

Inovasi Financial Technology (Fintech) dalam Meningkatkan Efisiensi Layanan Asuransi Syariah di Era Digital

Muhammad Zainuddin Azi^{*}, Muhammad Ikhsan Harahap, Nurul Inayah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Asuransi Syariah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Medan, Indonesia

Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, 20371 Sumatera Utara, Indonesia

Email: ^{1,*}muhammadzainuddinazi@gmail.com, ²m.ikhsan.harahap@uinsu.ac.id, ³nurulinayah@uinsu.ac.id

Email Penulis Korespondens: muhammadzainuddinazi@gmail.com

Submitted: 10/06/2026; Accepted: 28/06/2026; Published: 30/06/2026

Abstrak—Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan inovasi Financial Technology (Fintech) dalam pengembangan layanan asuransi syariah pada PT Jiwasraya. Dalam era digital yang terus berkembang, integrasi fintech menjadi strategi penting untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta perluasan jangkauan layanan asuransi berbasis prinsip syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus pada PT Jiwasraya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi fintech yang diterapkan mencakup digitalisasi layanan polis, pembayaran premi secara online, serta penggunaan artificial intelligence (AI) dalam analisis risiko dan layanan pelanggan. Penerapan teknologi ini tidak hanya mempercepat proses bisnis, tetapi juga meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap sistem keuangan syariah yang lebih modern dan transparan. Dapat disimpulkan bahwa fintech memiliki peran strategis dalam mendorong transformasi layanan asuransi syariah yang berkelanjutan dan kompetitif di era digital. Perkembangan asuransi syariah di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini ditandai dengan bertambahnya jumlah perusahaan asuransi syariah, baik yang berdiri sendiri maupun sebagai unit usaha syariah dari perusahaan asuransi konvensional. Peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perlindungan finansial yang sesuai dengan prinsip syariah turut mendorong permintaan terhadap produk-produk asuransi berbasis akad tolong-menolong (ta'awun) dan tabarru'. Di sisi lain, dukungan regulasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta upaya literasi keuangan syariah yang terus digalakkan juga berperan penting dalam mendorong pertumbuhan sektor ini.

Kata Kunci: Financial Technology; Fintech; Asuransi Syariah; Inovasi Digital, Layanan Digital

Abstract—This study aims to examine the implementation of Financial Technology (Fintech) innovations in the development of sharia insurance services at PT Jiwasraya. In a rapidly evolving digital era, the integration of fintech has become a crucial strategy to enhance efficiency, transparency, and the outreach of insurance services based on sharia principles. This research adopts a qualitative approach using a case study method at PT Jiwasraya. Data collection techniques include in-depth interviews, documentation, and literature studies. The findings indicate that fintech innovations implemented at the company include the digitalization of policy services, online premium payments, and the use of artificial intelligence (AI) for risk analysis and customer service. The application of these technologies not only accelerates business processes but also increases customer trust in a more modern and transparent sharia financial system. It can be concluded that fintech plays a strategic role in driving the sustainable and competitive transformation of sharia insurance services in the digital age. The development of sharia insurance in Indonesia has shown significant growth in recent years. This is marked by an increasing number of sharia insurance companies, both as independent entities and as sharia business units of conventional insurance firms. Growing public awareness of the importance of financial protection aligned with sharia principles has also fueled the demand for insurance products based on the concepts of mutual help (ta'awun) and donation (tabarru'). On the other hand, regulatory support from the Financial Services Authority (OJK) and ongoing efforts to improve sharia financial literacy have also played a crucial role in driving the growth of this sector.

Keywords: Financial Technology; Fintech; Sharia Insurance; Digital Innovation; Digital Services

1. PENDAHULUAN

Perkembangan internet dan teknologi digital di Indonesia mengalami peningkatan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Kemajuan teknologi tersebut mendorong munculnya berbagai inovasi di berbagai sektor, termasuk sektor keuangan. Salah satu bentuk inovasi yang berkembang pesat adalah Financial Technology (FinTech), yaitu layanan keuangan berbasis teknologi yang bertujuan memberikan kemudahan, kecepatan, efisiensi, dan transparansi dalam transaksi keuangan. Kehadiran FinTech tidak hanya diterapkan pada sistem pembayaran digital dan pinjaman online, tetapi juga mulai berkembang pada industri asuransi, termasuk asuransi syariah. (Purwanto et al., 2022)

Perkembangan FinTech pada asuransi syariah menjadi fenomena penting di Indonesia karena meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang praktis dan mudah diakses. Asuransi syariah sebagai bagian dari ekonomi Islam memiliki potensi besar untuk berkembang melalui pemanfaatan teknologi digital. Teknologi tersebut memungkinkan masyarakat memperoleh layanan asuransi secara lebih cepat, transparan, dan efisien, seperti pembayaran premi secara online, klaim digital, chatbot layanan nasabah, serta pemasaran berbasis digital. Inovasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan inklusi keuangan syariah dan memperluas akses masyarakat terhadap produk asuransi syariah. (Marpang et al., 2025)

Financial Technology (FinTech) adalah penggabungan antara sistem keuangan dan teknologi. Perkembangan FinTech di Indonesia telah memunculkan berbagai inovasi aplikasi, khususnya dalam layanan keuangan seperti alat transaksi pembayaran, penyimpanan uang, serta peminjaman dana. Menjamurnya FinTech di Indonesia menjadi bukti adanya peralihan masyarakat dari sistem keuangan tradisional menuju pemanfaatan teknologi finansial. Peralihan ini didorong oleh kecepatan dan kemudahan yang ditawarkan FinTech dalam mengakses berbagai kebutuhan yang berkaitan

dengan sistem keuangan. (Judijanto et al., 2024)

FinTech atau teknologi keuangan adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan perusahaan-perusahaan yang menawarkan teknologi modern di sektor keuangan. Perusahaan-perusahaan tersebut telah menjadi tren nyata sejak tahun 2010. Umumnya, perusahaan FinTech merupakan usaha mikro, kecil, atau menengah yang memiliki ekuitas terbatas, namun memiliki gagasan yang jelas mengenai cara memperkenalkan layanan baru atau meningkatkan layanan keuangan yang sudah ada di pasar. Sebagian besar FinTech adalah perusahaan rintisan (start-up) yang jumlahnya terus meningkat. Berdasarkan perkiraan, jumlahnya telah melampaui sepuluh ribu perusahaan secara global. Sebagai aturan umum, perusahaan-perusahaan FinTech didanai melalui investasi ventura (venture capital) dan pendanaan gotong royong (crowdfunding). Konsep FinTech mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan sektor finansial, terutama dalam lembaga perbankan. Hal ini diharapkan dapat memfasilitasi proses transaksi keuangan yang lebih praktis dan modern. Layanan keuangan berbasis digital yang berkembang di Indonesia saat ini mencakup sistem saluran pembayaran (payment channel system), sistem digital (digital system), asuransi digital (online digital insurance), peer-to-peer (P2P) lending, serta crowdfunding. (Harahap, 2023)

Financial Technology (Fintech) merupakan bentuk inovasi dalam industri jasa keuangan yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan layanan keuangan. Fintech merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung atau memungkinkan layanan keuangan yang inovatif. Inovasi ini mencakup berbagai sektor, seperti sistem pembayaran, pinjaman, investasi, dan asuransi. Fintech mampu meningkatkan efisiensi, memperluas akses, serta menciptakan model bisnis baru yang lebih adaptif terhadap kebutuhan konsumen. (Purwanto et al., 2022)

