

## BAB II

### KERANGKA KONSEPTUAL

#### A. Asuransi Syariah

##### 1. Pengertian

Dalam bahasa arab Asuransi dikenal dengan istilah *at-ta'min*, untuk penanggung disebut *mu'ammin*, tertanggung disebut *mu'aman lahu* atau *musta'min*. Di Indonesia sendiri, Asuransi Islam sering disebut dengan *takaful*. Kata *takaful* berasal dari *takafala-yatakafalu*, yang berarti menjamin atau saling menanggung.<sup>23</sup>

Dalam Ensiklopedia hukum Islam disebutkan bahwa :  
“Asuransi adalah transaksi perjanjian antara dua belah pihak, dimana pihak pertama berkewajiban membayar iuran dan pihak lain berkewajiban memberikan pinjaman sepenuhnya kepada pembayar iuran, jika terjadi sesuatu yang menimpah pihak pertama sesuai dengan perjanjian yang dibuat”.<sup>24</sup>

Asuransi sering juga disebut “Pertanggungan”. Adapun pengertiannya dapat ditemukan dalam ketentuan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian;  
“Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung

---

23 Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General): Konsep dan Sistem Operasional*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), cet 1, 32

24 Abdul Aziz Dahlan dkk (editor), *Ensiklopedi Hukum Islam*, (Jakarta: Ictiar Baru van Hoeve, 1996), h. 138 dikutip dari AM. Hasan Ali, MA, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam*, (Jakarta: Kencana, 2004), 59

dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian 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 suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.<sup>25</sup>

Sebagaimana dikutip oleh Husain Hamid Hisan mengatakan bahwa asuransi merupakan kesepakatan kerjasama (*ta'awun*) antara berbagai pihak dalam mengantisipasi suatu peristiwa. Apabila peristiwa tersebut terjadi, maka mereka semua akan saling bekerja sama untuk menanggungnya dengan sedikit pemberian derma (premi) yang diberikan oleh para peserta sebelumnya.<sup>26</sup>

Para ahli fiqih terkini, seperti Wahbah Az-Zuhaili, mendefinisikan asuransi syariah sebagai *at-ta'min at-ta'awuni* (asuransi yang bersifat tolong-menolong), yaitu kesepakatan beberapa orang untuk membayar sejumlah uang sebagai ganti rugi ketika salah seorang diantara mereka ditimpa musibah. Musibah itu

---

25 Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta; Sinar Grafika, 2000), 72

26 Husain Hamid Hisan, *Hukmu asy-syari'iah Al-Islamiyah Fil Uquudi at-Ta'min Terjemah Muhammad Syakir Sula*, (Jakarta: Firdaus, 1997), 2.

dapat berupa kematian, kecelakaan, sakit kecurian, kebakaran, atau bentuk-bentuk kerugian lain.<sup>27</sup>

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) pasal 246 dijelaskan bahwa yang dimaksud asuransi atau pertanggungan adalah “Suatu perjanjian (timbang balik),dimana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya, karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya, karena suatu peristiwa tak tentu (*onzeker vooraf*).<sup>28</sup>

Sehingga dapat diketahui bahwasanya Asuransi Syariah adalah perjanjian antara tertanggung dan penanggung atas suatu resiko yang akan terjadi nantinya dengan pembayaran premi yang telah ditetapkan.

Keberadaan Asuransi Syariah di Indonesia merupakan sebuah kebutuhan yang harus dipenuhi, terutama setelah muncul perbankan syariah karena keduanya memiliki timbal-balik satu sama lain dalam mengelola keuangan dengan menggunakan sistem yang berbasis syari’ah. Hal ini merupakan bagian dari prinsip syariah, sebagaimana diatur dalam fatwa Dewan Syariah Nasional

---

27 Abdul Aziz Dahlan dkk (ed), *Ensiklopedi Hukum Islam*, (Jakarta: Ichtiar Baru van Hoeve, 1996), 138.

28 HMN.Purwosutjipto.*Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 6*, (Jakarta: Djambatan,1986), h. 1 dikutip dari AM. Hasan Ali, MA, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam*, (Jakarta: Kencana,2004), 59

No.21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah di Indonesia yang menyatakan bahwa seluruh investasi yang dilakukan oleh perusahaan asuransi syariah harus dilakukan sesuai dengan syariah.<sup>29</sup>

## 2. Landasan Hukum

### a. Al-Qur'an

#### 1) Dalil yang menjadi landasan hukum asuransi syariah QS

Al-Hasyr ayat 18

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ  
وَآتَّقُوا اللّٰهَ ۚ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ

Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertaqwalah kepada allah, sesungguhnya Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.<sup>30</sup>

Jelas sekali dalam ayat diatas Allah swt.dalam Al-Qur'an memerintahkan kepada hamba-Nya untuk senantiasa melakukan persiapan untuk menghadapi hari esok

<sup>29</sup> Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia (MUI), Fatwa Dewan Nasional N0.21/DSN-MUI/X/2001 *Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah*, (Jakarta: 2001)

<sup>30</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran Terjemahnya*, ( Surabaya, Karya Utama, 2005), 549.

