

	<b>JURNAL SYAR'INSURANCE (SIJAS)</b>	
	<b>Vol. 8 No. 1 Januari - Juni</b>	<b>ISSN: 2460-5484</b>

**PERANAN TEKNOLOGI  
PADA INDUSTRI ASURANSI (*INSURTECH*) MASA *PANDEMIC***

**Nina Agustina<sup>1</sup>, Nihayatul Masykuroh<sup>2</sup>, Dadan Suganda<sup>2</sup>,**  
<sup>1,2,3</sup>, Prodi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Bantens, Indonesia  
Jl. Jendral Sudirman No. 30 Kota Serang, Banten 42118

**Article History:**

Diterima Redaksi: 29, 05, 2022  
Selesai Revisi: 30, 05, 2022  
Published: 30, 06, 2022

**Kata Kunci:**

*Teknologi Keuangan, Teknologi  
Asuransi, Pandemi Covid 19*

**\*Corresponding Author:**

[agustin1.a182@gmail.com](mailto:agustin1.a182@gmail.com)  
[asep.dadan@uinbanten.ac.id](mailto:asep.dadan@uinbanten.ac.id)  
[nihayatul@uinbanten.ac.id](mailto:nihayatul@uinbanten.ac.id)

**Abstrak:** Dampak buruk adanya *pandemic Covid-19* yang menggoncangkan berbagai bidang terutama kesehatan dan ekonomi, justru menjadi peluang positif bagi perkembangan teknologi digital. Termasuklah dalam teknologi keuangan yang dikenal dengan *Financial Technology* (FinTech). Artikel ini disusun untuk mengetahui peran *Financial Technology* yang merupakan inovasi finansial dengan basis teknologi modern yang diharapkan mampu memfasilitasi aktifitas keuangan khususnya pada perusahaan asuransi dengan penggunaan teknologi (*Insurance Technology*). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dimana peneliti sebagai *instrument* kunci yang berperan sebagai perencana, sampai menganalisis data. Untuk mengetahui fenomena yang ada pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan menggunakan pendekatan observasi, wawancara dan dokumentasi. Temuan dalam penelitian ini diantaranya yaitu bahwa FinTech diklasifikasikan kepada; *Peer-to-Peer Lending, Crowdfunding, E-Wallet, Micro Finance, Payment Gateway, Investasi*, dan Bank Digital. Dengan adanya kemajuan teknologi dalam lembaga keuangan asuransi memberikan dampak positif seperti; memudahkan perusahaan dalam menjangkau nasabah walaupun dengan posisi jarak jauh, memudahkan perusahaan dalam memberikan edukasi serta fasilitas kepada nasabah, memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi seperti pembayaran premi, pengajuan klaim, dan pengisian SOP, juga memudahkan perusahaan untuk memperkenalkan asuransi Syariah kepada masyarakat umum, memudahkan perusahaan dalam proses marketing dengan jangkauan yang lebih luas dan dengan cara yang efektif.

## **PENDAHULUAN**

Covid-19 atau *Corona Virus Disease* adalah virus yang sudah melanda Indonesia sejak awal Maret 2020 silam. Ditetapkan sebagai pandemi yang mendatangkan banyak perubahan dan dampak yang besar bagi masyarakat Indonesia. Virus corona telah membawa dampak bagi beberapa sektor di Indonesia, salah satunya adalah sector perekonomian Indonesia. Sektor ekonomi merupakan sektor yang sangat serius bagi kehidupan masyarakat. Pandemi covid-19 juga telah membawa dampak yang sangat besar bagi sector perekonomian di Indonesia. Baik sector ekonomi mikro maupun ekonomi mikro. Pandemi membuat perekonomian menjadi menurun. Seperti yang dilansir dalam laman Kompas Pedia.com, selama masa pandemi, perekonomian Indonesia mengalami minus, atau penurunan. Pada kuartal II tahun 2020, perekonomian Indonesia mengalami kontraksi 5,32%.

Dampak pandemi Covid-19 pun turut dirasakan oleh sektor Lembaga keuangan di Indonesia, baik bank maupun non-Bank. Dilansir dari POJK nomor 58/PJOK.05/2020, Jumat (18/12/2020) pandemi covid-19 di prediksi akan terus memberikan dampak negatif bagi debitur dan lembaga keuangan non-bank hingga tahun 2022. Sejak diberlakukannya Work From Home atau WFH di masa pandemi, tentunya menimbulkan banyak pengaruh bagi Lembaga keuangan. Peraturan WFH menghancurkan semua pegawai atau karyawan Lembaga keuangan bekerja dari rumah, melakukan seluruh aktifitas perusahaan dari rumah masing-masing.