Financial Technology (FinTech) telah menjadi kekuatan pendorong utama dalam evolusi sektor keuangan global, termasuk di Indonesia. Peningkatan penggunaan teknologi digital dalam layanan keuangan telah memungkinkan penyediaan layanan FinTech menjangkau konsumen yang sebelumnya tidak terlayani oleh lembaga keuangan tradisional. Financial Technology mencakup berbagai inovasi, seperti pembayaran digital, pinjaman online, investasi digital, dan asuransi digital, yang memberikan kemudahan akses serta efisiensi yang lebih tinggi dibandingkan layanan konvensional. (Aswurah et al., 2024)

Di Indonesia, regulasi terkait fintech telah mulai dikembangkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia. Kehadiran fintech telah mengubah paradigma layanan keuangan tradisional menjadi lebih digital, cepat, dan terjangkau. OJK (2020) mencatat bahwa sektor fintech terus mengalami pertumbuhan positif dan memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan inklusi keuangan di Indonesia. Regulasi yang diterapkan oleh OJK dan Bank Indonesia bertujuan untuk memastikan keamanan, transparansi, dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip yang berlaku, serta untuk melindungi konsumen dari potensi risiko yang mungkin timbul akibat penggunaan teknologi dalam transaksi keuangan. Sebagai hasilnya, fintech kini semakin menjadi pendorong utama dalam memperluas akses ke layanan keuangan, terutama bagi masyarakat yang sebelumnya tidak terjangkau oleh layanan perbankan konvensional. (Harahap, 2023)

FinTech yang disebut sebagai kemajuan dalam dunia transaksi ekonomi juga telah menarik perhatian para pelaku sektor keuangan yang berprinsip syariah, dengan munculnya sebuah terobosan baru yang dikenal sebagai FinTech Syariah. Di Indonesia, FinTech Syariah mulai banyak menarik perhatian publik, terutama dengan dibentuknya Asosiasi FinTech Syariah Indonesia (AFSI) yang menaungi perkembangan FinTech Syariah di Indonesia, serta dimulainya legalisasi FinTech Syariah sebagai bentuk transaksi ekonomi yang dapat didaftarkan secara resmi kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). FinTech Syariah merupakan kombinasi antara inovasi teknologi informasi dengan produk dan layanan keuangan berbasis teknologi, yang mempercepat dan mempermudah proses bisnis dalam hal transaksi, investasi, dan penyaluran dana, berdasarkan nilai-nilai syariah. (Nurzianti, 2021)

Dalam konteks industri asuransi, FinTech telah mengubah cara perusahaan asuransi beroperasi, termasuk dalam hal penilaian risiko, penentuan premi, dan klaim. Implikasi regulasi juga menjadi perhatian penting dalam transformasi industri asuransi yang didorong oleh FinTech. Bank Indonesia, sebagai otoritas moneter di Indonesia, telah mengambil inisiatif untuk menjamin keamanan dan ketertiban dalam lalu lintas pembayaran dengan mengatur serta mengawasi perkembangan FinTech. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga telah mengeluarkan beberapa peraturan terkait FinTech, seperti POJK No. 77/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dan POJK No. 13/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital dalam Sektor Jasa Keuangan. (Armilda et al., 2024)

Adopsi FinTech di Indonesia berkembang pesat seiring dengan meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan perangkat mobile. Hal ini membuka peluang baru bagi individu dan bisnis untuk mengakses layanan keuangan, seperti pembayaran digital, pinjaman online, investasi, dan asuransi, tanpa harus melalui lembaga keuangan tradisional. Fenomena ini juga didorong oleh meningkatnya kebutuhan akan layanan keuangan yang cepat, transparan, dan fleksibel di tengah dinamika ekonomi yang terus berubah. (Jange et al., 2024)

FinTech tidak hadir sebagai pesaing dari perbankan atau lembaga keuangan lainnya. Keduanya justru dapat saling bersinergi melalui kolaborasi nyata. Sebagaimana disebutkan oleh Asosiasi FinTech Indonesia (AFTECH), sebanyak 63,9 persen pelaku usaha FinTech telah terkoneksi dengan bank melalui Application Programming Interface (API). Dengan demikian, FinTech hadir sebagai peluang kolaborasi bagi perbankan, bukan sebagai ancaman (Nurangraeni, 2020)

Berbagai inovasi fintech dalam asuransi syariah mencakup digitalisasi pemasaran, aplikasi layanan berbasis Android/iOS, chatbot syariah untuk edukasi dan layanan nasabah, serta sistem klaim daring yang mempercepat proses verifikasi. Inovasi-inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, mempermudah akses masyarakat terhadap produk asuransi syariah, serta meningkatkan transparansi dan kepercayaan nasabah. Digitalisasi pemasaran memungkinkan perusahaan asuransi untuk menjangkau lebih banyak konsumen melalui platform online, sementara aplikasi berbasis mobile mempermudah nasabah dalam mengakses informasi polis, melakukan pembayaran premi, dan

mengajukan klaim. Chatbot syariah yang dihadirkan juga dapat memberikan edukasi tentang prinsip-prinsip syariah dalam asuransi, memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan Islam. Sistem klaim daring mempercepat proses verifikasi dan penyelesaian klaim, sehingga meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah. (Judijanto et al., 2024)

Namun, penerapan fintech dalam asuransi syariah harus memperhatikan aspek kepatuhan terhadap prinsip-prinsip Islam. Hal ini menjadi tantangan tersendiri karena setiap inovasi teknologi harus dikaji dari sisi hukum syariah. Menurut Fatwa DSN-MUI No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah, seluruh aktivitas operasional harus bebas dari riba, gharar, dan maisir, serta berdasarkan akad-akad syariah yang jelas. Oleh karena itu, perusahaan asuransi syariah yang mengadopsi teknologi digital harus memastikan bahwa setiap transaksi, produk, dan layanan yang ditawarkan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip tersebut. Proses digitalisasi, seperti pembayaran premi atau klaim daring, perlu diawasi secara ketat agar tetap sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI), sehingga teknologi dapat berperan sebagai pendorong inklusi keuangan tanpa mengorbankan integritas nilai-nilai syariah.

Literasi digital dan literasi keuangan syariah masyarakat juga menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi fintech dalam asuransi syariah. Menurut survei OJK (2022), tingkat literasi keuangan syariah di Indonesia masih tergolong rendah, sehingga diperlukan strategi edukasi yang komprehensif agar masyarakat dapat memahami manfaat dan mekanisme layanan keuangan syariah secara digital. Hal ini mencakup peningkatan pemahaman tentang prinsip-prinsip syariah dalam produk asuransi, penggunaan teknologi untuk transaksi keuangan, serta cara memanfaatkan aplikasi dan platform fintech secara aman dan efisien. Dengan edukasi yang tepat, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mengakses produk asuransi syariah berbasis fintech dan lebih percaya terhadap sistem yang dijalankan, sehingga mempercepat proses inklusi keuangan syariah di Indonesia.