## 2) QS An-Nisa ayat 9

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةَ ضِعْفًا  
خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٩﴾

Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar.<sup>31</sup>

Allah SWT juga meminta perhatian kita yang sungguh-sungguh untuk tidak meninggalkan generasi (anak-anak) yang lemah baik akidah, intelektualitas, ekonomi maupun fisiknya.

## 3) QS Al-Anfaal ayat 72

إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَهَاجَرُوا وَجَاهَدُوا بِأَمْوَالِهِمْ وَأَنْفُسِهِمْ  
فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَالَّذِينَ ءَاوَأُوا وَنَصَرُوا أُولَٰئِكَ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ  
بَعْضٍ ۗ وَالَّذِينَ ءَامَنُوا وَلَمْ يُهَاجِرُوا مَا لَكُمْ مِّنْ وَلِيَّتِهِم مِّنْ  
شَيْءٍ حَتَّىٰ يُهَاجِرُوا ۗ وَإِنِ اسْتَنْصَرُوكُمْ فِي الدِّينِ فَعَلَيْكُمْ  
النَّصْرُ إِلَّا عَلَىٰ قَوْمٍ بَيْنَكُمْ وَبَيْنَهُم مِّيثَاقٌ ۗ وَاللَّهُ بِمَا  
تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ ﴿٧٢﴾

31 Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran Terjemahnya*, ( Surabaya, Karya Utama, 2005), 78.

Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan berhijrah serta berjihad dengan harta dan jiwanya pada jalan Allah dan orang-orang yang memberikan tempat kediaman dan pertolongan (kepada orang-orang muhajirin), mereka itu satu samalain lindung-melindungi. Dan (terhadap) orang-orang yang beriman, tetapi belum berhijrah, Maka tidak ada kewajiban sedikitpun atasmu melindungi mereka, sebelum mereka berhijrah. (akan tetapi) jika mereka meminta pertolongan kepadamu dalam (urusan pembelaan) agama, Maka kamu wajib memberikan pertolongan kecuali terhadap kaum yang telah ada Perjanjian antara kamu dengan mereka. Dan Allah Maha Melihat apa yang kamu Kerjakan. Yang dimaksud lindung melindungi ialah: di antara muhajirin dan anshar terjalin persaudaraan yang amat teguh, untuk membentuk masyarakat yang baik. Demikian keteguhan dan keakraban persaudaraan mereka itu, sehingga pada pemulaan Islam mereka waris-mewarisi seakan-akan mereka bersaudara kandung.<sup>32</sup>

Maksudnya adalah sebagian orang ada yang memahami bahwa amanah itu tidak lebih dari menjaga titipan saja, padahal yang benar adalah menjaga titipan termasuk bagian dari amanah karena amanah mengandung makna yang luas

---

32 Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran Terjemahnya*, (Surabaya, Karya Utama, 2005), 187

b. Al-Hadits

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ: عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: مَنْ نَفَسَ

عَنْ مُؤْمِنٍ كُرَابِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ

يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ (رواه مسلم)

Diriwayatkan oleh Abu Hurairah ra, Nabi Muhammad bersabda: “barang siapa yang menghilangkan kesulitan dunianya seorang mu’min maka Allah SWT akan menghilangkan kesulitannya pada hari kiamat. Barang siapa mempermudah kesulitan orang mu’min, maka Allah SWT akan mempermudah urusannya di dunia dan akhirat. [H.R. Muslim].

c. Hukum yang mengatur asuransi dan perusahaan asuransi di Indonesia merupakan hukum asuransi yang harus ditaati oleh umat islam, diantaranya:

- 1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian
- 2) Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 462/ KMK.06/2003 tentang Perizinan Usaha dan Kelembagaan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi. Peraturan ini dapat dijadikan sebagai landasan dalam pendirian asuransi syariah sesuai Pasal 3 yang menyebutkan bahwa " Setiap pihak dapat

melakukan Usaha Asuransi atau usaha reasuransiberdasarkan prinsip syariah".