Tentunya ini menjadi sebuah tantangan yang sangat besar bagi perusahaan Lembaga keuangan. Lembaga keuangan harus mampu memikirkan cara dan berinovasi agar operasional perusahaan tetap berjalan di tengah masa pandemi yang sedang dialami oleh Negeri tercinta Indonesia. Oleh karena itu, beberapa Lembaga keuangan pun mulai berinovasi dengan memaksimalkan penggunaan teknologi digital sebagai penunjang jalannya operasional perusahaan. Salah satu teknologi yang paling marak digunakan oleh lembaga keuangan Syariah adalah Financial Technology atau yang biasa disebut dengan istilah Fintech.

Di masa pandemi, penggunaan Financial Technology meningkat Secara signifikan seiring dengan meningkatnya penggunaan internet di Indonesia selama masa pandemi. di Masa pandemi justru telah memberikan keberkahan bagi perkembangan Financial Technology di Indonesia, terbukti dengan maraknya perusahaan- perusahaan yang mulai merambah ke ranah teknologi, seperti membuat aplikasi khusus, membuat website, social media, dan lain sebagainya. Termasuk juga perusahaan perasuransian. Financial Technology yang digunakan oleh perusahaan Asuransi biasa disebut dengan InsurTech. Dalam situasi pandemi, teknologi ini mampu menyelamatkan perusahaan dari kondisi WFH yang memiliki segala keterbatasan. Tidak hanya membantu jalannya roda perusahaan untuk tetap bergulir, InsurTech juga membantu para nasabahnya.

## LANDASAN TEORI

### Pengertian Asuransi Syariah

Asuransi berasal dari bahasa Inggris, Insurance, yang artinya pertanggungan. Dalam bahasa Belanda, Asurantie, berasal dari bahasa Latin yaitu Assecurare yang berarti meyakinkan orang. Definisi Asuransi juga telah diatur dalam Undang-undang No.2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian sebagaimana dalam Pasal 1 ayat (1) :

*“Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih yang mana pihak penanggung akan mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan penerima premi asuransi, untuk memberikan pergantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari peristiwa suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas risiko yang dipertanggungjawabkan.”*

Definisi asuransi juga tercantum dalam KUHD dalam Bab 9 Pasal 246 yang berbunyi :

*“Asuransi adalah suatu perjanjian di mana seseorang penanggung mengikat diri kepada seorang tertanggung dengan meneima suatu premi, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa tertentu.”*<sup>1</sup>

Sementara itu, Asuransi Syariah memberikan definisi yang berbeda dengan Asuransi konvensional. Sebutan untuk

Asuransi dalam bahasa Arab adalah at-ta'amin, At-ta'amin berasal dari kata amana yang berarti memberikan perlindungan, memberikan rasa aman, ketenangan, dan bebas dari rasa takut. Dalam buku 'Aqdu at-Ta'min wa Maufiqu asy-Syari'ah al-Islamiyyahh Minhu, Az-Zarqa menyebutkan bahwa para ulama hukum Syariah memahami sistem asuransi sebagai sistem ta'awun (tolong-menolong) dan tadhmun ) yang bertujuan untuk menutupi ataupun melindungi orang lain dari suatu musibah.<sup>2</sup>

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dalam disimpulkan bahwa, Asuransi Syariah adalah perjanjian atau akad antara penanggung dan tertanggung ataupun antar perusahaan yang mana pihak yang tertanggung akan mendapatkan perlindungan atas sejumlah risiko yang telah Sejarah Asuransi Syariah.

### Sejarah Asuransi Syariah

Konsep Asuransi Syariah sudah ada dari jaman Rasulullah saw, namun dengan istilah yang berbeda yaitu Aqilah. Sebagaimana hadis Nabi: “Dari Abu Hurairah ra., ia berkata : berselisih dua orang Wanita dari suku Huzail, kemudian salah satu Wanita tersebut melempar batu ke wanita yang lain sehingga mengakibatkan kematian wanita tersebut beserta janin yang dikandungnya. Maka ahli waris dari wanita yang meninggal tersebut mengadukan peristiwa kepada Rasulullah SAW, Maka Rasulullah SAW memutuskan ganti rugi dari pembunuhan terhadap janin tersebut dengan pembebasan seorang budak laki-laki atau perempuan dan memutuskan ganti rugi kematian wanita tersebut dengan uang darah (diyath) yang dibayarkan oleh

---

<sup>1</sup>Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah Bekah Terakhir yang Tak Terduga*, (Yogyakarta : Penerbit ANDI, 2016), Hlm.9

---

<sup>2</sup>Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General) Konsep dan Sistem Operasional.....* Hlm.28-29

Aqilahnya (kerabat dari orang tua laki-laki).”