PT Jiwasraya, sebagai perusahaan asuransi jiwa milik negara, walaupun dikenal dalam layanan konvensional, juga turut mengembangkan layanan syariah. Transformasi digital melalui adopsi fintech menjadi langkah strategis Jiwasraya dalam memperluas pasar, meningkatkan layanan, serta memulihkan kepercayaan publik pasca berbagai tantangan yang dihadapi perusahaan dalam beberapa tahun terakhir. Dengan memperkenalkan produk-produk asuransi syariah yang didukung oleh teknologi, Jiwasraya dapat menjangkau lebih banyak masyarakat, khususnya yang lebih memilih layanan berbasis syariah. Selain itu, penggunaan fintech dalam proses klaim, pembayaran premi, dan pemasaran digital memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pelayanan yang lebih cepat dan transparan. Upaya ini juga bertujuan untuk memperbaiki reputasi perusahaan dan menciptakan rasa aman serta kepercayaan di kalangan nasabah.

Namun, perkembangan FinTech pada asuransi syariah masih menghadapi berbagai permasalahan. Salah satu masalah utama adalah rendahnya tingkat literasi keuangan dan literasi digital masyarakat Indonesia. Berdasarkan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), tingkat literasi keuangan syariah masyarakat Indonesia masih tergolong rendah dibandingkan tingkat inklusi keuangan nasional. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat belum memahami konsep asuransi syariah maupun penggunaan layanan keuangan berbasis digital. (Kusuma & Asmoro, 2024)

Selain itu, penerapan teknologi digital pada asuransi syariah juga menghadapi tantangan berupa tingginya biaya pengembangan teknologi, keterbatasan infrastruktur digital, serta risiko keamanan data nasabah. Penggunaan layanan berbasis digital memiliki potensi terjadinya kebocoran data dan penyalahgunaan informasi pribadi sehingga dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan asuransi digital. Di sisi lain, regulasi mengenai penerapan FinTech pada industri asuransi syariah juga masih memerlukan penguatan agar perlindungan terhadap nasabah dapat berjalan secara optimal. (Nuzianti, 2021)

Permasalahan lain yang menjadi perhatian adalah tingkat kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi. Kasus gagal bayar yang dialami PT Jiwasraya pada periode 2018–2020 menyebabkan menurunnya kepercayaan publik terhadap perusahaan asuransi di Indonesia. PT Jiwasraya kemudian mendapatkan penyelamatan dari Indonesia Financial Group (IFG) sebagai perusahaan milik pemerintah. Peristiwa tersebut menjadi salah satu fenomena penting yang menunjukkan bahwa transparansi, kualitas pelayanan, dan pengelolaan risiko dalam industri asuransi perlu ditingkatkan. Dalam konteks ini, penerapan inovasi FinTech diharapkan mampu membantu meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan transparansi kepada nasabah.

Regulasinya yang belum sepenuhnya mendukung perkembangan fintech di industri asuransi syariah bisa menjadi hambatan. Misalnya, belum ada aturan yang mengatur secara spesifik tentang integrasi fintech dengan asuransi syariah atau bagaimana mengawasi transaksi digital dalam skema asuransi syariah. Regulasinya mungkin juga belum cukup fleksibel untuk mengakomodasi inovasi-inovasi yang terus berkembang dalam sektor fintech. (Harianja et al., 2024)

Asuransi syariah mungkin kesulitan dalam mengadopsi teknologi baru, terutama jika mereka belum memiliki infrastruktur digital yang memadai. Teknologi yang kompleks dan mahal juga dapat menjadi hambatan bagi perusahaan asuransi untuk berinovasi dan menyediakan layanan yang lebih baik bagi nasabah. (Nuranggraeni, 2020)

Sebagai salah satu perusahaan asuransi tertua di Indonesia, PT Jiwasraya mulai melakukan transformasi digital dalam pengembangan layanan asuransi, termasuk layanan berbasis syariah. Perusahaan mulai menerapkan berbagai inovasi FinTech seperti digital marketing, pembayaran premi secara online, chatbot pelayanan nasabah, dan sistem klaim digital berbasis aplikasi. Inovasi tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan akses layanan, meningkatkan efisiensi operasional, serta memperbaiki kepercayaan masyarakat terhadap layanan asuransi.

Meskipun demikian, penerapan FinTech pada asuransi syariah tetap harus memperhatikan prinsip-prinsip syariah.

Asuransi syariah memiliki karakteristik berbeda dengan asuransi konvensional karena didasarkan pada prinsip tolong-menolong (ta'awun) dan menggunakan akad yang sesuai dengan hukum Islam. Oleh karena itu, seluruh transaksi dan layanan digital yang diterapkan harus terbebas dari unsur riba, gharar, dan maysir, serta tetap menjunjung prinsip keadilan dan transparansi.

Tabel 1. Fenomena yang terjadi

Tahun	Data / Fenomena	Keterangan
2020	Kasus gagal bayar PT Jiwasraya	PT Jiwasraya mengalami gagal bayar polis yang menyebabkan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi. Pemerintah kemudian melakukan restrukturisasi dan penyelamatan melalui IFG.
2021	Percepatan transformasi digital sektor keuangan	Pandemi COVID-19 mendorong peningkatan penggunaan layanan keuangan digital, termasuk pembayaran online dan layanan asuransi berbasis aplikasi. (arXiv)
2022	Aset asuransi syariah mencapai Rp45,147 triliun	Industri asuransi syariah menunjukkan pertumbuhan aset dari Rp26,691 triliun pada 2015 menjadi Rp45,147 triliun pada 2022. (J-Innovative)
2023	Aset perusahaan asuransi syariah mencapai Rp45,34 triliun	OJK mencatat peningkatan aset asuransi syariah dari Rp45,16 triliun pada 2022 menjadi Rp45,34 triliun pada 2023. (finansial.bisnis.com)
2023	Penetrasi asuransi syariah hanya 0,13%	Tingkat penetrasi asuransi syariah di Indonesia masih rendah sehingga menunjukkan rendahnya literasi dan minat masyarakat terhadap asuransi syariah. (foto.bisnis.com)
2024	Aset asuransi umum syariah mencapai Rp9,14 triliun	OJK mencatat aset asuransi umum syariah meningkat 11,33% dibanding tahun sebelumnya. (kontan.co.id)
2024	Outstanding fintech syariah turun menjadi Rp1,67 triliun	OJK melaporkan pembiayaan fintech syariah mengalami penurunan 15,92% dibanding tahun 2022. (Kabar Bursa)
2024	Peningkatan penggunaan layanan digital	Perusahaan asuransi mulai memperluas layanan digital seperti chatbot, pembayaran premi online, dan klaim digital untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.

Penelitian terdahulu mengenai FinTech umumnya lebih banyak membahas penerapan teknologi digital pada sektor perbankan syariah atau layanan keuangan secara umum. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa FinTech mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses transaksi, dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan syariah. Namun, penelitian yang secara khusus membahas inovasi FinTech pada asuransi syariah, khususnya pada PT Jiwasraya, masih terbatas.

Selain itu, penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada manfaat penggunaan teknologi digital tanpa mengaitkannya dengan permasalahan kepercayaan masyarakat pasca kasus gagal bayar PT Jiwasraya. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki gap research berupa masih terbatasnya kajian mengenai penerapan inovasi FinTech pada asuransi syariah yang dikaitkan dengan peningkatan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian mengenai inovasi Financial Technology (FinTech) pada asuransi syariah, khususnya pada PT Jiwasraya.