- 3) Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 424/KMK.06/ 2003 tentang Kesehatan Keuangan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi Pasal 15-18 mengenai kekayaan yang diperkenankan harus dimiliki dan dikuasai oleh perusahaan asuransi dan perusahaan reasuransi dengan prinsip syariah.
- 4) Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia ( DSN-MUI).DSN-MUI ) telah mengeluarkan fatwa No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah.<sup>33</sup>

### 3. Prinsip Asuransi Syariah

Asuransi syari'ah ditegakkan di atas 3 prinsip dasar yaitu saling bertanggung jawab, saling tolong –menolong dan saling melindungi yaitu:<sup>34</sup>

#### a. Prinsip saling bertanggung jawab

Para peserta asuransi setuju untuk saling bertanggung jawab antara satu sama lain. Memikul

---

<sup>33</sup> Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia (MUI), *Fatwa Dewan Nasional No.21/DSN-MUI/X/2001 Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah*. (Jakarta : 2001).

<sup>34</sup> *Panduan Syarikat Takaful Malaysia*, 1984. 11.

tanggung jawab dengan niat ikhlas adalah ibadah. Kemiskinan dalam konsep Islam merupakan kemungkaran, sebab itu umat Islam punya tanggung jawab untuk mengubahnya. Konsep asuransi syariah merupakan salah satu cara untuk mengubah kehidupan masyarakat agar mereka tidak selalu ditimpa oleh kemiskinan dalam mengarungi hidup ini, hal ini dapat dilakukan dengan cara tidak meninggalkan generasi yang lemah mental spiritual dan ekonomi.

Dalam konsep Islam, tanggung jawab sesamamuslim itu merupakan *fardhu kifayah*. Salah satu amanah yang dibebankan Allah kepadanya adalah menyeru kebaikan dan melarang dari kemungkaran. Rasulullah menegaskan kewajiban individu dan masyarakat dalam melaksanakan tanggung jawab sosial, dasar penetapannya ialah karena kemaslahatan umum (*maslahat amah*). Asuransi syariah bertujuan untuk melaksanakan masalah ini.<sup>35</sup>

- b. Prinsip Tolong-Menolong (*Ta'awun*) dan Saling Kerjasama.

Prinsip yang paling utama dalam konsep asuransi syariah adalah prinsip tolong-menolong baik pada *Life*

---

35 Ibid, 12.

asuransi maupun *General* asuransi. *Ta'awun* adalah pondasi dasar dalam menegakkan konsep asuransi syariah.<sup>36</sup>

Manusia harus tolong-menolong karena manusia ditakdirkan untuk diciptakan dengan perbedaan. Sebagian diantaranya diberi kelebihan dibanding sebagian yang lain dengan tujuan agar manusia dapat bekerjasama untuk mencapai hasil yang lebih baik.

*Ta'awun* juga dapat menjadi fondasi dalam membangun sistem ekonomi yang kokoh, agar pihak yang kuat dapat membantu yang lemah, masyarakat yang kaya memperhatikan yang miskin dan seterusnya, dan begitu fondasi sistem ekonomi akan kokoh.<sup>37</sup>

c. Prinsip Saling Melindungi dan Berbagi Kesusahan.

Para peserta asuransi Islam setuju untuk saling melindungi dari kesusahan, bencana dan sebagainya. Dalam surat Al-Quraisy Allah memberikan janji keselamatan dan melindungi dari ancaman kelaparan dan ketakutan. Lapar adalah gambaran keperluan jasmani dan

---

<sup>36</sup> Ibid, 12.

<sup>37</sup> *Panduan Syarikat Takaful Malaysia*, 1984, 13.

takut adalah gambaran keperluan rohani. Sebagaimana dalam sura At-Taubah 71.<sup>38</sup>

وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ  
بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ  
وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيُطِيعُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ أُولَئِكَ  
سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ

Dan orang-orang yang beriman, laki-laki dan perempuan, sebagian mereka (adalah) menjadi penolong bagi sebahagian yang lain. mereka menyuruh (mengerjakan) yang ma'ruf, mencegah dari yang munkar, mendirikan shalat, menunaikan zakat dan mereka taat pada Allah dan Rasul-Nya. mereka itu akan diberi rahmat oleh Allah; Sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.<sup>39</sup> Dasar pijakan asuransi syariah adalah mewujudkan hubungan manusia yang Islami diantara para pesertanya yang sepakat untuk saling melindungi, menanggung bersamadiantara mereka atas resiko yang diakibatkan musibah yang diderita oleh peserta.<sup>40</sup>

## B. Polis Asuransi

Dalam suatu perjanjian antara dua pihak yang mengandung unsurekonomis memerlukan suatu bukti untuk mencegah

38 Ibid, 14.

39 Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran Terjemahnya*, ( Surabaya, Karya Utama, 2005), 199.