Pada prinsipnya, Aqilah didasarkan pada kejadian tidak sengaja atau kekeliruan yang menyebabkan hilangnya nyawa seseorang hingga menyebabkan beban kompensasi bagi si pelaku.<sup>3</sup>

Asuransi jiwa Syariah terbentuk mulai tahun 1979 di Sudan dengan nama Sudan Islamic Insurance. Di tahun yang sama, Uni Emirat memperkenalkan asuransi Syariah di tahun yang sama. Pada tahun 1981 Swiss mendirikan Daar Al-Maal Al-Islami, sebuah perusahaan asuransi jiwa Syariah. Kemudian pada tahun 1983, didirikan pula sebuah perusahaan Bernama Islamic Takafol Company (ITC) di Luksemburg. Bersamaan dengan itu, didirikan pula perusahaan asuransi jiwa Syariah Bernama Syarikat Al-Takafol Al-Islamiah di Bahrain. Di Asia, negara pertama yang memperkenalkan Asuransi Syariah yaitu negeri Jiran Malaysia dengan nama Takaful Malaysia pada tahun 1985.<sup>4</sup>

Di Indonesia, Asuransi Syariah berkembang pada akhir 1994, yaitu dengan didirikannya perusahaan yang Bernama Takaful Indonesia pada 24 Agustus 1994. Didahului dengan seminar nasional dan studi banding Company pada 24 Februari 1994 dengan Takaful Malaysia, berdirilah PT Syarikat Takaful Indonesia sebagai Holding. Berdirinya PT Asuransi Takaful Keluarga diinisiasi oleh suatu tim yang tergabung dalam Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMII). Tim inilah yang memprakarsai pembentukan asuransi Syariah. Sejak saat itu pada tahun-tahun berikutnya mulai bermunculan perusahaan asuransi

berlandaskan atau berprinsipkan Syariah yang lainnya.<sup>5</sup>

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dimana peneliti sebagai *instrument* kunci yang berperan sebagai perencana, pelaksana, pengumpul data, penganalisis data dan pelaporan hasil penelitian. Untuk mengetahui fenomena yang ada pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan menggunakan pendekatan observasi, wawancara dan dokumentasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Awal mula kemunculan InsurTech merupakan layanan digital melalui penerapan teknologi informasi inovatif di bidang usaha asuransi yang dapat diselenggarakan oleh Lembaga keuangan yang telah mendapat izin usaha dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). InsurTech muncul setelah boomingnya penggunaan Financial Technology di Indonesia. InsurTech pada dasarnya mengubah industri asuransi melalui digitalisasi dan pemanfaatan inovasi. Di Indonesia, OJK telah mengatur inovasi keuangan digital dalam peraturan OJK Nomor 13/POJK.02/2018. Peraturan inilah yang menjadi payung pengawasan jalannya teknologi digital di Lembaga keuangan.

Saat ini, terdapat banyak jenis bisnis InsurTech yang berkembang, mulai dari segi proses pemasaran, pengelolaan, hingga pemrosesan. Berikut ini merupakan beberapa contoh bentuk penyelenggaraan InsurTech, diantaranya: *pertama*, InsurTech Aggregator/Marketplace Aggregator. Ini merupakan tempat berkumpulnya informasi mengenai beberapa produk asuransi dari berbagai perusahaan. Teknologi ini akan membantu calon

---

<sup>3</sup>Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah Bekah Terakhir yang Tak Terduga*, (Yogyakarta : Penerbit ANDI, 2016), hlm.6

<sup>4</sup>Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah Bekah Terakhir yang Tak Terduga*... hlm.7

---

<sup>5</sup>Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah Bekah Terakhir yang Tak Terduga*... hlm.8

nasabah untuk membandingkan antara satu produk dengan produk lainnya dan menentukan mana produk yang paling cocok untuknya. Perusahaan InsurTech aggregator tidak melakukan kegiatan underwriting seperti yang dilakukan oleh perusahaan asuransi, namun hanya sebagai penyedia platform pemasaran produk dan penyedia transaksi secara pasif. Contoh aggregator yang sudah berkembang di Indonesia yaitu Pasarpolis.com, premikita.com, rajapolis.com, dan lain sebagainya.

Kedua, InsurTech Intermediaries-Brokers/Agents. Merupakan sebuah aggregator atau platform kumpulan produk asuransi yang sudah memiliki izin agen asuransi. Agen tersebut harus memiliki perijinan dan perjanjian dengan pihak perusahaan yang bersangkutan untuk menentukan terkait hak, kewajiban, tanggung jawab serta wewenangnya. Tujuan dari peran dari intermediasis hampir sama dengan aggregator, yaitu memudahkan calon nasabah dalam memilih polis asuransi yang tepat, namun intermediasis bertindak secara aktif dalam memberikan saran kepada calon nasabah, artinya calon nasabah bisa langsung berinteraksi dengan para agen yang ada dalam platform tersebut. Contoh intermediasis adalah futureready.com dan cekpremi.com.