Penelitian yang dilakukan oleh Rizqa Rahmaddina, Novia Putri Artanti, dan Ana Toni Roby Candra Yudha (2023) dalam jurnal Masharif Al-Syariah berjudul "Analisis Peluang dan Hambatan Literasi Keuangan Fintech Syariah di Era Revolusi Industri 4.0" membahas tentang bagaimana literasi keuangan syariah dan digital masih menjadi tantangan utama dalam pengembangan fintech syariah di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menyoroti bahwa kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prinsip-prinsip syariah dan penggunaan teknologi menjadi penghambat dalam perluasan layanan fintech syariah. Namun demikian, penelitian ini juga menunjukkan adanya peluang besar bagi perusahaan fintech syariah untuk meningkatkan inklusi keuangan melalui edukasi dan digitalisasi. (Armilda et al., 2024)

Penelitian yang dilakukan oleh (Rohman et al., 2022) dengan judul "Pengaruh Fintech Syariah Terhadap Literasi Keuangan Syariah Pada Mahasiswa Ormawa Fakultas Ekonomi" meneliti secara kuantitatif sejauh mana penggunaan fintech syariah dapat memengaruhi tingkat literasi keuangan syariah mahasiswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara penggunaan fintech syariah dan peningkatan pemahaman mahasiswa terhadap prinsip-prinsip keuangan syariah. Hal ini mengindikasikan bahwa inovasi teknologi dalam layanan keuangan dapat menjadi alat efektif dalam meningkatkan kesadaran serta pemahaman terhadap produk-produk asuransi syariah.

Penelitian yang dilakukan oleh (Sunendar et al., 2023) dalam jurnal ASIK berjudul "Digital Sharia Insurance Innovation: A Case Study of Kitabisa Insurance Platform and Its Impact on Financial Inclusion in Indonesia" memaparkan bagaimana platform asuransi digital berbasis syariah seperti Kitabisa mampu meningkatkan inklusi keuangan di kalangan masyarakat Indonesia. Studi ini menekankan pada peran teknologi dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan asuransi syariah yang sebelumnya kurang dikenal. Inovasi digital melalui platform crowdfunding ini mampu

memberikan akses yang lebih luas, transparansi, serta memperkuat konsep gotong royong dalam pembiayaan risiko sesuai prinsip syariah.

Penelitian terdahulu mengenai FinTech umumnya lebih banyak membahas penerapan teknologi digital pada sektor perbankan syariah atau layanan keuangan secara umum. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa FinTech mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses transaksi, dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan syariah. Namun, penelitian yang secara khusus membahas inovasi FinTech pada asuransi syariah, khususnya pada PT Jiwasraya, masih terbatas.

Selain itu, penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada manfaat penggunaan teknologi digital tanpa mengaitkannya dengan permasalahan kepercayaan masyarakat pasca kasus gagal bayar PT Jiwasraya. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki gap research berupa masih terbatasnya kajian mengenai penerapan inovasi FinTech pada asuransi syariah yang dikaitkan dengan peningkatan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian mengenai inovasi Financial Technology (FinTech) pada asuransi syariah, khususnya pada PT Jiwasraya.

Penelitian yang dilakukan oleh Rizqa Rahmaddina, Novia Putri Artanti, dan Ana Toni Roby Candra Yudha (2023) dalam jurnal *Masharif Al-Syariah* berjudul "Analisis Peluang dan Hambatan Literasi Keuangan FinTech Syariah di Era Revolusi Industri 4.0" membahas tentang bagaimana literasi keuangan syariah dan digital masih menjadi tantangan utama dalam pengembangan FinTech syariah di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menyoroti bahwa kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prinsip-prinsip syariah dan penggunaan teknologi menjadi penghambat dalam perluasan layanan FinTech syariah. Namun demikian, penelitian ini juga menunjukkan adanya peluang besar bagi perusahaan FinTech syariah untuk meningkatkan inklusi keuangan melalui edukasi dan digitalisasi. (Armilda et al., 2024)

Penelitian yang dilakukan oleh Riris Yulia Rohman, Siti Fauziyah, dan Imam Sopingi (2022) dengan judul "Pengaruh FinTech Syariah Terhadap Literasi Keuangan Syariah Pada Mahasiswa Ormawa Fakultas Ekonomi" meneliti secara kuantitatif sejauh mana penggunaan FinTech syariah dapat memengaruhi tingkat literasi keuangan syariah mahasiswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara penggunaan FinTech syariah dan peningkatan pemahaman mahasiswa terhadap prinsip-prinsip keuangan syariah. Hal ini mengindikasikan bahwa inovasi teknologi dalam layanan keuangan dapat menjadi alat efektif dalam meningkatkan kesadaran serta pemahaman terhadap produk-produk asuransi syariah.

Penelitian yang dilakukan oleh Suryo Anugrah Sunendar dan Chika Aditya (2023) dalam jurnal *ASIK* berjudul "Digital Sharia Insurance Innovation: A Case Study of Kitabisa Insurance Platform and Its Impact on Financial Inclusion in Indonesia" memaparkan bagaimana platform asuransi digital berbasis syariah seperti Kitabisa mampu meningkatkan inklusi keuangan di kalangan masyarakat Indonesia. Studi ini menekankan pada peran teknologi dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan asuransi syariah yang sebelumnya kurang dikenal. Inovasi digital melalui platform crowdfunding ini mampu memberikan akses yang lebih luas, transparansi, serta memperkuat konsep gotong royong dalam pembiayaan risiko sesuai prinsip syariah.

Penelitian yang dilakukan oleh Jange, Pendi, dan Susilowati (2024) berjudul *Peran Teknologi Finansial (FinTech) dalam Transformasi Layanan Keuangan di Indonesia* bertujuan untuk menganalisis bagaimana FinTech berperan dalam transformasi layanan keuangan di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa FinTech telah mempercepat proses digitalisasi layanan keuangan serta memperluas jangkauan pasar di sektor keuangan. Kehadiran FinTech memungkinkan masyarakat memperoleh akses yang lebih mudah, cepat, dan efisien terhadap berbagai layanan keuangan, sehingga mendorong peningkatan inklusi keuangan di Indonesia.

Selanjutnya, penelitian Judijanto, Putri, Syamsuri, Dewantara, dan Alfiana (2024) yang berjudul *Impact of Financial Technology (FinTech) Innovation on Traditional Banking and Finance Business Models* mengkaji dampak inovasi FinTech terhadap model bisnis perbankan dan keuangan tradisional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perkembangan FinTech telah mengubah model bisnis keuangan konvensional melalui peningkatan layanan digital, efisiensi operasional, serta pengurangan biaya transaksi. Selain itu, lembaga keuangan tradisional dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tetap mampu bersaing di era digital.

Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Purwanto, Yandri, dan Yoga (2022) dengan judul *Perkembangan dan Dampak Financial Technology (FinTech) terhadap Perilaku Manajemen Keuangan di Masyarakat* bertujuan untuk mengetahui pengaruh FinTech terhadap perilaku manajemen keuangan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa FinTech telah mengubah cara masyarakat dalam mengelola keuangan, terutama dalam hal transaksi, pembayaran, investasi, dan pengelolaan dana. Masyarakat semakin mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan akses digital dalam melakukan aktivitas keuangan sehari-hari, sehingga penggunaan layanan berbasis teknologi menjadi semakin meningkat.

