

APPLICATION OF TECHNOLOGY ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN CLAIM SETTLEMENT AT PT ASURANSI ALLIANZ LIFE SYARIAH MEDAN BRANCH

PENERAPAN TEKNOLOGI ARTIFICIAL INTELLIGENCE DALAM PENYELESAIAN KLAIM PADA PT ASURANSI ALLIANZ LIFE SYARIAH CABANG MEDAN

Fachrunisa Winda Marpaung¹, Nuri Aslami², Ahmad Muhaisin B. Syarbaini³

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UIN-SU)

email:ww9982823@gmail.com¹, Nuriaslami@uinsu.ac.id²,

ahmadmuhaisin@uinsu.ac.id³

Abstract—This research aims to analyse the effectiveness of implementing artificial intelligence (AI) technology in accelerating the settlement process of Sharia insurance claims at PT Asuransi Allianz Life Syariah Medan Branch. The main focus of this research is to measure the impact of AI technology on customer satisfaction and the company's performance in handling Sharia insurance claims. Using qualitative research methods, data were collected through in-depth interviews with company representatives and analysis of the company's internal documents. The research results indicate that AI technology has significantly contributed to improving operational efficiency, speed, and accuracy in claim resolution. The implementation of AI enables more effective process automation, faster decision-making, and more accurate identification of potential fraud. Furthermore, the use of AI also supports the enhancement of compliance with Sharia principles, ensuring that all processes and decisions are in line with Sharia law. This research provides valuable insights for insurance companies looking to implement AI technology in their operations, particularly within the scope of Sharia insurance.

Keywords—Artificial Intelligence, Insurance Claims Management, Islamic Insurance Company.

Intisari - Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan teknologi kecerdasan buatan (AI) dalam mempercepat proses penyelesaian klaim asuransi syariah di PT Asuransi Allianz Life Syariah Cabang Medan. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengukur dampak teknologi AI terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja perusahaan dalam menangani klaim asuransi syariah. Menggunakan metode penelitian kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan perwakilan perusahaan dan analisis dokumen internal perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi AI telah berkontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional, kecepatan, dan akurasi penyelesaian klaim. Implementasi AI memungkinkan otomatisasi proses yang lebih efektif, pengambilan keputusan yang lebih cepat, dan identifikasi potensi penipuan dengan lebih akurat. Lebih lanjut, penggunaan AI juga mendukung peningkatan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah, memastikan bahwa semua proses dan keputusan selaras dengan hukum syariah. Penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi perusahaan asuransi yang ingin mengimplementasikan teknologi AI dalam operasi mereka, khususnya dalam lingkup asuransi syariah.

Kata Kunci—Artificial Intelligence, Manajemen Klaim Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah.

I. PENDAHULUAN

Pertumbuhan industri asuransi syariah di Indonesia terus meningkat seiring dengan kesadaran akan prinsip-prinsip syariah dalam keuangan. Salah satu aspek penting dalam industri ini adalah manajemen klaim, yang merupakan proses yang kompleks dan membutuhkan keakuratan serta transparansi yang tinggi untuk memastikan keadilan bagi pemegang polis. Industri keuangan syariah terdiri dari perbankan syariah, pasar modal syariah dan industri keuangan non bank syariah (IKNB syariah) yang terdiri dari asuransi syariah (asuransi jiwa, umum dan reasuransi), pembiayaan syariah, modal ventura syariah, pembiayaan infrastruktur syariah, dana pensiun syariah, penjaminan syariah, pegadaian syariah, pembiayaan ekspor Indonesia syariah, pembiayaan sekunder perumahan syariah dan lembaga keuangan mikro syariah[1]. Sistem klaim pada asuransi umumnya masih menerapkan sistem manual dengan menerapkan sistem *cashless* dan *reimbursement*. Sistem klaim manual tersebut membutuhkan proses administrasi yang cukup panjang dan penerapan sistem tersebut tidak dapat memberikan transparansi transaksi pada klaim asuransi. Dengan masalah tersebut dibutuhkan sistem yang dapat diakses secara online dan dapat menjamin transparansi transaksi dalam klaim asuransi. Permasalahan tersebut berkaitan dengan keamanan informasi menyangkut integritas, kerahasiaan, dan transparansi transaksi pada klaim asuransi[2].