Ketiga, The Full Stack InsurTech. Merupakan sebuah pelayanan digital yang dilakukan oleh perusahaan asuransi untuk memberikan kemudahan bagi seluruh nasabahnya dalam melakukan berbagai transaksi maupun dalam promosi produk. Perusahaan yang dapat membuat platform seperti ini haruslah perusahaan yang sudah memiliki izin usaha serta memiliki izin dari pihak tertentu dalam menjalankan pelayanan digitalnya. Contoh teknologi ini adalah website resmi perusahaan yang memudahkan baik nasabah maupun calon nasabah untuk mengetahui spesifikasi dari beberapa

produk yang dipasarkan oleh perusahaan tersebut, serta terdapat pula perusahaan asuransi yang membuat sebuah aplikasi agar bisa digunakan oleh nasabah untuk berbagai aktifitas, mulai dari pembayaran premi secara online, pengajuan klaim secara online, dan aktifitas lainnya.<sup>6</sup>

### **Peluang dan Tantangan *InsurTech* di Masa Pandemi**

Masa pandemi dianggap menjadi masa yang membawa dampak buruk bagi seluruh sektor perekonomian di Indonesia. Namun, ternyata pandemi tak selalu membawa dampak buruk, terutama bagi industri asuransi di Indonesia. Otoritas Jasa Keuangan mencatat, pada tahun 2020 asset asuransi meningkat sebesar 0.34% dibandingkan dengan tahun 2019 yaitu sebesar 148,75 triliun. Hal ini menunjukkan bahwa industri Asuransi masih memiliki harapan untuk berkembang walaupun ditengah masa pandemi. Perkembangan InsurTech di masa pandemi menunjukkan peningkatannya. Seperti yang disampaikan oleh Kepala Departemen Pengawasan IKNB 1B OJK, Heru Juwanto, dalam sebuah webinar yang bertajuk “Menggenjot Tingkat Penetrasi Asuransi Indonesia Lewan InsurTech”, beliau menjelaskan bahwa selama tahun 2020, OJK mencatat total premi asuransi yang dihasilkan oleh platform-platform InsurTech atas penjualan produk asuransi mencapai 8011,71 miliar. Ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan sebesar 0,6% dibandingkan dengan tahun sebelumnya dan meningkatnya penggunaan InsurTech di masa pandemi covid- 19. OJK Meyakini bahwa kontribusi InsurTech akan terus meningkat di masa yang akan datang, InsurTech memiliki banyak

---

<sup>6</sup> Insurtech : Inovasi Keuangan Digital yang Kian Berkembang”  
<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20593>. Diakses pada 17 Agustus 2021 Pukul 14.51 WIB

peluang untuk terus menciptakan inovasi teknologi finansial lainnya.

Di masa pandemi, tingkat transaksi melalui digital meningkat dua kali lipat seiring dengan peningkatan pengguna smartphone di Indonesia. Hal ini disebabkan karena adanya keresahan di tengah masyarakat dalam melakukan transaksi secara langsung. Masyarakat khawatir bahwa uang tunai dapat menyebabkan penularan virus covid-19.<sup>7</sup> Ini merupakan sebuah peluang bagi perusahaan asuransi untuk mengembangkan InsurTech. Tidak hanya dengan perusahaan asuransi saja, InsurTech juga dapat bekerja sama dengan perusahaan lain seperti pialang asuransi, reasuransi, bahkan perusahaan Kesehatan. Teknologi yang digunakan pun dapat pula dikombinasikan. Seperti teknologi smart contacts, data analytics, dan lain sebagainya.

### **Peran InsurTech di Masa *Pandemic Covid-19***

Peneliti melakukan wawancara dengan salah satu perusahaan Asuransi Syariah yaitu PT Takaful Keluarga. PT Takaful keluarga adalah pelopor perusahaan asuransi Jiwa Syariah di Indonesia. Mulai beroperasi sejak tahun 1994. Perusahaan ini sudah menggunakan teknologi digital dalam operasionalnya. Seperti yang diungkapkan oleh Ichwan Septiasi selaku Regional Manager Regional Graha Takaful Indonesia, bahwa penggunaan teknologi merupakan suatu hal harus harus dimanfaatkan dengan baik. “Pasti sudah, karena memang digitalisasi ini sudah muncul di era yang begitu cepat. Dan Digitalisasi ini bukan perubahan yang harus kita lawan, justru harus kita manfaatkan”.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Warta Ekonomi TV, 2021, 14 April. WEBINAR : Menggenjot Tingkat Penetrasi Asuransi Indonesia Lewat Insurtech. [https://youtu.be/9\\_3BbRYhzQw](https://youtu.be/9_3BbRYhzQw)