Mengenai perlindungan nasabah, Fintech dapat membantu mengatasi masalah ini dengan mengimplementasikan sistem klaim otomatis berbasis blockchain atau teknologi lainnya yang dapat meningkatkan transparansi dan efisiensi. Penggunaan teknologi dapat mengurangi potensi kecurangan atau penundaan dalam proses klaim dan memberikan perlindungan yang lebih jelas bagi nasabah.

Sehubungan dengan literasi keuangan syariah dan digital, Fintech bisa menjadi solusi untuk meningkatkan literasi keuangan dan digital dengan menyediakan platform edukasi yang mudah diakses. Misalnya, aplikasi mobile atau website yang menjelaskan prinsip-prinsip dasar asuransi syariah dan bagaimana cara menggunakan produk fintech untuk asuransi. Ini akan mempermudah masyarakat dalam memahami dan mengakses layanan asuransi syariah. (Rahmawati & Nur, 2021)

Berkaitan dengan regulasi, dapat dikatakan bahwa regulasi yang ketinggalan zaman atau kurang jelas bisa menghambat adopsi fintech dalam asuransi syariah. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah dan regulator untuk mengembangkan regulasi yang lebih progresif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital di sektor asuransi syariah. Hal ini akan membantu menciptakan ekosistem yang lebih aman dan mendukung inovasi. (Qur'anisa et al., 2024)

Penggunaan teknologi seperti blockchain, AI (Artificial Intelligence), dan big data dapat memberikan solusi untuk meningkatkan efisiensi operasional, pemrosesan klaim, serta personalisasi produk asuransi. Namun, implementasi teknologi ini membutuhkan biaya yang tidak sedikit dan peningkatan kemampuan teknis di dalam perusahaan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana bentuk inovasi Fintech di industri asuransi dan perkembangan Fintech di industri asuransi.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus yang difokuskan pada PT Jiwasraya, khususnya pada unit yang mengelola layanan asuransi syariah dan inovasi digital berbasis Financial Technology (Fintech). Pendekatan kualitatif dipilih karena dinilai mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai fenomena penerapan fintech dalam pengembangan layanan asuransi syariah yang berlangsung dalam lingkungan organisasi yang nyata. Melalui metode studi kasus, peneliti dapat mengeksplorasi berbagai proses, strategi, tantangan, serta dinamika yang terjadi dalam implementasi teknologi digital pada sektor asuransi syariah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada konteks dan proses yang melatarbelakangi pengambilan keputusan dalam organisasi.

Subjek penelitian ini adalah pegawai dan manajer yang terlibat secara langsung dalam pengembangan layanan asuransi syariah berbasis teknologi di PT Jiwasraya. Populasi penelitian berjumlah 50 orang yang terdiri atas berbagai posisi dan tanggung jawab yang berkaitan dengan inovasi layanan digital perusahaan. Mengingat jumlah populasi yang relatif terbatas dan masih memungkinkan untuk dijangkau secara keseluruhan, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling. Dengan teknik ini, seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian sehingga diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai penerapan fintech dalam layanan asuransi syariah di PT Jiwasraya. Menurut (Sugiyono, 2022), total sampling adalah teknik penentuan sampel apabila seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel penelitian, terutama ketika jumlah populasi relatif kecil sehingga memungkinkan peneliti memperoleh data secara menyeluruh. Penggunaan teknik ini dinilai mampu meningkatkan representativitas data karena seluruh karakteristik populasi dapat terakomodasi dalam penelitian tanpa adanya risiko kesalahan akibat pemilihan sebagian anggota populasi saja (Sugiyono, 2022)

Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik agar data yang diperoleh bersifat kaya, mendalam, dan saling melengkapi. Teknik utama yang digunakan adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*) terhadap para informan yang terlibat dalam pengembangan layanan asuransi syariah berbasis fintech. Selain itu, penelitian juga memanfaatkan studi dokumentasi terhadap berbagai dokumen internal perusahaan yang berkaitan dengan kebijakan, prosedur, dan pengembangan inovasi digital. Untuk memperkuat hasil penelitian, digunakan pula data sekunder yang diperoleh dari laporan resmi perusahaan, literatur ilmiah yang relevan, publikasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta berbagai data mengenai perkembangan industri asuransi syariah di Indonesia.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap reduksi data, peneliti melakukan proses seleksi, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan pengelompokan data sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi, matriks, maupun kategorisasi tema untuk memudahkan interpretasi. Tahap akhir dilakukan melalui penarikan kesimpulan yang terus diverifikasi selama proses penelitian berlangsung. Untuk menjamin keabsahan data, diterapkan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik, serta dilakukan *member check* kepada informan guna memastikan kesesuaian antara hasil interpretasi peneliti dengan informasi yang diberikan responden. Di samping itu, penelitian ini juga memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian dengan menjaga kerahasiaan identitas responden, memperoleh persetujuan partisipasi secara sukarela, serta menggunakan seluruh data yang diperoleh semata-mata untuk kepentingan akademik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Financial Technology (fintech) dalam industri asuransi, atau dikenal juga dengan istilah *Insurtech* (Insurance Technology), merupakan inovasi berbasis digital yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan asuransi. Fintech memungkinkan perusahaan asuransi untuk menawarkan produk dan layanan secara digital melalui aplikasi mobile, website, chatbot, dan platform otomatis lainnya. Inovasi ini membantu memangkas proses administrasi yang rumit, mempercepat klaim, serta menyediakan informasi polis yang lebih transparan dan mudah diakses oleh nasabah.

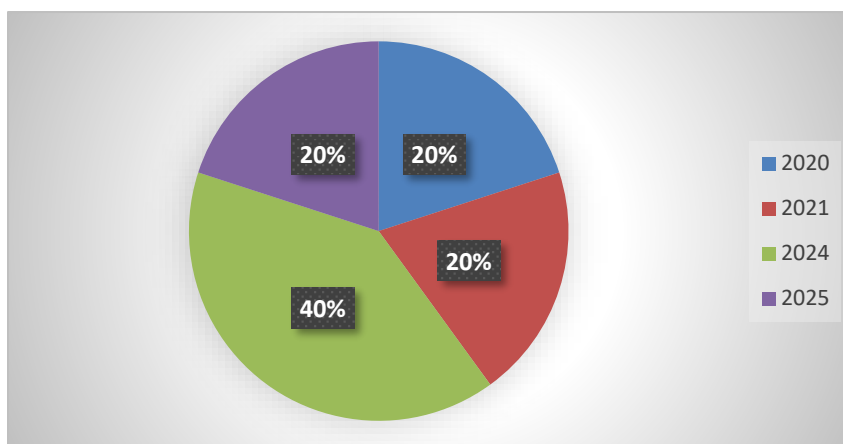
Tabel 2. Perkembangan Asuransi Syariah dan Inovasi Fintech 2020–2024

Tahun	Perkembangan Asuransi Syariah
2020	Krisis keuangan Jiwasraya berdampak pada unit syariah.

Tahun	Perkembangan Asuransi Syariah
	Pemerintah bentuk IFG Life sebagai penyelamat.
2021	IFG Life mulai operasional, menasar pasar syariah dan konvensional. Perencanaan pengembangan layanan syariah digital.
2022	Produk asuransi syariah mulai ditawarkan oleh IFG Life secara lebih luas. Awareness masyarakat meningkat.
2023	Pertumbuhan premi syariah meningkat secara nasional. IFG Life memperluas kanal distribusi digital syariah.
2024	Produk syariah IFG Life makin kompetitif. Partisipasi dalam OJK Sandbox untuk inovasi syariah.