Kecerdasan buatan, atau AI, merujuk pada teknologi yang memungkinkan komputer dan mesin untuk meniru kemampuan intelektual manusia serta kemampuan dalam menyelesaikan masalah. AI dapat beroperasi secara independen atau digabungkan dengan teknologi lain seperti sensor, geolokasi, dan robotika untuk melakukan tugas-tugas yang membutuhkan kecerdasan atau intervensi manusia. Sebagai cabang dalam ilmu komputer, kecerdasan buatan meliputi pembelajaran mesin dan pembelajaran mendalam. Bidang ini berkaitan dengan pengembangan algoritme AI yang meniru proses pengambilan keputusan dalam otak manusia. Algoritme tersebut dapat "belajar" dari data yang tersedia dan menghasilkan klasifikasi atau prediksi yang semakin akurat seiring berjalannya waktu[3].

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), kesulitan klaim masih menjadi isu utamadalam industri asuransi di Indonesia. Friderica Widyasari Dewi, Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen OJK, mengungkapkan bahwa lebih dari 50% pengaduan konsumen terkait asuransi berkaitan dengan kesulitan klaim. Pengaduan konsumen juga mencakup masalah produk yang tidak sesuai dengan penjelasan saat penawaran, persoalan premi, ketidakpahaman polis, hingga masalah pembatalan atau penutupan polis [4]. Berdasarkan hasil survey lapangan dan wawancara salah satu staff klaim PT. Asuransi Allianz Life Syariah, Ibu Diana, menyatakan bahwa, "Permasalahan yang dihadapi oleh PT. Asuransi Allianz Life Syariah ialah klaim yang membutuhkan identifikasi dan analisa yang disebabkan usia polis dibawah 2 tahun dan jumlah klaim yang besar, sehingga membutuhkan teknologi AI".

Beberapa penelitian sebelumnya terkait dengan penerapan teknologi asuransi, seperti penelitian yang dilakukan oleh Armilda, et al, (2024), Nuranggraeni, (2020), Humaira Siti Salma et al. (2023), Aghna, (2021), Ghoni (2020), Dhona Shareza, (2021) Cappiello, (2020), Nurzianti (2021), Rahmawati & Nur (2022), Nurzianti (2021), Yildirim& Sahin (2018). Mereka berpendapat bahwa solusi yang diperlukan dalam inovasi fintech asuransi diantaranya aspek human yang terdiri dari minimalis SDM, dan reglasi, aspek produk terdiri dari set produk dan inovasi produk. Strategi dalam inovasi fintech asuransi terdiri dari sosialisasi, edukasi, kerjasama digital, marketing. Penelitian ini juga menyebutkan bahwa perkembangan inovasi asuransi syariah masih menghadapi banyak tantangan khususnya dalam kemajuan dan inovasi teknologi. Perusahaan asuransi memiliki peluang untuk memberikan kontribusi yang besar, untuk tantangan *insurtech* di indonesia yaitu penerapan *insurtech* yang dinilai kurang bermanfaat untuk meningkatkan proses perencanaan dan pelaporan pengetahuan tentang kemajuan teknologi terbaru di industri asuransi[5]. Selain itu kolaborasi dengan financial technology (*fintech*) menjadi suatu hal yang baik dalam perkembangannya. *Fintech* yang awalnya

merupakan saingan berubah paradigma menjadi partner. Hal ini menjadi suatu fenomena mengapa revolusi dalam hal teknologi dan kolaborasi *fintech* menjadi sangat penting, sehingga lembaga keuangan syariah sadar akan perkembangan tersebut dan secara beriringan dengan lembaga-lembaga fasilitator mensosialisasikan dan meregulasikan terkait teknologi dan *fintech*. *Insurance technology* memberikan kemudahan dan keunggulan dibandingkan asuransi pada umumnya, khususnya dalam proses klaim. Asuransi syariah (Ta'im, Tafakul, Tadhamun) memiliki sifat ta'awun yakni saling menjaga dan saling membantu berdasarkan ukhuwah islamiyah antar individu dengan anggota asuransi syariah dalam menghadapi bahaya dimasa depan.