<sup>8</sup>Ichwan Septiadi, Regional Manager Graha Takaful Indonesia. Wawancara dengan penulis

Begitupun yang dikatakan oleh Ibu Ade wiyah selaku Agency Director Artha Agency. Beliau mengatakan bahwa penggunaan teknologi pada perusahaan merupakan sebuah tuntutan jaman dan perlu juga adanya persiapan bagi perusahaan dalam menghadapi situasi digitalisasi terutama di masa pandemi seperti saat ini. “Begini, kalau perusahaan kami tidak menggunakan teknologi itu justru akan ketinggalan jaman. Maka dari itu kita sudah melakukan persiapan karena saat ini segala sesuatu itu, apalagi sejak masa pandemi,, semua aktifitas harus dengan digital. Termasuk dalam pengisian SPAJ untuk nasabah. Dalam kondisi seperti ini, kita kan harus menjaga jarak. Kita dari segi marketing ataupun dari sisi nasabah juga sama akan menjaga jarak. Jadi harus saling menjaga untuk keselamatan masing-masing.”<sup>9</sup>

Dalam pemanfaatan teknologi, di masa pandemi, perusahaan ini sudah menggunakan teknologi untuk berbagai hal seperti yang diungkapkan oleh Ichwan melakukan interview via online dengan calon tenaga pemasar, pengiriman file online, dan lain sebagainya. “Kalau untuk digitalisasi ini banyak, dalam asuransi cenderung kepada proses penjualan, minetenance nasabah, alur pengajuan klaim. Dan kita sudah menerapkan semu itu. Contohnya, saat ini kita sedang melakukan perekrutan tenaga pemasar yang baru dan kita melakukan wawancara via zoom dengan para calon tenaga pemasar kita. Nah itu kita manfaatkan dari segi perekrutannya. Bahkan untuk saat ini, setiap proses untuk nasabah itu sudah diperbolehkan menggunakan soft copy atau via email. Jadi nasabah itu tidak perlu mengirimkan berkas secara fisik

---

secara virtual via zoom meeting, pada tanggal 23 Agustus 2021 Pukul 13.20-14.00 WIB

<sup>9</sup>Ade Wiyah, Agency Director Artha Agency PT Takaful Keluarga Cabang Kota Bogor. Wawancara dengan penulis secara virtual via zoom meeting, pada tanggal 23 Agustus 2021 Pukul 13.20-14.00 WIB

terlebih dahulu tapi yang penting secara soft copy bisa di email ke kita. Itu pun sudah kita gunakan. Dan untuk proses maintenance nya bahkan begitu sudah dinyatakan kita ada welcoming atau penerimaan web email atau bentuk laporannya via SMS karena dulu memang SMS itu paling basic ya, sampai ke bentuknya via whatsapp. Bahkan sekarang untuk klaim nya pun kita sudah mulai sejak beberapa waktu yang lalu kita sudah menggunakan sistem whatsapp itu untuk klaim. Karena orang-orang saat ini memang sangat familiar dengan whatsapp.”<sup>10</sup>

Dalam Menjalankan operasional perusahaan, tentunya terdapat teknologi yang menjadi kekuatan bagi suatu perusahaan. Begitupun dengan perusahaan Asuransi Syariah, Takaful Keluarga. Bapak Ichwan Septiadi menjelaskan bahwa setiap teknologi yang digunakan memang saling melengkapi satu sama lainnya. “Kalau dibilang teknologi yang mana yang menjadi kekuatan, justru semua teknologi yang kita gunakan memang saling melengkapi. Mulai dari kita punya web. Karena orang-orang juga sekarang untuk memulai komunikasi itu dari membuka web kita terlebih dahulu, jadi semua informasi itu kita taruh di web dulu. Baik informasi klaim nasabah, bagaimana tata caranya, bagaimana caranya nasabah melihat hasil investasinya itu bisa dilihat di situ. Sampai perekrutan pun kita buka linknya itu ada di sana alurnya. Jadi sekarang itu identik dengan link atau URL, nasabah tinggal klik, itu bisa langsung konek sana sini. Dan itu mulai dari base nya dulu itu di web kita. Maka dari itu, ketika masyarakat melihat web kita, itu sudah di design se user friendly mungkin agar masyarakat yang berkunjung pun akan

---

<sup>10</sup>Ichwan Septiadi, Regional Manager Graha Takaful Indonesia. Wawancara dengan penulis secara virtual via zoom meeting, pada tanggal 23 Agustus 2021 Pukul 13.20-14.00 WIB

nyaman. Selain itu, kita pun mulai merambah ke sosial media, Bahkan kami sudah merambah ke Instagram, beberapa kali dari kami mengadakan IG live. Jika disuruh memilih, kita pilih webnya dulu secara mendasar yang harus kita maksimalkan, karena di web base nya itulah semua informasi itu ada. Jika semua itu sudah maksimal, barulah kita merambah ke berbagai teknologi yang ada.”<sup>11</sup>

