

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Asuransi merupakan salah satu instrumen penting dalam mendukung stabilitas ekonomi nasional melalui mekanisme pengalihan risiko dan penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk premi (Tripustikasari, 2025). Dalam perspektif Islam, konsep perlindungan terhadap risiko dan semangat saling membantu dikenal melalui prinsip ta'awun atau tolong-menolong sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah Al-Ma'idah ayat 2 yang menekankan pentingnya kerja sama dalam kebajikan dan ketakwaan. Prinsip tersebut menjadi landasan utama dalam praktik asuransi syariah maupun sistem pengelolaan keuangan yang berorientasi pada kemaslahatan bersama. Premi asuransi menjadi sumber pendapatan utama perusahaan sekaligus indikator keberhasilan operasional dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan asuransi. Oleh karena itu, pengelolaan pendapatan premi memiliki peranan penting dalam menjaga stabilitas keuangan perusahaan. Dalam ajaran Islam, pengelolaan dana masyarakat harus dilaksanakan secara amanah, jujur, dan transparan agar tidak merugikan salah satu pihak, sebagaimana ditegaskan dalam Al-Qur'an Surah An-Nisa ayat 58 mengenai kewajiban menyampaikan amanat kepada pihak yang berhak menerimanya.

Menurut (Syah & Zainarti, 2025), pengelolaan pendapatan premi yang dilakukan secara optimal dapat menjadi ukuran efektivitas manajemen dalam menjaga keberlangsungan usaha dan profitabilitas perusahaan. Peningkatan pendapatan premi akan memperbesar kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban klaim dan memperluas kapasitas investasi. Sebaliknya, apabila pengelolaan premi tidak berjalan efektif, maka perusahaan dapat mengalami ketidakseimbangan antara pendapatan dan beban klaim yang berdampak pada penurunan kinerja keuangan. Dalam perspektif syariah, pengelolaan keuangan harus dilakukan secara adil (al-'adl) dan bertanggung jawab agar tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Prinsip tersebut dijelaskan dalam Al-

Qur'an Surah An-Nahl ayat 90 yang memerintahkan umat manusia untuk berlaku adil dan berbuat kebajikan.

Kinerja keuangan merupakan gambaran kondisi kesehatan perusahaan dalam mengelola seluruh sumber daya yang dimiliki. Pada perusahaan asuransi, kinerja keuangan dapat diukur melalui beberapa indikator seperti *Return on Assets* (ROA), *Return on Equity* (ROE), rasio solvabilitas, dan rasio likuiditas. (Ardi et al., 2022) menjelaskan bahwa peningkatan pendapatan premi secara signifikan mampu memberikan pengaruh positif terhadap profitabilitas perusahaan. Akan tetapi, hasil tersebut hanya dapat dicapai apabila perusahaan menerapkan sistem pengelolaan premi yang efektif, efisien, transparan, serta didukung oleh strategi manajemen risiko yang baik. Transparansi dalam Islam juga menjadi bagian dari nilai kejujuran (*shiddiq*) yang wajib diterapkan dalam aktivitas muamalah. Rasulullah SAW menjelaskan bahwa pedagang yang jujur dan dapat dipercaya akan bersama para nabi, orang-orang *shiddiq*, dan para syuhada.

Industri asuransi di Indonesia saat ini menghadapi berbagai tantangan, khususnya dalam pengelolaan premi akibat perubahan perilaku konsumen, peningkatan regulasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta perkembangan teknologi digital. (Oktaviana et al., 2024) menyatakan bahwa perusahaan asuransi perlu melakukan adaptasi terhadap digitalisasi layanan guna meningkatkan efisiensi pengelolaan premi dan memperluas pangsa pasar. Kondisi tersebut menuntut perusahaan untuk tidak hanya berfokus pada peningkatan jumlah premi, tetapi juga memperhatikan kualitas pengelolaan premi agar mampu memberikan kontribusi optimal terhadap kinerja keuangan perusahaan. Dalam perspektif Islam, perkembangan teknologi harus dimanfaatkan untuk meningkatkan kemaslahatan, efisiensi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat tanpa meninggalkan nilai etika dan tanggung jawab.