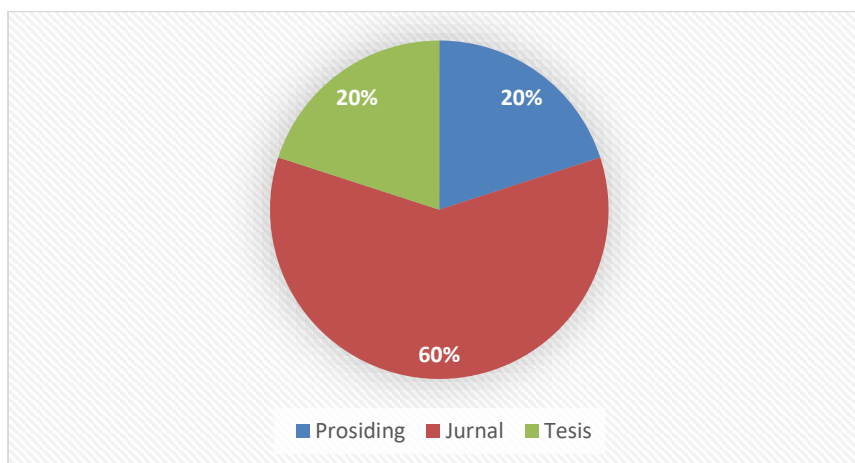
Sumber: OJK (2025)

Pencarian artikel dalam tiga tahun terakhir menggunakan aplikasi Publish or Perish pada database Google Scholar telah dilakukan secara mendalam. Dari hasil pencarian tersebut, ditemukan sebanyak 5 artikel yang relevan dengan topik financial technology (fintech). Seluruh artikel tersebut diterbitkan dalam rentang waktu 2020 hingga 2025. Tahun 2024 masih menjadi periode dengan jumlah publikasi tertinggi, yaitu 2 artikel atau sekitar 40% dari total. Disusul oleh tahun 2020, 2021 dan 2025 dengan masing-masing 1 artikel atau sekitar 20%. Informasi lebih lengkap mengenai distribusi publikasi per tahun dapat dilihat pada Gambar 2 berikut.



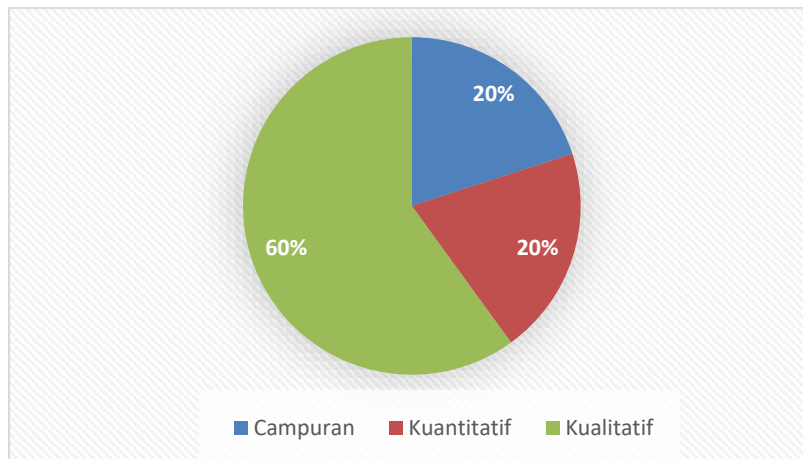
Gambar 2. Artikel berdasarkan tahun terbit

Artikel telah dikelompokkan ke dalam beberapa jenis publikasi. Dalam tiga tahun terakhir, sebanyak 5 artikel yang relevan dengan topik financial technology (fintech) telah dipublikasikan dalam berbagai bentuk, seperti jurnal ilmiah, tesis, dan prosiding. Artikel yang dipublikasikan dalam bentuk tesis berjumlah 1 artikel atau sekitar 20%, sedangkan dalam bentuk jurnal terdapat 3 artikel atau sekitar 60%. Sementara itu, hanya 1 artikel atau sekitar 20% yang diterbitkan dalam bentuk prosiding. Penjelasan lebih rinci mengenai jenis publikasi tersebut dapat dilihat pada bagan berikut.



Gambar 3. Artikel berdasarkan Jenis Publikasi

Penelitian mengenai financial technology (fintech) umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif, kualitatif, atau campuran. Dari total 6 artikel yang dianalisis, mayoritas menggunakan metode kualitatif, yaitu sebanyak 3 artikel atau sekitar 60%. Sementara itu, pendekatan kuantitatif dan campuran masing-masing digunakan dalam 1 artikel atau sekitar 20%. Distribusi penggunaan metode penelitian tersebut digambarkan pada Gambar 4 berikut.



Gambar 4. Artikel Tentang Metode Penelitian

Selanjutnya, berdasarkan hasil kajian yang dilakukan ditemukan bahwa terdapat 13 artikel yang membahas secara langsung Fintech. Artikel-artikel tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Artikel tentang Fintech

No.	Pengarang (Tahun)	Judul
1	Armilda, V., Nugroho, S., & Kurniawan, L. (2024)	Pengaruh Teknologi Fintech dalam Transformasi Industri Asuransi dan Implikasi Regulasi di Indonesia
2	Harianja, L. R., Sugianto, S., & Daulay, A. N. (2024)	Systematic Literatur Riview: Analisis Transformasi Digital Industri Asuransi Potensi (Insurtech) Di Indonesia
3	Marpaung, F. W., Aslami, N., & Syarbaini, A. M. B. (2025)	Application of Technology Artificial Intelligence in Claim Settlement at PT Asuransi Allianz Life Syariah Medan Branch
4	(Nurangraeni, 2020)	Inovasi Financial Technology (Fintech) pada Asuransi Syariah (Studi kasus: PT Duta Danadyakasa Teknologi)
5	(Rahmawati & Nur, 2021)	Insurance Technology: Inovasi Masa Depan Financial Technology Dalam Industri Asuransi

Berdasarkan artikel pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa kajian mengenai financial technology (fintech) semakin berkembang dalam beberapa tahun terakhir, khususnya pada periode 2021 hingga 2024. Topik yang diangkat dalam artikel-artikel tersebut sangat beragam, mulai dari transformasi industri asuransi, inklusi keuangan, pelayanan perbankan syariah, hingga integrasi teknologi kecerdasan buatan dalam penyelesaian klaim asuransi.

Artikel terbanyak diterbitkan pada tahun 2024, menunjukkan meningkatnya perhatian akademisi terhadap perkembangan dan dampak fintech di berbagai sektor ekonomi, khususnya di Indonesia. Selain itu, sebagian besar penelitian menyoroti peran fintech dalam meningkatkan akses dan kualitas layanan keuangan, baik pada lembaga keuangan konvensional maupun syariah. Beberapa artikel juga menunjukkan bahwa inovasi fintech tidak hanya berpengaruh pada sektor perbankan, tetapi juga memberikan kontribusi besar dalam industri asuransi dan ekonomi digital. Oleh karena itu, penelitian-penelitian ini dapat menjadi referensi penting dalam memahami transformasi digital yang sedang berlangsung dan dampaknya terhadap sistem keuangan nasional.