Maka ditemukan Gap riset berupa belum adanya penelitian yang menggali tingkat penerimaan teknologi AI dalam industri asuransi syariah secara khusus di PT Asuransi Allianz Life Syariah Cabang Medan. Meskipun penelitian sebelumnya telah membahas prinsip-prinsip syariah yang diterapkan dalam penyelesaian klaim asuransi, belum ada penelitian yang secara khusus mengukur efektivitas teknologi AI dalam menilai dan memastikan kepatuhan syariah dalam penyelesaian klaim asuransi. Selain itu, belum ada penelitian yang secara spesifik mengidentifikasi pengaruh implementasi teknologi AI terhadap efisiensi penyelesaian klaim asuransi syariah di PT Asuransi Allianz Life Syariah Cabang Medan. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengisi kesenjangan pengetahuan tersebut dengan mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat adopsi teknologi AI, mengukur efektivitasnya dalam menilai kepatuhan syariah, serta mengevaluasi dampaknya terhadap efisiensi operasional dan kepuasan nasabah dalam konteks industri asuransi syariah di PT Asuransi Allianz Life Syariah Cabang Medan.

Dalam konteks ini, penerapan teknologi *Artificial Intelligence* (AI) menjadi semakin penting untuk mengatasi berbagai masalah dalam penyelesaian klaim asuransi. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis terperinci tentang bagaimana efektivitas teknologi AI dalam mempercepat proses penyelesaian klaim asuransi syariah di PT Asuransi Allianz Life Syariah Cabang Medan? Bagaimana dampak penerapan teknologi AI terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja perusahaan dalam menangani klaim asuransi syariah di Cabang Medan? Sejauh mana tingkat akurasi dan resolusi teknologi AI dalam menilai klaim asuransi syariah di PT Asuransi Allianz Life Syariah Cabang Medan, terutama dalam penilaian hal kepatuhan syariah?

Berdasarkan gap penelitian dan gap riset yang saya temukan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas teknologi AI dalam mempercepat proses penyelesaian klaim asuransi syariah di PT. Asuransi Allianz Life Syariah Cabang Medan. Sehingga penelitian ini dapat memberikan masukan pada PT. Asuransi Allianz Life Syariah Cabang Medan untuk keefektifan dalam proses klaim serta penyebab yang dapat menimbulkan terjadinya proses klaim yang tidak bisa di tuntaskan oleh AI. Adapun tujuan lain dari penelitian ini adalah untuk menumbuhkan pemahaman yang lebih dalam tentang tren dan kemajuan dalam literatur terkait, memungkinkan identifikasi prospek dan rintangan yang dihadapi perusahaan asuransi dalam merangkul resolusi digital, dan merumuskan strategi yang tepat untuk menghadapi masa depan yang semakin digital ini. Semoga hasil penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti-peneliti selanjutnya. Dan untuk penelitian selanjutnya diharapkan semoga dapat melakukan penelitian yang semakin baik dan dengan subjek penelitian yang lebih luas tentunya.

II. SIGNIFIKAN SISTUDI

A. Studi Literatur

Beberapa penelitian sebelumnya terkait dengan penerapan teknologi pada Perusahaan asuransi. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Armilda dengan judul “Pengaruh Teknologi Fintech dalam Transformasi Industri Asuransi dan Implikasi Regulasi di Indonesia”. Penelitian ini menyebutkan bahwa beberapa dampak penting dari InsurTech terhadap transformasi industri asuransi di Indonesia meliputi, Perubahan lanskap industri asuransi, Peningkatan keterlibatan masyarakat, Mendorong penggunaan produk asuransi, Sporadinya *start up InsurTech* dan Perubahan regulasi[6].

Penelitian yang dilakukan oleh (Nurangraeni, 2020) dengan judul “Inovasi *Financial Technology (Fintech)* Pada Asuransi Syariah (Studi Kasus: PT.Duta DanadyakasaTeknologi)”. Penelitian ini menyebutkan bahwa solusi yang diperlukan dalam inovasi fintech asuransi diantaranya aspek human yang terdiri dari minimalisir SDM dan regulasi, aspek produk terdiri dari riset produk dan inovasi produk. Strategi dalam inovasi fintech asuransi terdiri dari sosialisasi, edukasi, kerjasama dan digital marketing[7].

Penelitian yang dilakukan oleh (Humaira Siti Salma et al., 2023) dengan judul “*Technological Progress and Cultural Change in Sharia Insurance :Impact and Challenges*”. Penelitian ini menyebutkan bahwa 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[8].

Penelitian yang dilakukan oleh (Yildirim & Şahin, 2018) dengan judul “*Insurance Technologies (Insurtech): Blockchain And Its Possible Impact On Turkish Insurance Sector*”. Penelitian tersebut menyebutkan bahwa berdasarkan kepercayaan, asuransi sektor ini dan penggunaan *block chain* mungkin tampak kontradiktif. Namun, perusahaan asuransi internasional terkemuka sudah melakukannya berinvestasi di *block chain*[9].

