasar belum dilakukan secara efektif, terutama karena kurangnya sumber daya keuangan yang cukup kuat. Industri penunjang asuransi syariah, seperti broker-broker asuransi syariah, agen, adjuster, dan lainnya, juga belum sepenuhnya berkembang.

Selain itu, produk dan layanan asuransi syariah masih belum mendapatkan keuntungan yang sama seperti produk asuransi konvensional. Pasar masih tidak jelas tentang bagaimana menerapkan konsep syariah secara menyeluruh, sementara praktik bisnis di lapangan seringkali menyimpang dari prinsip syariah. Kapasitas reasuransi masih terbatas, yang kembali terkait dengan keterbatasan dana. Terakhir, kendala lain dalam kemajuan pasar asuransi syariah adalah kurangnya inovasi produk dan layanan yang sepenuhnya memanfaatkan konsep dasar syariah.

2) Kurangnya SDM yang Profesional

Meningkatnya jumlah perusahaan asuransi syariah adalah hal yang baik untuk kemajuan industri, tetapi pertumbuhan ini tidak sejalan dengan ketersediaan SDM yang baik. Sangat sering, asuransi syariah hanya memiliki jumlah tenaga kerja yang terbatas untuk membuka cabang atau divisi baru.

Menurut data yang dikumpulkan Islamic Insurance Society (IIS) pada bulan Maret yang lalu, industri asuransi syariah di Indonesia memiliki sekitar 200 cabang, tetapi hanya memiliki 30 tenaga ahli syariah. Ini menunjukkan bahwa sekitar 80% dari seluruh cabang atau divisi asuransi syariah masih belum memiliki tenaga ajun ahli syariah. Jumlah ini sangat kecil dibandingkan dengan sumber daya manusia di sektor asuransi konvensional. Pada bulan yang sama, sebagian besar kantor asuransi konvensional telah memiliki sedikitnya seorang ajun ahli asuransi syariah. Jumlah tersebut memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh Departemen Keuangan (Depkeu).

Padahal, keahlian tenaga ajun ahli syariah sangat penting untuk mendorong inovasi produk asuransi syariah. Ketidaktersediaan tenaga ahli ini berdampak negatif pada perkembangan produk asuransi syariah yang inovatif. Saat ini, sebagian besar cabang atau divisi asuransi syariah lebih memilih meniru produk asuransi konvensional dan kemudian mengkonversinya menjadi produk syariah (mirroring).

3) Ketidaktahuan Masyarakat Terhadap Produk Asuransi Syariah

Salah satu hambatan utama dalam pengembangan asuransi jiwa berbasis syariah adalah ketidaktahuan tentang produk asuransi syariah dan cara kerjanya. Akibatnya, masyarakat kurang tertarik untuk membeli asuransi syariah dan lebih memilih asuransi jiwa konvensional. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Synovate menunjukkan bahwa salah satu alasan utama pemilihan asuransi syariah adalah kurangnya pemahaman terhadap produk ini. Ketua Umum Asuransi Syariah Indonesia, Mohammad Shaifie Zein, menyatakan bahwa berdasarkan survei yang dilakukan oleh Synovate, sebagian besar responden tidak merasa tertarik untuk menggunakan asuransi jiwa syariah.

4) Dukungan Pemerintah Belum Memadai dan serius sampai sekarang

Ekonomi syariah telah berkembang di Indonesia, tetapi masih ada banyak kendala yang perlu diatasi. Masyarakat tidak memahami konsep ini dengan baik, yang merupakan kendala utama. Tantangan lainnya adalah kurangnya dukungan penuh dari para pengambil kebijakan, terutama para menteri dan lembaga pemerintahan, yang bertanggung jawab atas kebijakan ekonomi negara.