Salah satu bentuk pengembangan inovatif dalam bidang proteksi ini dikenal dengan istilah InsurTech (Insurance Technology). Insurance Technology merupakan hasil kolaborasi antara layanan proteksi dengan inovasi teknologi, yang merupakan bagian dari pengembangan inovasi di sektor keuangan atau FinTech. Kolaborasi ide bisnis ini bertujuan untuk mempermudah individu dalam mengakses layanan perlindungan, tanpa perlu bertatap muka langsung dengan agen asuransi. (Rahmawati & Nur, 2021)

Meluasnya penggunaan FinTech menciptakan berbagai perubahan yang sangat signifikan, salah satunya terkait dengan gaya hidup masyarakat. Salah satu contohnya adalah dalam hal pinjaman atau kredit. Sebelum perkembangan FinTech, masyarakat cenderung melakukan peminjaman dana secara langsung melalui bank. Namun kini, dengan hadirnya FinTech, masyarakat dapat mengakses pinjaman modal secara lebih mudah melalui platform daring seperti peer-to-peer (P2P) lending. (Qur'anisa et al., 2024)

Digitalisasi industri asuransi dapat diartikan sebagai proses transformasi yang dilakukan oleh perusahaan asuransi untuk meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, dan kemampuan dalam menghadapi perubahan teknologi serta perilaku konsumen. Proses digitalisasi ini melibatkan penggunaan teknologi digital dalam berbagai aspek operasional, seperti proses klaim, manajemen polis, dan layanan pelanggan, guna meningkatkan efisiensi serta memperbaiki kualitas layanan yang diberikan. (Harianja et al., 2024)

Selain itu, sistem pembayaran premi secara daring memudahkan nasabah untuk melakukan pembayaran rutin tanpa harus datang ke kantor. Pembayaran dapat dilakukan melalui transfer bank, mobile banking, hingga dompet digital yang telah terintegrasi. Inovasi ini tidak hanya memberikan kenyamanan bagi nasabah, tetapi juga memberikan fleksibilitas

dalam memilih metode pembayaran yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan kemudahan ini, nasabah dapat memastikan pembayaran premi dilakukan tepat waktu, yang pada gilirannya mengurangi risiko keterlambatan pembayaran. Bagi perusahaan, sistem pembayaran daring ini meningkatkan efisiensi pencatatan keuangan dan mengurangi potensi kesalahan dalam proses administrasi. Secara keseluruhan, sistem ini mendukung kelancaran operasional perusahaan serta meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam hal klaim, Jiwasraya telah mengembangkan sistem klaim elektronik (e-claim) yang memungkinkan nasabah mengunggah dokumen pendukung secara daring. Sistem ini mempercepat proses verifikasi dan pembayaran klaim, sehingga nasabah tidak perlu menunggu lama untuk menerima hak mereka. Keunggulan dari sistem ini adalah kemudahan dan kecepatan, terutama di tengah meningkatnya kebutuhan akan layanan yang efisien. (Zuhrinal, 2023). Dalam praktik asuransi syariah, Jiwasraya tetap mengedepankan prinsip keadilan dan tidak merugikan peserta. Proses klaim yang transparan dan cepat ini sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, di mana setiap klaim harus diproses secara adil dan tidak mengandung unsur riba, gharar, atau maisir. Dengan demikian, sistem e-claim ini bukan hanya mempermudah nasabah, tetapi juga memastikan bahwa setiap transaksi klaim dilakukan sesuai dengan ketentuan syariah yang berlaku. Meskipun berbagai inovasi telah diterapkan, terdapat tantangan yang dihadapi, salah satunya adalah literasi digital dan syariah yang masih rendah di kalangan masyarakat. Banyak masyarakat yang belum memahami cara kerja asuransi syariah, serta belum terbiasa dengan penggunaan teknologi dalam mengakses layanan keuangan. Hal ini menyebabkan adopsi layanan digital masih belum optimal. Selain itu, penerapan teknologi dalam layanan syariah harus melalui pengawasan ketat agar tidak menyimpang dari prinsip-prinsip syariah. Penggunaan AI dan otomatisasi harus dipastikan tidak mengandung unsur ketidakjelasan (gharar) atau perjudian (maisir), serta tetap transparan dalam pengelolaan dana tabarru'.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rasyid Fadillah selaku Manager Pengembangan Produk Digital Syariah PT Jiwasraya, diketahui bahwa penerapan Financial Technology (Fintech) dalam asuransi syariah merupakan bagian dari transformasi digital yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan sekaligus menjaga kepatuhan terhadap prinsip syariah. Beliau menjelaskan bahwa inovasi ini dilatarbelakangi oleh perubahan perilaku konsumen yang semakin menginginkan layanan cepat, transparan, dan berbasis digital. Selain itu, perkembangan InsurTech sebagai bagian dari Fintech mendorong perusahaan asuransi untuk melakukan digitalisasi layanan mulai dari pembayaran premi, pengelolaan polis, hingga proses klaim agar lebih mudah diakses tanpa harus bertatap muka langsung.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa PT Jiwasraya telah mengimplementasikan berbagai inovasi digital seperti e-policy, aplikasi mobile untuk pengecekan saldo dan klaim, payment gateway syariah, digital underwriting, serta sistem e-claim yang mempercepat proses klaim hingga 2–3 hari kerja. Seluruh inovasi tersebut tetap diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) untuk memastikan tidak bertentangan dengan prinsip syariah seperti menghindari riba, gharar, dan maisir. Meskipun demikian, terdapat sejumlah tantangan seperti rendahnya literasi digital dan pemahaman masyarakat terhadap asuransi syariah, keterbatasan sumber daya manusia, serta kompleksitas regulasi yang terus berkembang. Namun demikian, secara umum penerapan fintech dinilai mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat layanan, serta meningkatkan transparansi dan kepercayaan nasabah melalui akses informasi seperti saldo tabarru' dan riwayat klaim secara real-time. (Zainarti, 2023)

PT Jiwasraya juga menghadapi tantangan dari sisi regulasi. Karena fintech merupakan industri yang masih berkembang, regulasi yang mengatur integrasi fintech dengan prinsip syariah masih terus disusun dan disempurnakan. Hal ini menyebabkan adanya kekosongan hukum atau tumpang tindih peraturan yang berpotensi menghambat inovasi. Meskipun demikian, upaya PT Jiwasraya dalam mengembangkan layanan asuransi syariah berbasis teknologi merupakan langkah positif. Perusahaan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman sekaligus tetap mempertahankan prinsip-prinsip syariah dalam setiap inovasi yang diterapkan. Hal ini menunjukkan bahwa fintech dapat menjadi alat yang memperkuat sistem keuangan syariah, bukan sebaliknya. Perkembangan fintech di industri asuransi menunjukkan tren yang sangat pesat, terutama dalam satu dekade terakhir. Industri asuransi yang sebelumnya dikenal konvensional dan birokratis kini mulai bertransformasi digital secara signifikan. Hal ini dipicu oleh meningkatnya ekspektasi konsumen terhadap layanan yang cepat dan efisien, serta penetrasi teknologi informasi yang semakin meluas di berbagai lapisan masyarakat. Fintech dalam asuransi muncul untuk menjawab tantangan tersebut dengan menyediakan layanan yang berbasis digital, mulai dari penjualan polis, pembayaran premi, hingga proses klaim secara otomatis. (Ningsih et al., 2022)