40 Ibid, 15.

suatu kemungkinan yang dapat merugikan satu sama lain antara pihak. Dalam asuransi bukti perjanjian tersebut dinamakan polis asuransi.

Polis asuransi bisa juga diartikan sebagai akta atau sertifikat yang dibuat oleh perusahaan asuransi yang berisi perjanjian asuransi yang sah antara tertanggung dengan penanggung dimana pihak penanggung bersedia menanggung resiko yang terjadi dimasa datang.<sup>41</sup>

Menurut Peraturan Pemerintah pasal 19 ayat (1) no.73 tahun 1993 menyebutkan bahwa:“Polis atau bentuk perjanjian asuransi dengan nama apapun, berikut lampiran yang merupakan satu kesatuan dengannya tidak boleh mengandung kata-kata atau kalimat yang menimbulkan penafsiran yang berbeda mengenai risiko yang ditutup asuransinya, kewajiban penanggung dan kewajiban tertanggung, atau mempersulit tertanggung”.

Sedangkan polis asuransi menurut Hasyimi Ali dalam bukunya yang berjudul “*Pengantar Asuransi*”, yaitu “Polis asuransi adalah dokumen yang memuat kontrak antara pihak yang ditanggung dengan perusahaan asuransinya”.<sup>42</sup>

Berdasarkan ketentuan pasal dan pengertian tersebut di atasmaka dapat disimpulkan bahwa polis merupakan suatu bentuk perjanjian yang berfungsi sebagai alat bukti tertulis bahwa telah

---

41 <http://aloneinu.blogspot.com/2011/04/polis-pada-asuransi.html> (21 april 2014)

42 A Hasyimi Ali, *Pengantar Asuransi*, ( Jakarta: Bumi Aksara, 1995), cet 2, 110

terjadi perjanjian asuransi antara tertanggung dengan penanggung.

Menurut ketentuan pasal 304 KUHD, polis asuransi jiwa memuat:

- 1) Hari diadakan asuransi;
- 2) Nama tertanggung;
- 3) Nama orang yang jiwanya diasuransikan;
- 4) Jumlah asuransi;
- 5) Premi asuransi.

Akan tetapi, mengenai rancangan jumlah dan penentuan syarat-syarat asuransi sama sekali bergantung pada persetujuan antara kedua pihak, Berikut uraian dari isi polis asuransi:

a. Hari diadakan asuransi

Dalam polis harus dicantumkan hari dan tanggal diadakan asuransi. Hal ini penting untuk mengetahui kapan asuransi itu mulai berjalan dan dapat diketahui pula sejak hari dan tanggal itu risiko menjadi beban penanggung.

b. Nama tertanggung

Dalam polis harus dicantumkan nama tertanggung sebagai pihak yang wajib membayar premi dan berhak menerima polis. Apabila terjadi *evenemen* atau apabila jangka waktu berlakunya asuransi berakhir, tertanggung berhak menerima sejumlah uang santunan atau pengembalian dari penanggung. Selain tertanggung, dalam praktik asuransi jiwa dikenal pula penikmat (*beneficiary*), yaitu orang yang berhak

menerima sejumlah uang tertentu dan penanggung karena ditunjuk oleh tertanggung atau karena ahli warisnya, dan tercantum dalam polis. Penikmat berkedudukan sebagai pihak ketiga yang berkepentingan.

c. Nama orang yang jiwanya diasuransikan

Objek asuransi jiwa adalah jiwa dan badan manusia sebagai satu kesatuan. Jiwa tanpa badan tidak ada, sebaliknya badan tanpa jiwa tidak ada arti apa-apa bagi asuransi Jiwa. Jiwa seseorang merupakan objek asuransi yang tidak berwujud, yang hanya dapat dikenal melalui wujud badannya. Orang yang punya badan itu mempunyai nama yang jiwanya diasuransikan, baik sebagai pihak tertanggung ataupun sebagai pihak ketiga yang berkepentingan. Namanya itu harus dicantumkan dalam polis, dalam hal ini, tertanggung dan orang yang jiwanya diasuransikan itu berlainan.

d. Jumlah Asuransi

Jumlah asuransi adalah sejumlah uang tertentu yang diperjanjikan pada saat diadakan asuransi sebagai jumlah santunan yang wajib dibayar oleh penanggung kepada penikmat dalam hal terjadi *evenemen*, atau pengembalian kepada tertanggung sendiri dalam hal berakhirnya jangka waktu asuransi tanpa terjadi *evenemen*. Menurut ketentuan Pasal 305 KUHD, perkiraan jumlah dan syarat-syarat asuransi sama sekali

ditentukan oleh perjanjian bebas antara tertanggung dan penanggung.