Penelitian yang dilakukan oleh (Cappiello, 2020) dengan judul “*The Technological Disruption of Insurance Industry: A Review*”. Penelitian tersebut menyebutkan bahwa pelanggan yang menginginkan lebih banyak cara baru dalam membeli asuransi dan mengelola risiko termasuk perlindungan dan layanan yang lebih sesuai dengan tujuan dan pengiriman yang lebih cepat dan yang ingin berinteraksi melalui berbagai saluran ketika mencari dan membeli produk asuransi sangat mempengaruhi evolusi ini, yang mengubah model bisnis tradisional “tatap muka”[10].

Berdasarkan beberapa penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya perkembangan inovasi menjadi suatu tantangan terbesar untuk asuransi syariah khususnya dalam mengikuti kemajuan teknologi. Begitu pula dengan PT. Asuransi Allianz Life Syariah Cabang Medan harus mengikuti perkembangan teknologi dengan menerapkan proses klaim yang menggunakan teknologi AI namun tetap harus pada koridor asuransi syariah [11].

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan analisis kualitatif yang melibatkan pengumpulan dan analisis data dari berbagai sumber yang relevan [12]. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Asuransi Allianz Life Syariah Cabang Medan, pada tanggal 28 Maret 2024. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara kepada Ibu Diana yang merupakan staff klaim di PT. Asuransi Allianz Life Syariah Cabang Medan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari kajian pustaka (penelitian sebelumnya), dokumentasi internal perusahaan. Menurut jurnal teknik wawancara dan observasi untuk pengumpulan bahan informasi karya Dr. Drs. Ida Bagus Gde Pujaastawa, dkk, teknik

wawancara adalah metode sistematis guna memperoleh data dalam bentuk pernyataan lisan mengenai suatu objek maupun peristiwa tertentu. Data yang diperoleh melalui wawancara dan literatur dianalisis untuk mengidentifikasi pola, tema, dan tantangan terkait penerapan teknologi *Artificial Intelligence (AI)* dalam manajemen klaim asuransi syariah pada PT. Asuransi Syariah Allianz Life Cabang Medan. Dari hasil analisis tersebut, kesimpulan dan rekomendasi akan dirumuskan untuk memberikan pandangan yang lebih komprehensif tentang potensi dan hambatan penerapan teknologi AI dalam konteks industri asuransi syariah pada PT. Allianz Life Cabang Medan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Allianz Life Syariah Cabang Medan menegaskan komitmennya untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabah dengan mengintegrasikan teknologi AI dalam proses analisis klaim. Teknologi AI yang mereka gunakan telah dirancang untuk mempercepat dan meningkatkan akurasi dalam penyelesaian klaim asuransi, dengan mampu menganalisis lebih dari 7.500 pengajuan klaim setiap bulan. Ditegaskan bahwa teknologi AI memainkan peran kunci dalam percepatan proses klaim, baik melalui kemampuan analisis cepat yang menghasilkan penyelesaian yang lebih efisien dan akurat, maupun dalam mendeteksi aktivitas potensial fraud atau penipuan dengan lebih cepat dan akurat. Ada beberapa aspek penting terkait implementasi teknologi AI dalam proses penyelesaian klaim asuransi:

Pertama, perusahaan menyatakan kepuasan mereka atas kemampuan teknologi AI dalam mendeteksi kasus klaim yang terkait dengan aktivitas fraud dengan tingkat akurasi yang tinggi, lebih dari 80%. Hal ini menegaskan bahwa integrasi teknologi AI telah berhasil dalam memerangi penipuan dan menjaga integritas proses klaim.

Kedua, perusahaan juga mencatat peningkatan signifikan dalam kecepatan dan efisiensi proses penyelesaian klaim secara keseluruhan berkat penggunaan teknologi AI. Ini menunjukkan bahwa teknologi AI tidak hanya berkontribusi pada aspek keamanan, tetapi juga meningkatkan pengalaman nasabah melalui peningkatan efisiensi operasional. Penggunaan teknologi AI telah membawa perubahan positif dalam proses klaim asuransi, dengan memberikan perlindungan yang lebih baik terhadap kegiatan fraud, meningkatkan kecepatan dan efisiensi proses, serta memberikan pengalaman yang lebih baik kepada nasabah. Meskipun tantangan masih ada, perusahaan yakin bahwa manfaat dari penggunaan teknologi AI jauh lebih besar daripada hambatan yang dihadapi.