PT Jasaraharja Putera merupakan anak perusahaan dari PT Jasa Raharja (Persero) yang bergerak di bidang asuransi umum (DEWI, 2024). Sebagai perusahaan yang berada di bawah naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), perusahaan memiliki tanggung jawab besar dalam mendukung stabilitas keuangan negara melalui kontribusi keuntungan yang berkelanjutan. Salah satu cabang

strategis perusahaan adalah Cabang Cirebon yang berada di wilayah dengan potensi ekonomi cukup tinggi. Oleh sebab itu, pengelolaan pendapatan premi pada cabang tersebut penting untuk dianalisis karena memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja keuangan perusahaan secara keseluruhan. Dalam perspektif syariah, tanggung jawab perusahaan dalam mengelola dana masyarakat merupakan implementasi dari prinsip masalah dan amanah yang harus dijaga dengan baik.

Dalam praktik operasionalnya, pengelolaan pendapatan premi mencakup berbagai tahapan mulai dari penerimaan premi, pencatatan akuntansi, pembentukan dana cadangan, hingga pengalokasian dana dalam bentuk investasi. (Adelia et al., 2024) menjelaskan bahwa setiap tahapan pengelolaan premi memiliki risiko dan tantangan tersendiri. Kesalahan dalam pencatatan premi dapat memengaruhi laporan keuangan perusahaan, sedangkan ketidaktepatan dalam pengelolaan investasi dapat menurunkan tingkat pengembalian (*return*). Oleh karena itu, perusahaan membutuhkan sistem manajemen premi yang akurat, efisien, dan transparan guna menjaga kesehatan keuangan perusahaan (Syah & Zainarti, 2025). Dalam ekonomi Islam, pengelolaan dana juga harus terbebas dari unsur gharar (ketidakjelasan), maysir (spekulasi), dan riba agar tercipta transaksi yang adil dan memberikan rasa aman bagi seluruh pihak.

Selain itu, akad dalam asuransi syariah menjadi dasar penting dalam pengelolaan premi. Akad yang digunakan umumnya berupa akad tabarru' yang berorientasi pada tolong-menolong dan akad wakalah bil ujah sebagai bentuk pemberian kuasa dengan imbalan jasa. Melalui akad tersebut, hubungan antara peserta dan perusahaan dilakukan secara jelas, transparan, dan berdasarkan kesepakatan bersama sehingga mencerminkan prinsip keadilan dan tanggung jawab dalam Islam.

Penelitian yang dilakukan oleh (Amanda, 2022) menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas manajemen premi dan peningkatan kinerja keuangan perusahaan asuransi umum di Indonesia. Penelitian tersebut menemukan bahwa pengelolaan premi yang efektif mampu meningkatkan rasio ROA dan ROE perusahaan sehingga mencerminkan efisiensi penggunaan aset dan

modal perusahaan. Sementara itu, (Wirawan, 2025) menjelaskan bahwa diversifikasi produk asuransi dan peningkatan kualitas layanan pelanggan turut berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan premi. Diversifikasi produk tidak hanya membantu memperluas basis pelanggan, tetapi juga mengurangi risiko penurunan pendapatan akibat perubahan kondisi pasar.

Perkembangan teknologi digital juga menjadi faktor penting dalam pengelolaan premi modern. (Sahgal, 2024) menemukan bahwa digitalisasi sistem manajemen premi mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses klaim, dan memperkuat akurasi data keuangan perusahaan. Kondisi tersebut berdampak langsung terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas perusahaan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja keuangan secara keseluruhan. Implementasi sistem digital seperti *Customer Relationship Management* (CRM) dan *core insurance system* terbukti mampu memperkuat pengawasan internal terhadap arus premi masuk maupun keluar.

Dalam konteks PT Jasaraharja Putera Cabang Cirebon, pengelolaan pendapatan premi yang efektif diharapkan mampu menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kinerja keuangan perusahaan (Novianto & Nisa, 2024). Melalui penerapan strategi manajemen premi yang terukur dan berorientasi pada hasil, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi penggunaan dana, memperkuat struktur permodalan, serta mengurangi potensi risiko keuangan. Evaluasi terhadap kinerja keuangan cabang juga penting dilakukan guna mengetahui sejauh mana kebijakan pengelolaan premi mampu memberikan kontribusi nyata terhadap profitabilitas perusahaan.