Dengan adanya perjanjian bebas tersebut, asas kepentingan dan asas keseimbangan alam asuransi jiwa dikesampingkan.

e. Premi Asuransi

Premi asuransi adalah sejumlah uang yang wajib dibayar oleh tertanggung kepada penanggung setiap jangka waktu tertentu, biasanya setiap bulan selama asuransi berlangsung. Besarnya jumlah premi asuransi tergantung pada jumlah asuransi yang disetujui oleh tertanggung pada saat diadakan asuransi.

Polis merupakan bukti otentik yang dapat digunakan oleh tertanggung untuk mengajukan klaim apabila pihak penanggung mengabaikan tanggung jawabnya.

**C. SOP (Standar Operasional Prosedur).**

Salah satu cara dalam meningkatkan pelayanan dan kinerja di suatu perusahaan adalah dengan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada setiap unit kerjanya dalam rangka mencapai tingkat efisiensi dan efektifitas yang maksimal untuk menunaikan tugas dalam organisasi. Untuk itu perlu di adakan suatu perencanaan manajemen yang baik agar tujuan tersebut bisa tercapai.

Menurut Chrisyanti Irra dalam bukunya *Manajemen perkantoran* mengatakan bahwa SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme, dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah.<sup>43</sup>

Sedangkan menurut Atjmoko Tjipto SOP (Standar Operasional prosedur) adalah pedoman atau acuan untuk melakukan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.<sup>44</sup>

Pendapat lain tentang SOP yaitu menurut Priyadi dalam bukunya *Standar Operasional Prosedur* mengatakan bahwa SOP sebagai suatu dokumen atau instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku. Pengembangan instrumen manajemen tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa proses pelayanan di

---

43 A Jalaluddin Sayuti, *Karya Ilmiah*, "Pentingnya Standar Operasional Prosedur Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Dalam Perusahaan", <http://kumpulansop.blogspot.com/2013/07/pengertian-sop-standard-operating.html>, diakses pada (22 April 2014)

44 Atmoko Tjipto, "Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kerja Instansi Pemerintah", <http://e-dokumen.kemenag.go.id/files/BX32jRZz1284857253.pdf> diakses pada (23 April 2014)

seluruh unit kerja pemerintahan dapat terkendali dan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.<sup>45</sup>

Secara umum, SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah. SOP sebagai suatu dokumen/instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku. Pengembangan instrumen manajemen tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa proses pelayanan di seluruh unit kerja pemerintahan dapat terkendali dan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebagai suatu instrumen manajemen, SOP berlandaskan pada sistem manajemen kualitas (Quality Management System), yakni sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan/atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Sistem manajemen kualitas berfokus pada konsistensi dari proses kerja. Hal ini mencakup beberapa tingkat dokumentasi terhadap standar-standar kerja. Sistem ini berlandaskan pada pencegahan kesalahan, sehingga bersifat proaktif, bukan pada deteksi kesalahan yang bersifat reaktif. Secara konseptual, SOP merupakan bentuk konkret dari penerapan prinsip manajemen kualitas

---

<sup>45</sup> Priyadi, Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam , <http://.rafhli.multiply.com/journal/item/>, diakses pada (23 April 2014)

yang diaplikasikan untuk organisasi pemerintahan(organisasi publik). Oleh karena itu, tidak semua prinsip-prinsip manajemen kualitas dapat diterapkan dalam SOP karena sifat organisasi pemerintah berbeda dengan organisasi privat.<sup>46</sup>

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa SOP adalah pedoman kerja bagi setiap perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Dan untuk menjalankan operasional perusahaan perlu dibuat suatu manajemen perencanaan yang baik agar SOP bisa di implementasikan sesuai dengan tujuan untuk mendukung penerapan operasional Asuransi Syariah di Indonesia, Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI telah mengeluarkan fatwa No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang pedoman umum Asuransi Syariah.

---

<sup>46</sup>Tjipto Atmoko, "STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN AKUNTABILITAS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH", <http://edokumen.kemenag.go.id/files/BX32jRZz1284857253.pdf>, "diakses pada" 3 Juni 2014.