Pemanfaatan teknologi digital pun sangat berguna dalam strategi marketing perusahaan. Dijelaskan pula oleh Ibu Ade wiyah. “Saat ini untuk melakukan promosi sudah tidak lagi dengan metode dor to dor, saat ini masyarakat cukup satu kali klik saja sudah bisa mendapatkan semua informasi tentang perusahaan kami. Mulai dari profil perusahaan, cabang-cabangnya dan produk-produknya.”<sup>12</sup>

Adanya transformasi sistem operasional menuju digital, tentu akan berpengaruh bagi aktifitas nasabah. Namun, respon nasabah asuransi terkait adanya digitalisasi ini sangat positif dengan berbagai kemudahan yang disuguhkan serta adanya edukasi-edukasi untuk nasabah. “Kalo dari saya, alhamdulillah respon nasabah sangat positif terkait perubahan- perubahan yang kita lakukan, termasuk dalam pemanfaatan teknologi ini kita mengadakan helath talk, kita mendatangkan dokter sebagai pembicara untuk memberikan edukasi Kesehatan kepada nasabah kita, kita juga pernah mengadakan edukasi konselor untuk nasabah kita, terutama untuk para orang

---

<sup>11</sup>Ichwan Septiadi, Regional Manager Graha Takaful Indonesia. Wawancara dengan penulis secara virtual via zoom meeting, pada tanggal 23 Agustus 2021 Pukul 13.20-14.00 WIB

<sup>12</sup> Ade Wiyah, Agency Director Artha Agency PT Takaful Keluarga Cabang Kota Bogor. Wawancara dengan penulis secara virtual via zoom meeting, pada tanggal 23 Agustus 2021 Pukul 13.20-14.00 WIB.

tua. Dengan adanya teknologi ini, kita bisa lebih mudah untuk melakukan pendekatan dan memberikan edukasi kepada para nasabah kita walaupun keberadaan mereka berbeda-beda namun tetap mendapatkan pelayanan yang sama.”<sup>13</sup> Ungkap Pak Ichwan Septiadi.

Adanya teknologi digitalisasi asuransi tidak hanya menguntungkan perusahaan saja, namun juga bagi nasabah. Berdasarkan keterangan dari seorang nasabah Bernama Ibu Atik Rohayati, seorang nasabah Perusahaan Takaful Keluarga cabang serang, mengungkapkan bahwa nasabah pun turut merasakan kemudahan dari teknologi asuransi Syariah ini. Beliau mengungkapkan bahwa, “Sejak adanya teknologi di masa pandemi, alhamdulillah sangat memudahkan aktifitas ya. Karena semuanya sekarang sudah ada dalam satu aplikasi gitu. Mulai dari bayar premi bisa dilakukan di rumah, lebih simple tidak harus datang langsung ke kantornya, pengiriman data melalui aplikasi, pengisian polis, bahkan pengajuan klaim juga bisa lewat aplikasi. Ini sangat memudahkan nasabah dan membuat saya merasa untung gitu. Jadi sekarang mah udah engga ribet lagi buat asuransi itu.”<sup>14</sup>

Kedepannya, InsurTech memiliki peluang yang besar kedepannya. Karena hakikatnya asuransi memang akan terus berkaitan dengan manusia, perencanaan keuangan dan risiko dalam kondisi apapun. Akan banyak pula inovasi-inovasi terbaru yang dikembangkan oleh para pelaku asuransi, baik perusahaan asuransi Seperti yang disampaikan pula oleh kedua narasumber. “Terkait peluang kedepan itu sangat besar. Karena asuransi

ini berkaitan dengan manusia dimana lebih focus terkait pengelolaan keuangan seseorang atau sebuah keluarga bahkan suatu perusahaan. Dimana yang dibutuhkan bukan hanya tabungan, investasi, tapi asuransi. Tiga hal ini, yaitu tabungan, investasi dan asuransi, akan terus beriringan dengan kehidupan sosial kita kedepan. Maka dari itu peluang kita sangat terbuka lebar karena selagi ada manusia dan kebutuhan, disitulah ada asuransi. Sehingga bicara soal peluang digitalisasi sebenarnya sudah banyak yang melakukan perubahan.”

Bahkan dengan adanya digitalisasi, perusahaan semakin mudah dalam melakukan kolaborasi dengan berbagai pihak dalam berinovasi. “Bukan hanya itu, bahkan dapat memperluas jaringan Kerjasama. Misalnya Kerjasama antara perusahaan asuransi dengan sebuah rumah sakit. Digitalisasi ini akan membuat semuanya menjadi mudah karena memang itulah tujuan daripada teknologi maka dari itu harus harus mememanfaatkannya semaksimal mungkin untuk operasional perusahaan.