Regulasi merupakan tantangan tambahan yang signifikan. Dalam proses membangun ekonomi syariah, penting untuk mempertimbangkan bahwa prinsip-prinsip syariah harus diterapkan dalam industri keuangan dan permodalan dengan cara yang tidak bertentangan atau tumpang tindih dengan aturan sistem ekonomi konvensional. Pelaku ekonomi syariah sangat mengharapkan regulasi yang mendorong perkembangan mereka daripada menghentikannya. Saat ini, pertumbuhan perbankan syariah masih terhambat oleh peraturan permodalan.

5) Brand image

Salah satu masalah besar yang dihadapi bisnis asuransi syariah di Indonesia dan negara lain adalah meningkatkan kesadaran publik akan manfaat dan keuntungan yang ditawarkan oleh asuransi syariah. Sangat penting untuk menyebarkan nilai dan merek asuransi syariah yang didasarkan pada prinsip agama dan mengutamakan keuntungan. Oleh karena itu, hubungan yang baik dan pelanggan yang terus membeli asuransi syariah dapat lebih mudah dikenali.

Dalam kenyataannya, para pelaku ekonomi syariah masih menghadapi tantangan besar dalam mengintegrasikan prinsip-prinsip syariah ke dalam perekonomian nasional yang sudah tertanam dalam sistem konvensional. Sementara masyarakat Islam kadang-kadang terlena oleh keadaan ini.

Untuk mengatasi tantangan-tantangan ini, industri asuransi syariah dan pemangku kepentingan terkait perlu bekerja sama secara aktif. Ini mencakup pengembangan regulasi yang sesuai, investasi dalam pelatihan dan sumber daya teknologi, serta pendidikan konsumen yang lebih baik. Menghadapi tantangan ini dengan bijak akan membantu memastikan bahwa industri asuransi syariah tetap sesuai dengan nilai-nilai budaya dan prinsip-prinsip syariah sambil mengambil manfaat dari kemajuan teknologi yang ada.

4. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam lingkungan yang terus berubah, asuransi syariah harus terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan perubahan budaya. Kemampuan untuk memanfaatkan teknologi modern sambil tetap mematuhi prinsip-prinsip keuangan Islam dan menghormati nilai-nilai

budaya adalah kunci keberhasilan jangka panjang. Adapun dampak yang terasa dengan adanya teknologi dan perubahan budaya dalam asuransi syariah adalah adanya pengembangan inovasi produk, pelayanan lebih efisien, dipersonalisasi, terukur dan juga tangkas. Transformasi yang terjadi dalam industri asuransi syariah dan memberikan pandangan terhadap strategi yang dapat diadopsi oleh pemangku kepentingan untuk memanfaatkan kemajuan teknologi dan mengatasi perubahan budaya dalam lingkungan asuransi syariah.

References

- Ajib, M. (2019). *Asuransi Syariah* (1 ed.). Rumah Fiqih Publishing.
- Effendi, A. (2016). 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>
- Indonesia, A. (2021). *Asuransi Syariah, Mengapa Cocok dengan Budaya di Indonesia?*
- Mahallizikri, I. F. (2018). *Strategi Integrating Brand Dan Nilai Komunikasi Produk Asuransi Syariah Dalam Meningkatkan Market Share*.
- Mathur, R. (2023). *How the latest technology is transforming the world of insurance*. The Times of India.
- Rahmawati, F. N., Asmarani, H., & ... (2023). Penguatan Pertumbuhan Ekonomi Melalui Asuransi Syariah Di Indonesia. *Jurnal Bintang ...*, 1(2).
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung, 225.
- Sula, M. S., & FIIS. (2004). *Asuransi Syariah (Life and General): Konsep dan Sistem Operasional*. Gema Insani.
- Tila, L., Mukhsinun, M., & Fursotun, U. (2019). Dasar Hukum Dan Prinsip Asuransi Syariah Di Indonesia. *Jurnal Labatila*, 2(01), 53–73. <https://doi.org/10.33507/lab.v2i01.107>
- Yundt, J. (n.d.). *How Digital Transformation is Changing the Insurance Industry*. Hitachi Solutions.