Di Indonesia, perkembangan fintech di industri asuransi mendapat momentum seiring dengan tumbuhnya literasi digital dan kepercayaan masyarakat terhadap transaksi online. Banyak perusahaan asuransi mulai bekerja sama dengan startup teknologi atau mengembangkan platform digital sendiri untuk memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan kualitas layanan. Misalnya, aplikasi mobile kini memungkinkan nasabah untuk membeli produk asuransi hanya dalam beberapa menit, tanpa harus bertemu langsung dengan agen. Proses klaim yang dulunya memakan waktu berminggu-minggu kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam melalui teknologi kecerdasan buatan dan verifikasi digital. Perkembangan ini juga merambah ke sektor asuransi syariah, yang selama ini menghadapi tantangan dalam hal literasi keuangan dan aksesibilitas. Fintech membuka peluang besar bagi asuransi syariah untuk memperkenalkan model bisnis berbasis digital yang lebih inklusif dan transparan. Dengan memanfaatkan teknologi seperti blockchain dan smart contract, perusahaan asuransi syariah dapat menunjukkan akuntabilitas dalam pengelolaan dana tabarru', serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kepatuhan syariah. Selain itu, adanya platform crowdfunding dan peer-to-peer insurance berbasis syariah juga menjadi bentuk baru dari inovasi fintech dalam industri ini. (Syafina, 2022)

Namun, meskipun pertumbuhannya pesat, perkembangan fintech di industri asuransi juga dihadapkan pada tantangan, terutama dalam hal regulasi dan keamanan data. Regulasi yang belum sepenuhnya adaptif terhadap teknologi baru bisa menghambat inovasi, sementara ancaman terhadap privasi dan keamanan data konsumen menjadi perhatian

utama. Oleh karena itu, sinergi antara regulator, pelaku industri, dan penyedia teknologi menjadi kunci untuk memastikan bahwa transformasi digital dalam industri asuransi berjalan secara berkelanjutan, inklusif, dan tetap sesuai dengan prinsip keuangan syariah bagi sektor yang terkait. (Tambunan et al., 2019).

4. KESIMPULAN

Bentuk Fintech di industri asuransi mencakup digitalisasi layanan mulai dari pembelian polis hingga proses klaim yang dilakukan melalui aplikasi dan platform online. Teknologi seperti AI, blockchain, dan peer-to-peer insurance juga dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan syariah dalam layanan asuransi. Perkembangan Fintech di industri asuransi menunjukkan pertumbuhan yang signifikan seiring meningkatnya literasi digital dan kebutuhan akan layanan keuangan yang cepat dan mudah diakses. Inovasi ini membantu perusahaan asuransi menjangkau lebih banyak masyarakat dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih modern dan terpercaya. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas objek penelitian tidak hanya pada satu perusahaan asuransi, tetapi juga pada berbagai perusahaan asuransi syariah dan konvensional sehingga dapat diperoleh hasil yang lebih komprehensif mengenai penerapan Fintech di industri asuransi. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti tingkat literasi keuangan digital, keamanan data, kepuasan nasabah, kepercayaan pengguna, dan kualitas layanan elektronik (e-service quality) untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi Fintech. Penggunaan metode penelitian campuran (mixed methods) juga dapat dipertimbangkan agar diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai tantangan dan peluang transformasi digital dalam industri asuransi di masa mendatang.

REFERENCES

- Armilda, V., Nugroho, S., & Kurniawan, L. (2024). Pengaruh teknologi fintech dalam transformasi industri asuransi dan implikasi regulasi di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial*, 2(1), 235–245.
- Aswirah, A., Arfah, A., & Alam, S. (2024). Perkembangan dan dampak financial technology terhadap inklusi keuangan di Indonesia: Studi literatur. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 13(2), 180–186.
- Harahap, L. H. (2023). Peran financial technology dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Balaikota Medan. *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 3(1), 363–368.
- Harianja, A. A., Siregar, M. R., & Nasution, D. F. (2024). Tantangan regulasi fintech dalam pengembangan asuransi syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 8(1), 45–58.
- Jange, B., Pendi, I., & Susilowati, E. M. (2024). Peran teknologi finansial (fintech) dalam transformasi layanan keuangan di Indonesia. *Indonesian Research Journal on Education*, 4(3), 1199–1205. <https://doi.org/10.31004/irje.v4i3.1007>
- Judijanto, L., Putri, P. A. N., Syamsuri, Dewantara, B., & Alfiana. (2024). Impact of financial technology (fintech) innovation on traditional banking and finance business models. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 5(1), 1020–1025.
- Kusuma, H., & Asmoro, W. K. (2021). Perkembangan financial technology (fintech) berdasarkan perspektif ekonomi Islam. *ISTITHMAR: Jurnal Pengembangan Ekonomi Islam*, 4(2), 141–163. <https://doi.org/10.30762/itr.v4i2.3044>
- Marpaung, R., Siregar, N., & Harahap, M. (2025). Pemanfaatan financial technology dalam pengembangan asuransi syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 15(2), 120–135.
- Ningsih, A., & Pramono, B. (2022). Pengaruh literasi keuangan syariah dan literasi digital terhadap adopsi financial technology syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 12(2), 145–158.
- Nurangraeni, I. (2020). Inovasi financial technology (fintech) pada asuransi syariah (Studi kasus: PT Duta Danadyakasa Teknologi). *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 9(2), 94–103. [https://doi.org/10.21927/jesi.2019.9\(2\).94-103](https://doi.org/10.21927/jesi.2019.9(2).94-103)
- Nurzianti, R. (2021). Revolusi lembaga keuangan syariah dalam teknologi dan kolaborasi fintech. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(1), 37–46.
- Purwanto, H., Yandri, D., & Yoga, M. P. (2022). Perkembangan dan dampak financial technology (fintech) terhadap perilaku manajemen keuangan di masyarakat. *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi dan Bisnis*, 11(1), 80–91. <https://doi.org/10.56486/kompleksitas.vol11no1.220>
- Qur'anisa, Q., Herawati, M., Lisvi, L., Putri, M. H., & Feriyanto, O. (2024). Peran fintech dalam meningkatkan akses keuangan di era digital. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 4(3), 99–114. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i3.1573>
- Rahmawati, A. M., & Nur, I. (2021). Insurance technology: Inovasi masa depan financial technology dalam industri asuransi. *International Conference on Islam, Law, and Society (INCOILS)*, 10, 1–6.
- Rohman, R. Y., Fauziyah, S., & Sopingi, I. (2023). Pengaruh fintech syariah terhadap literasi keuangan syariah pada mahasiswa Ormawa Fakultas Ekonomi. *JIES: Journal of Islamic Economics Studies*, 4(2), 115–123.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sunendar, S. A., & Aditya, C. (2025). Digital sharia insurance innovation: A case study of Kitabisa insurance platform and its impact on financial inclusion in Indonesia. *Jurnal ASIK: Jurnal Administrasi, Bisnis, Ilmu Manajemen & Kependidikan*, 3(1), 101–112.
- Syafina, L. (2022). Halal dan corporate social responsibility (CSR) pada bank syariah di Indonesia. *JESI: Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 11(2), 101–107.
- Tambunan, K., & Nasution, Y. W. (2019). Dana sukuk sebagai alternative sumber dana pembiayaan pada bank syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4(1).
- Zainarti, Z. (2023). Dampak sistem manajemen kinerja terhadap kinerja karyawan. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(6), 1602–1607.
- Zuhrinal, M. N. (2023). The role of business ethics in business companies in the era of globalization. *VISA: Journal of Vision and Ideas*, 3(1), 14–15.