AI membuat perusahaan asuransi lebih efisien. Pelanggan dapat dihubungi dan dilayani dengan volume dan kecepatan yang lebih tinggi, sehingga menghemat uang perusahaan asuransi dan menciptakan pelanggan yang lebih bahagia. Hal ini juga dapat mempercepat pemrosesan klaim dengan mengotomatiskan proses pengambilan keputusan dan memberikan uang yang dibutuhkan pelanggan.

Penggunaan teknologi AI dalam proses klaim menawarkan berbagai keuntungan dibandingkan dengan klaim manual, mulai dari kecepatan, akurasi, efisiensi biaya, deteksi penipuan, hingga pengalaman pengguna. Sumber daya manusia dapat difokuskan pada tugas yang lebih strategis, sementara sistem otomatis menangani tugas-tugas yang berulang dan memakan waktu. Penggunaan AI juga memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan memudahkan proses klaim.

PEMBAHASAN

Allianz Indonesia telah mewujudkan komitmennya dengan memanfaatkan *Artificial Intelligence* (AI). AI, atau kecerdasan buatan, adalah simulasi kecerdasan manusia dalam mesin yang diprogram untuk berpikir dan bertindak seperti manusia (sumber: CNBC Indonesia, Mei 2019). Teknologi AI yang telah dikembangkan oleh perusahaan sejak tahun 2019 ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan mendukung berbagai aspek operasional, mulai dari memprediksi penjualan hingga mempercepat proses analisis dan pengambilan keputusan dalam penyelesaian klaim [13]. Sejak diterapkan pada tahun 2019, penggunaan teknologi AI ini telah berdampak positif terhadap tingkat kepuasan nasabah. Data terbaru pada Oktober tahun ini menunjukkan bahwa nasabah memberikan rating 4.4 dari skala 5.0 untuk kepuasan layanan klaim asuransi kesehatan dari Allianz Indonesia.



Gambar 1. Proses Klaim Asuransi Kesehatan Individu Allianz
 Sumber: Allianz Indonesia

Proses klaim merupakan “*moment of truth*” dari sebuah perusahaan asuransi. Itulah sebabnya, saat Nasabah sedang mengalami risiko, Allianz Indonesia terus berusaha agar Nasabah dapat tetap merasa tenang dan fokus pada proses pemulihan, dan tidak perlu khawatir tentang tagihan rumah sakit atau perawatan yang didapatkan. Untuk memastikan proses klaim asuransi kesehatan dapat dilakukan secara cepat, Allianz Indonesia telah sepenuhnya melakukan automasi proses klaim asuransi kesehatan—mulai dari pengajuan secara digital hingga proses pembayaran. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk memproses lebih dari 95% klaim digital asuransi kesehatan dalam kurun waktu 48

jam. Lebih daripada itu, perusahaan juga terus meningkatkan performanya hingga saat ini, dimana lebih dari 30% klaim digital asuransi kesehatan telah berhasil dibayarkan dalam waktu 24 jam. Angka ini tentu jauh lebih baik dibandingkan proses manual yang bisa memakan waktu hingga tujuh hari kerja. Hingga Oktober 2020, Allianz Indonesia telah membayarkan sebanyak 150.000 kasus klaim, dengan total nilai klaim lebih dari 490 miliar rupiah [14].

Teknologi AI telah menjadi alat yang semakin penting dalam industri asuransi, termasuk asuransi syariah. PT. Asuransi Allianz Life Syariah Cabang Medan menggunakan teknologi AI untuk menilai klaim asuransi dengan lebih akurat dan efisien, terutama dalam hal kepatuhan syariah. Tingkat akurasi teknologi AI dalam menilai klaim asuransi syariah sangat bergantung pada sejumlah faktor, termasuk kualitas data yang dimasukkan ke dalam sistem, algoritma yang digunakan, dan tingkat pelatihan mesin. Dengan menggunakan teknologi AI yang canggih, perusahaan dapat memperoleh hasil yang lebih akurat dalam menilai klaim sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, seperti larangan riba dan unsur-unsur spekulatif [15].