Dan kalau berbicara InsurTech sudah banyak sekali di dunia asuransi. Kita juga melihat bahkan ada platform-platform digital yang menjadi wadah untuk beberapa perusahaan asuransi berkumpul disitu sehingga dapat menjadi broker asuransi. Selain itu dengan adanya digital kedepannya juga akan memudahkan kita untuk melakukan edukasi kepada masyarakat jauh lebih luas lagi.”<sup>15</sup>

Dapat disimpulkan bahwa, peran teknologi dalam dunia Lembaga keuangan asuransi sangat berpengaruh dan menjadi solusi dari situasi di masa Pandemi. Situasi pandemi yang semula merupakan sebuah bencana, justru telah memberikan kesempatan bahkan tuntutan kepada

---

<sup>13</sup>Ichwan Septiadi, Regional Manager Graha Takaful Indonesia. Wawancara dengan penulis secara virtual via zoom meeting, pada tanggal 23 Agustus 2021 Pukul 13.20-14.00 WIB

<sup>14</sup>Atik Rohayati, Nasabah Takaful Keluarga Cabang Serang. Wawancara dengan penulis secara virtual via whatsapp, pada tanggal 25 Agustus 2021 Pukul 14.11-14.30 WIB

---

<sup>15</sup>Ichwan Septiadi, Regional Manager Graha Takaful Indonesia. Wawancara dengan penulis secara virtual via zoom meeting, pada tanggal 23 Agustus 2021 Pukul 13.20-14.00 WIB

sektor Lembaga keuangan untuk mengembangkan penggunaan teknologi yang memang akan memudahkan segala aktifitas bisnis kedepannya. Menurut keterangan narasumber, terdapat hikmah yang dapat diambil dari situasi pandemi yang mengharuskan perusahaan untuk menggunakan teknologi saat ini, seperti: 1) Memudahkan perusahaan dalam menjangkau nasabah walaupun dengan posisi jarak jauh, 2) Memudahkan perusahaan dalam memberikan edukasi serta fasilitas kepada nasabah, 3) Memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi seperti pembayaran premi, pengajuan klaim, dan pengisian SOP, 4) Memudahkan perusahaan untuk memperkenalkan asuransi Syariah kepada masyarakat umum, 5) Memudahkan perusahaan dalam proses marketing dengan jangkauan yang lebih luas dan dengan cara yang efektif, 6) Memudahkan perusahaan untuk melakukan berbagai macam kolaborasi dengan Lembaga lain dalam melakukan inovasi terbaru.

## **KESIMPULAN**

Pandemi covid-19 merupakan situasi yang tidak bisa dihindari. Pandemi covid-19 telah membawa dampak yang besar bagi beberapa sektor di Indonesia. Termasuk juga bagi sektor perekonomian. Ditengah pahitnya dampak covid-19, justru menjadi peluang bagi teknologi digital untuk semakin berkembang. Begitupun bagi Financial Technology atau biasa disebut Fintech. Financial Technology adalah suatu inovasi finansial dengan basis teknologi modern yang diharapkan mampu memfasilitasi aktifitas keuangan masyarakat pada umumnya. Klasifikasi Fintech diantaranya; Peer-to-Peer Lending, Crowdfunding, E-Wallet, Micro Finance, Payment Gateway, Investasi, dan Bank Digital.

InsurTech merupakan layanan digital melalui penerapan teknologi

inovatif di bidang usaha asuransi yang dapat diselenggarakan oleh Lembaga keuangan yang telah mendapat izin usaha dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Di masa pandemi, tingkat transaksi melalui digital meningkat dua kali lipat seiring dengan peningkatan pengguna smartphone di Indonesia. Ini merupakan sebuah peluang bagi perusahaan asuransi untuk mengembangkan InsurTech. Kemudahan dalam menggunakan teknologi asuransi digital ini tidak hanya dirasakan oleh perusahaan saja, namun juga oleh nasabah asuransi. Beberapa kemudahan yang dirasakan oleh nasabah asuransi adalah kemudahan pembayaran premi melalui aplikasi, kemudahan dalam pengajuan klaim, lebih mudah dalam pengisian polis, bahkan kemudahan dalam pengajuan klaim. Terdapat hikmah yang dapat diambil dari situasi pandemi yang mengharuskan perusahaan untuk menggunakan teknologi saat ini, seperti: 1) Memudahkan perusahaan dalam menjangkau nasabah walaupun dengan posisi jarak jauh, 2) Memudahkan perusahaan dalam memberikan edukasi serta fasilitas kepada nasabah, 3) Memudahkan perusahaan untuk memperkenalkan asuransi Syariah kepada masyarakat umum, 4) Memudahkan perusahaan dalam proses marketing dengan jangkauan yang lebih luas dan dengan cara yang efektif.