Secara akademis, kajian mengenai hubungan antara pengelolaan pendapatan premi dan kinerja keuangan masih menjadi topik yang relevan untuk diteliti (Tria, 2025). Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan positif antara kedua variabel tersebut, namun setiap perusahaan memiliki karakteristik internal dan eksternal yang berbeda sehingga hasil penelitian terdahulu belum tentu sepenuhnya sesuai dengan kondisi di PT Jasaraharja Putera Cabang Cirebon. Oleh sebab itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai proses pengelolaan pendapatan

premi serta kontribusinya terhadap peningkatan kinerja keuangan perusahaan berdasarkan prinsip profesionalisme dan nilai-nilai Islam seperti keadilan, amanah, kejujuran, transparansi, dan tanggung jawab dalam pengelolaan dana masyarakat.

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Meskipun penelitian terkait kinerja keuangan dan pengelolaan pendapatan premi sudah cukup banyak dilakukan di perusahaan asuransi besar, namun masih sangat sedikit kajian yang berfokus pada tingkat cabang operasional, khususnya di PT Jasaraharja Putera Cabang Cirebon. Sebagian besar penelitian terdahulu hanya menyoroti analisis keuangan secara umum di kantor pusat atau pada industri asuransi secara nasional. Padahal, setiap cabang memiliki karakteristik pasar, strategi pemasaran, dan tantangan pengelolaan premi yang berbeda-beda. Kondisi ini menyebabkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) terkait bagaimana pengelolaan pendapatan premi di tingkat cabang dapat berpengaruh langsung terhadap kinerja keuangan unit tersebut. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam dan kontekstual untuk memahami bagaimana penerapan strategi pengelolaan premi di PT Jasaraharja Putera Cabang Cirebon dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja keuangan perusahaan secara menyeluruh.

C. PEMBATAAN MASALAH

1. Objek penelitian dibatasi pada PT Jasaraharja Putera Cabang Cirebon, sehingga analisis tidak mencakup cabang lain atau kantor pusat.
2. Aspek yang dikaji hanya mencakup pengelolaan pendapatan premi asuransi, meliputi proses penerimaan, penetapan, dan pengelolaan hasil premi, tanpa membahas aspek investasi, klaim, atau re-asuransi secara mendalam.

D. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengelolaan pendapatan premi asuransi pada PT. Jasaraharja Putera?

2. Bagaimana pengelolaan pendapatan premi asuransi dalam meningkatkan kinerja keuangan pada PT. Jasaraharja Putera?

E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengelolaan pendapatan premi asuransi yang dilakukan oleh PT Jasaraharja Putera Cabang Cirebon.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengelolaan pendapatan premi asuransi dapat meningkatkan kinerja keuangan pada PT Jasaraharja Putera Cabang Cirebon.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis
 - Menambah pengetahuan mengenai hubungan antara pengelolaan pendapatan premi dan kinerja keuangan.
 - Menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang membahas efektivitas pengelolaan premi dan dampaknya terhadap kinerja keuangan perusahaan asuransi.
- b. Manfaat Praktis
 - Memberikan gambaran bagi praktisi asuransi tentang pentingnya pengelolaan premi yang efisien dan terukur sebagai dasar peningkatan profitabilitas perusahaan.
 - Menjadi bahan pembelajaran bagi mahasiswa dan akademisi yang meneliti bidang keuangan dan asuransi.

F. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan

akurat mengenai fenomena yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian untuk memahami secara mendalam bagaimana pengelolaan pendapatan premi asuransi dilakukan dan bagaimana proses tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kinerja keuangan pada PT Jasaraharja Putera Cabang Cirebon.