PT. Asuransi Allianz Life Syariah Cabang Medan menjelaskan implementasi teknologi AI dalam menilai klaim asuransi syariah, khususnya dalam memastikan kepatuhan syariah. Mereka menyoroti bahwa teknologi AI telah memberikan tingkat akurasi yang tinggi dalam menilai klaim, terutama karena kemampuannya untuk menganalisis data dengan cepat dan akurat. Dengan demikian, teknologi AI memungkinkan mereka untuk mengidentifikasi potensi masalah kepatuhan syariah dengan lebih cepat dan efisien.

Salah satu contoh implementasi teknologi AI adalah dalam menilai kesesuaian produk asuransi syariah dengan prinsip-prinsip syariah yang telah ditetapkan. Teknologi AI dapat secara otomatis menganalisis karakteristik klaim dan membandingkannya dengan standar syariah yang berlaku. Dengan demikian, perusahaan dapat dengan cepat menilai apakah klaim tersebut memenuhi persyaratan syariah atau tidak, dan mengambil tindakan yang sesuai.

Selain itu, teknologi AI juga telah membantu meningkatkan resolusi dalam menangani klaim yang melibatkan aspek kepatuhan syariah. Dengan melakukan analisis yang mendalam terhadap data klaim, teknologi AI memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi solusi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah secara lebih efektif. Hal ini membantu mereka memberikan respon yang lebih cepat dan akurat terhadap klaim, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan nasabah.

Pengajuan klaim asuransi pada PT. Asuransi Allianz Life Syariah Cabang Medan dilakukan sesuai dengan akad dan perjanjian yang sudah disepakati sebelumnya, tanpa adanya bertentangan dengan agama. Oleh karena itu, prosedur pengajuan klaim asuransi tersebut dapat diterima menurut tinjauan hukum Islam, karena praktik atau tindakan yang menghasilkan kemaslahatan bagi banyak orang diperbolehkan dalam agama Islam. Penerapan aturan yang berkaitan tentang teknologi, seharusnya sudah ada dan dituangkan dalam suatu peraturan tertulis, karena seiring dengan kemajuan teknologi harus ada aturan yang relevan dan ketentuan hukum wajib berdasar pada pertumbuhan teknologi untuk memberikan kejelasan dan kepastian hukum pada masyarakat.

Akad pada asuransi konvensional adalah akad mu'awadhah, yaitu suatu kontrak atau perjanjian pihak yang memberikan sesuatu kepada pihak lain, berhak menerima penggantian dari pihak yang diberinya. Penanggung memperoleh premi-premi asuransi sebagai pengganti dari uang pertanggungan yang telah dijanjikan pembayarannya. Sedangkan tertanggung memperoleh uang pertanggungan jika terjadi peristiwa atau bencana sebagai pengganti dari premi-premi yang telah dibayarkannya. Sedangkan akad yang dilakukan pada asuransi elektronik terjadi antara kesepakatan peserta dan perusahaan asuransi yang di dalamnya melanggar adanya unsur penipuan, untung-untungan, riba, penganiayaan, dan suap. Akad tersebut bertujuan untuk mengharap ridha Allah SWT. Tujuan komersil pada jasa asuransi kerugian adalah mudharabah, perusahaan bertindak

sebagai “pengelola” mudharibdana yang diperoleh dari premi peserta asuransi yang bertindak sebagai “pemegang polis” atau shahibul mal.

PT. Asuransi Allianz Life Syariah Cabang Medan menetapkan target waktu tujuh hari kerja untuk menyelesaikan setiap pengajuan klaim, sebagai janji kepada nasabah untuk memberikan nilai jual perusahaan yang baik. Klaim juga berkaitan erat dengan prinsip itikad baik dari nasabah dan agen, sehingga penting untuk menjaga kejujuran dalam mengisi aplikasi menjadi peserta takaful. Dalam menjaga kejujuran, perusahaan harus menghargai kesungguhan nasabah dengan menyediakan dukungan penuh selama 24 jam dalam mengajukan klaim. Kerjasama dan keadilan antara peserta dan PT. Asuransi Allianz Life Syariah Cabang Medan mencerminkan spirit hukum Islam dalam mekanisme pengajuan klaim ini. Perbandingan antara klaim manual dan klaim yang menggunakan teknologi AI dalam dunia asuransi atau industri kesehatan sangat mencolok dalam beberapa aspek utama, diantaranya:

Tabel 1 Perbandingan antara klaim manual dan klaim yang menggunakan teknologi AI

Klaim Manual	Klaim Menggunakan AI Technology
<p>Proses klaim manual melibatkan banyak pekerjaan administratif seperti pengisian formulir, pengecekan manual terhadap data, serta validasi klaim oleh petugas asuransi atau pihak yang berwenang. Hal ini memerlukan waktu yang cukup lama, bisa mencapai beberapa hari atau bahkan minggu tergantung kompleksitas klaim.</p>	<p>Teknologi AI mampu memproses klaim secara otomatis dalam hitungan menit hingga jam. AI bisa mengecek dan memvalidasi data dalam jumlah besar dengan lebih cepat tanpa harus menunggu proses manual dari manusia.</p>
<p>Klaim manual rentan terhadap kesalahan manusia, seperti kesalahan dalam memasukkan data, lupa mencatat informasi penting, atau salah interpretasi data. Ini dapat menyebabkan klaim ditolak atau terjadi keterlambatan dalam penyelesaian.</p>	<p>AI mampu memproses klaim dengan akurasi yang lebih tinggi karena menggunakan algoritma yang dirancang untuk meminimalisir kesalahan. Teknologi AI juga bisa mempelajari pola penipuan dan memberikan tanda peringatan jika ada klaim yang mencurigakan, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan.</p>
<p>Menggunakan klaim manual sering kali lebih mahal karena memerlukan lebih banyak sumber daya manusia dan waktu untuk menyelesaikannya. Semakin kompleks klaim, semakin tinggi biaya yang diperlukan untuk memproses klaim tersebut.</p>	<p>AI mengurangi kebutuhan akan intervensi manusia, yang berarti biaya operasional dapat ditekan secara signifikan. Dengan otomatisasi, perusahaan dapat mengurangi biaya operasional dan memungkinkan tenaga kerja fokus pada tugas-tugas yang lebih strategis.</p>
<p>Dalam sistem manual, mendeteksi klaim palsu atau penipuan bisa sangat sulit dan memerlukan penyelidikan yang memakan waktu dan biaya.</p>	<p>Algoritma AI menggunakan data historis dan analitik prediktif untuk mendeteksi pola yang mencurigakan dalam klaim. AI dapat mempelajari dari data sebelumnya dan memberikan hasil yang lebih baik dalam mendeteksi penipuan secara real-time.</p>
<p>Pengalaman pengguna dalam proses klaim manual sering kali memakan waktu dan menyebabkan frustrasi, terutama jika pengguna harus terus menerus menghubungi pihak asuransi untuk menanyakan status klaim mereka.</p>	<p>Teknologi AI memungkinkan proses klaim yang lebih mulus dan cepat. Pengguna dapat memeriksa status klaim mereka secara online dan bahkan berkomunikasi melalui chatbot yang didukung AI, memberikan pengalaman yang lebih baik dan interaktif.</p>

Penggunaan teknologi AI dalam proses klaim menawarkan berbagai keuntungan dibandingkan dengan klaim manual, mulai dari kecepatan, akurasi, efisiensi biaya, deteksi penipuan, hingga pengalaman pengguna. Sumber daya manusia dapat difokuskan pada tugas yang lebih strategis, sementara sistem otomatis menangani tugas-tugas yang berulang dan memakan waktu. Penggunaan AI juga memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan memudahkan proses klaim.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa penerapan teknologi kecerdasan buatan (AI) telah menghasilkan perubahan signifikan yang positif dalam proses penyelesaian klaim asuransi di PT. Asuransi Allianz Life Syariah Cabang Medan. Penggunaan AI telah memungkinkan perusahaan tidak hanya untuk meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan tetapi juga untuk menyediakan pelayanan yang lebih responsif dan personal kepada nasabahnya. Dalam hal penanganan klaim, AI menawarkan sejumlah keuntungan yang substansial dibandingkan dengan prosedur manual. Kecepatan dan akurasi yang ditingkatkan dalam penilaian klaim memastikan bahwa keputusan diambil berdasarkan analisis data yang mendalam dan konsisten dengan prinsip-prinsip syariah. Ini mengurangi risiko kesalahan manusia dan mempercepat proses klaim, memberikan kepuasan yang lebih besar kepada pelanggan. Selain itu, integrasi teknologi AI dalam proses klaim juga meningkatkan kemampuan perusahaan dalam mendeteksi dan mencegah penipuan, sebuah nilai tambah yang berdampak langsung pada pengurangan biaya operasional. Pengalaman pelanggan juga mendapat manfaat yang signifikan dari penerapan AI, dimana proses klaim menjadi lebih mudah dan dapat diakses, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat dari penggunaan AI dalam industri asuransi syariah jauh melampaui hambatan yang mungkin dihadapi. Dapat disimpulkan bahwa AI telah memberikan kontribusi yang berharga terhadap peningkatan kinerja perusahaan dan kepuasan pelanggan, menandakan potensi pertumbuhan dan inovasi lebih lanjut dalam industri ini.

REFERENSI

- [1] Andre Alkahfi, M., and Yusrizal, Y. "Analisis Penanganan Klaim Asuransi Proteksi Pembiayaan Syariah Pada PT. Asuransi Askrida Syariah Cabang Medan." *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, vol. 3(6), 2022, pp. 1308–1321, <https://doi.org/10.47467/elmal.v3i6.1233>.
- [2] Sobron M, Lubis. "Implementasi Artificial Intelligence Pada System Manufaktur Terpadu." *Seminar Nasional Teknik (SEMNASTEK) UISU*, vol. 4(1), 2021, pp. 1–7.
- [3] Lubis, A. M., Nurbaiti, and Harahap, M. I. "Pengaruh Literasi Keuangan, Fintech Peer To Peer Lending Dan Payment Gateway Terhadap Kinerja Keuangan Umkm (Studi Kasus Umkm Kota Medan)." *Skripsi*, vol. 13(2), 2021, pp. 90–102.
- [4] Ajib, M. *Asuransi Syariah*. Rumah Fiqih Publishing, 2019.
- [5] Nelly, R., Siregar, S., and Sugianto, S. "Analisis Manajemen Risiko Pada Bank Syariah: Tinjauan Literatur." *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, vol. 4(4), 2022, pp. 918–930, <https://doi.org/10.47467/reslaj.v4i4.1008>.
- [6] Armilda, V., Nugroho, S., and Kurniawan, L. "Pengaruh Teknologi Fintech Dalam Transformasi Industri Asuransi Dan Implikasi Regulasi Di Indonesia." *Jurnal Ilmu Hukum Dan Sosial*, vol. 2(1), 2024, pp. 235–245.
- [7] Nuranggraeni, I. "Inovasi Financial Technology (Fintech) Pada Asuransi Syariah (Studi Kasus: PT Duta Danadyakasa Teknologi JESI)." *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, vol. 9(2), 2020, pp. 94–103.
- [8] Humaira Siti Salma, S., Arifin, T., and Abdal, A. "Technological Progress and Cultural Change in Sharia Insurance: Impact and Challenges." *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, vol. 3(5), 2023, pp. 880–887, <https://doi.org/10.35877/454ri.daengku2101>.

- [9] Yildirim, I., and Sahin, E. E. "Insurance Technologies (Insurtech): Blockchain and Its Possible Impact on Turkish Insurance Sector." *Journal of International Management, Educational and Economics Perspectives*, vol. 6(3), 2018, pp. 13–22.
- [10] Capiello, A. "The Technological Disruption of Insurance Industry: A Review." *International Journal of Business and Social Science*, vol. 11(1), 2020, pp. 1–11, <https://doi.org/10.30845/ijbss.v11n1a1>.
- [11] Rahma, T. I. F. "Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Penggunaan Financial Technology (Fintech)." *At-Tawassuth*, vol. 3(1), 2018, pp. 642–661.
- [12] Firmansyah, M., Masrun, M., and Yudha S, I. D. K. "Esensi Perbedaan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif." *Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan*, vol. 3(2), 2021, pp. 156–159, <https://doi.org/10.29303/e-jep.v3i2.46>.
- [13] Nelly, R., and Soemitra, A. "Studi Literature General Issu Lembaga Keuangan Non Bank Syariah Di Indonesia." *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, vol. 3(4), 2022, pp. 700–710, <https://doi.org/10.47467/elmal.v3i4.1056>.
- [14] Wahyudi, T. "Studi Kasus Pengembangan Dan Penggunaan Artificial Intelligence (AI) Sebagai Penunjang Kegiatan Masyarakat Indonesia." *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, vol. 9(1), 2023, pp. 28–32.
- [15] Aslami, N., Izzah, N., and Tarigan, A. A. "The Concept Of Taradin In Online Buying The Study of Surah An-Nisa' Version 29." *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman*, vol. 9(2), 2021, pp. 235–250.