## **REFERENSI**

- Ade Wiyah, Agency Director Artha Agency PT Takaful Keluarga Cabang Kota Bogor. Wawancara dengan penulis secara virtual via zoom meeting, pada tanggal 23 Agustus 2021 Pukul 13.20-14.00 WIB.
- Ansori Miswan. April 2019. Perkembangan Dan Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Industri Keuangan

- Syariah Di Jawa Tengah".Wahana Islamika: Jurnal Studi Keislaman Vol.5 No.1.
- Atik Rohayati, Nasabah Takaful Keluarga Cabang Serang. Wawancara dengan penulis secara virtual via whatsapp, pada tanggal 25 Agustus 2021 Pukul 14.11-14.30 WIB
- Dr. Rizal, Timeline Virus Corona, Dari Desember 2019 Hingga Kini, diakses dari <https://www.halodoc.com/artikel/timeline-virus-corona-dari-desember-2019-hingga-kini>, Pada tanggal 05 Agustus 2021, Pukul 11:48.
- Fatwa DSN MUI No 53/DSN-MUI/III/2006 Tentang: Akad Tabarru' pada Asuransi Syariah
- Hiyanti, Hida, dkk. (2019). "Peluang dan Tantangan Fintech (Financial Technology) Syariah di Indonesia". JIEI : Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam Vol.5 No.3.
- Ichwan Septiadi, Regional Manager Graha Takaful Indonesia. Wawancara dengan penulis secara virtual via zoom meeting, pada tanggal 23 Agustus 2021 Pukul 13.20-14.00 WIB.
- Marginingsih Ratnawaty. April 2021."Financial Technology (Fintech) dalam Inklusi Keuangan Nasional di Masa Pandemi Covid-19".Moneter : Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol.8 No.1.
- Nafiah, Rohmatun. (Desember 2019). "Analisis Transaksi Financial Technology (Fintech Syariah) dalam Perpektif Maqashid Syariah". Iqtishadia : Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah Vol.6 No.2.
- Nopriansyah, Waldi, Asuransi Syariah Bekah Terakhir yang Tak Terduga, Yogyakarta : Penerbit ANDI, 2016.
- Raden Ani Eko W. (Desember 2019)"Perkembangan Ekonomis Islam di Indonesia melalui Penyelenggaraan Fintech Syariah".Mahkamah : Jurnal Kajian Hukum Islam Vol.4 No.2
- Rahman, M.Alfathan.Sejarah Perkembangan Fintech di Indonesia dari Tahun ke Tahun. Diakses dari <https://www.finansialku.com/fintech-di-indonesia/> Pada tanggal 10 Agustus 2021 Pukul 09.51 WIB
- Setyaningsih, Eka Dyah. 2018. "Analisis SWOT Implementasi Financial Technology Syariah pada PT Telkom Indonesia". Jounal of Islamic Economics, Finance and Banking. Vol.2 No.2,
- Sunariya, M.Ja'far Shiddiq, Putri Raudhatul Itsnaini, 2020. "Dampak Covid-19 Terhadap Lembaga Keuangan Syariah (Perbankan Syariah)". Jurnal Ekonomi Islam. UIN Raden Intan Lampung.
- Syakir Sula, Muhammad, 2004. Asuransi Syariah (Life and General) Konsep dan Sistem Operasional,Jakarta: Gema Insani Press.
- Warta Ekonomi TV, 2021, 14 April. WEBINAR : Menggenjot Tingkat Penetrasi Asuransi Indonesia Lewat InsurTech.
- Wulanata Imanuel Adhitya C. April 2017 . "Analisis Swot Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia".Jurnal Ekonomi dan Bisnis.Vol 20 No 1. Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pelita Harapan Tangerang.
- Yudhira, Ahmad. (Oktober 2020-Maret 2021)"Analisis Perkembangan Financial Technology (Fintech) Syariah Pada Masa Pandemi Covis-19 di Indonesia".Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan dan Bisnis.Vol.2 No.1.
- "Insurtech: Inovasi Keuangan Digital yang Kian Berkembang. <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20593>. Diakses

pada 17 Agustus 2021 Pukul  
14.51 WIB

“Intip Perbedaan Fintech Syariah dengan  
konvensional, Lebih untung  
mana?”.

[https://duniafintech.com/intip-  
perbedaan- fintech-syariah-dengan-  
konvensional/](https://duniafintech.com/intip-perbedaan-fintech-syariah-dengan-konvensional/) Diakses pada 20  
Agustus 2021, pukul 09.55 WIB.