Menurut (Zainarti, 2025), penelitian kualitatif deskriptif menekankan pada makna, pemahaman, dan interpretasi terhadap fenomena, bukan pada pengujian hipotesis statistik. (Millah et al., 2023) dalam *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* menekankan bahwa pendekatan deskriptif kualitatif cocok untuk menggala proses bisnis yang kompleks seperti pengelolaan premi. Dengan demikian, peneliti akan berperan sebagai instrumen utama yang secara langsung berinteraksi dengan sumber data di lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

G. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Untuk memperoleh data yang akurat dan mendalam, penelitian ini menggunakan tiga teknik utama, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Teknik ini dilakukan secara langsung dengan narasumber yang memiliki peran penting dalam pengelolaan pendapatan premi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti dapat menggali informasi secara mendalam, namun tetap fokus pada topik penelitian. (Yufrinalis & Fil, 2023) menyarankan penggunaan wawancara semi-terstruktur dalam penelitian kualitatif agar fleksibel namun tetap terfokus pada tema inti.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses operasional di bagian keuangan dan pelayanan asuransi. Hal ini mencakup proses penerimaan premi, pencatatan, pelaporan, serta mekanisme pengelolaan klaim. (Latifah & Tasrim, 2025) merekomendasikan observasi partisipatif untuk

menangkap praktik non-formal dan dinamika internal yang tidak tercatat dalam dokumen.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen perusahaan yang relevan, seperti laporan keuangan, SOP pengelolaan premi, dan data statistik premi. (Zuana & Sopiah, 2022) menyatakan bahwa analisis dokumen perusahaan dapat mengungkap *organizational tacit knowledge* yang tidak terungkap dalam wawancara.

H. TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024), yang terdiri dari empat tahap utama:

a. Pengumpulan Data

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan semua data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

b. Reduksi Data

Data yang diperoleh diseleksi, dikategorikan, dan diringkas agar fokus pada hal-hal yang berkaitan dengan pengelolaan pendapatan premi dan kinerja keuangan.

c. Penyajian Data

Data yang telah direduksi disusun secara sistematis dalam bentuk narasi, tabel, atau bagan untuk memudahkan peneliti memahami pola hubungan antarvariabel.

d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Pada tahap ini, peneliti melakukan interpretasi terhadap hasil analisis, menarik kesimpulan sementara, dan melakukan verifikasi dengan data tambahan agar kesimpulan yang dihasilkan valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

I. TEKNIK VALIDASI DATA

Validitas data dalam penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh benar-benar akurat, dapat dipercaya, dan sesuai dengan kondisi sebenarnya di lapangan. Keabsahan data diuji menggunakan empat kriteria menurut (Susanto & Jailani, 2023), yaitu kredibilitas (*credibility*), transferabilitas (*transferability*), dependabilitas (*dependability*), dan konfirmabilitas (*confirmability*).

1. Kredibilitas (*Credibility*)

Menjamin kepercayaan terhadap data melalui beberapa cara:

- Triangulasi Sumber: membandingkan informasi dari Kepala Cabang, Staf Keuangan, dan Staf Klaim untuk menemukan kesesuaian makna.
- Triangulasi Metode: menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi (laporan keuangan, SOP premi, kebijakan OJK).
- Member Check: hasil wawancara dikonfirmasi kembali kepada narasumber untuk memastikan kesesuaian makna antara peneliti dan informan.

Triangulasi tidak hanya meningkatkan kredibilitas, tetapi juga memperkaya pemahaman fenomena dari berbagai sudut pandang.

2. Transferabilitas (*Transferability*)

Dicapai dengan memberikan deskripsi yang rinci (*thick description*) tentang lokasi, konteks, dan karakteristik organisasi PT Jasaraharja Putera Cabang Cirebon. Dengan uraian ini, pembaca dapat menilai sejauh mana hasil penelitian bisa diterapkan pada konteks atau cabang lain yang serupa.

3. Dependabilitas (*Dependability*)

Menekankan konsistensi proses penelitian dari awal hingga akhir. Peneliti mendokumentasikan seluruh tahapan penelitian (penyusunan instrumen, wawancara, observasi, analisis data) agar dapat diaudit, termasuk dengan bimbingan dosen pembimbing sebagai bentuk validasi prosedural.

4. Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Menjamin objektivitas hasil penelitian dengan menyimpan jejak audit (audit trail) berupa transkrip wawancara, hasil observasi, dan dokumen pendukung. *Audit trail* sangat penting untuk memastikan transparansi dan ketertelusuran proses penelitian.

J. SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, identifikasi dan pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. Bagian ini menjelaskan alasan mengapa penelitian dilakukan, arah penelitian, serta kontribusinya bagi teori dan praktik.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi kajian teori dan konsep yang relevan dengan topik penelitian, meliputi teori tentang pengelolaan pendapatan premi, teori manajemen keuangan, teori asuransi dan manajemen risiko, serta teori kinerja keuangan. Selain itu, bab ini juga memuat hasil penelitian terdahulu, kerangka teori, dan kerangka berpikir yang menjadi dasar konseptual penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini memuat penjelasan tentang jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, teknik analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña, serta penjelasan mengenai objek penelitian, yaitu PT Jasaraharja Putera Cabang Cirebon. Bab ini bertujuan untuk menjelaskan langkah-langkah sistematis yang ditempuh peneliti dalam melaksanakan penelitian agar hasilnya dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

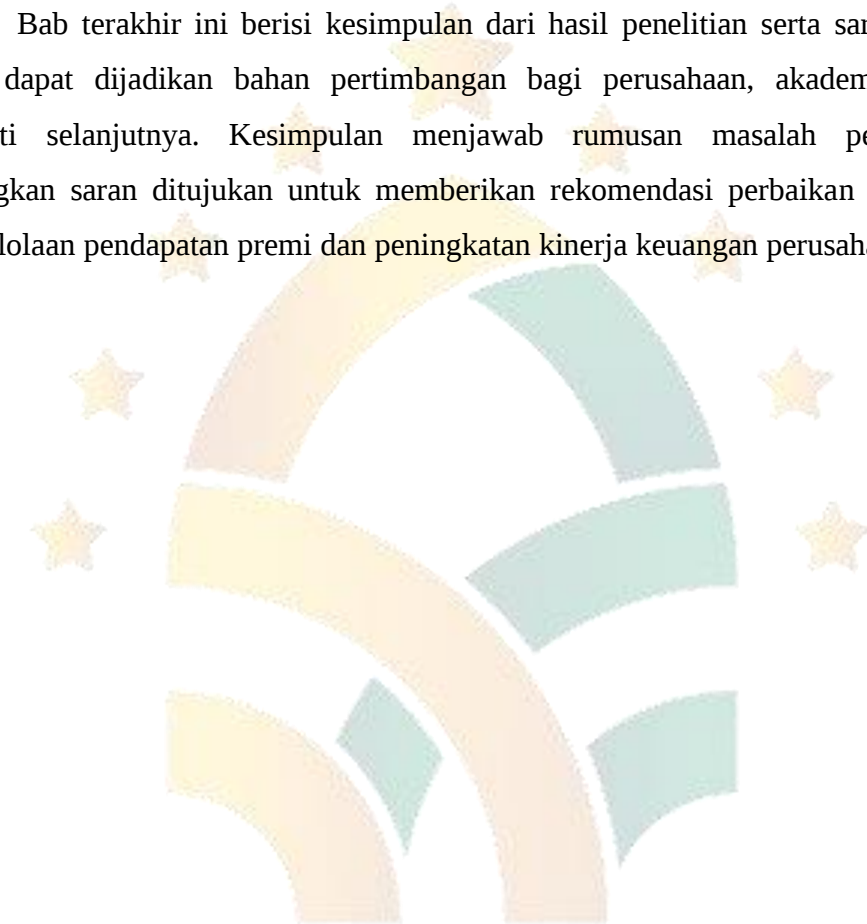
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan, berupa deskripsi data, analisis, serta interpretasi terhadap hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pembahasan dilakukan dengan mengaitkan temuan di lapangan dengan teori-teori yang telah dikemukakan pada Bab II, untuk mengetahui

bagaimana pengelolaan pendapatan premi dapat meningkatkan kinerja keuangan pada PT Jasaraharja Putera Cabang Cirebon.

BAB V: PENUTUP

Bab terakhir ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan, akademisi, dan peneliti selanjutnya. Kesimpulan menjawab rumusan masalah penelitian, sedangkan saran ditujukan untuk memberikan rekomendasi perbaikan terhadap pengelolaan pendapatan premi dan peningkatan kinerja keuangan perusahaan.



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON