

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISA DATA

A. Profil Perusahaan Asuransi Takaful Keluarga

1. Sejarah singkat PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Banjarmasin

Sebagai pelopor asuransi syariah di Nusantara, takaful Indonesia telah melayani masyarakat dengan jasa asuransi yang sesuai dengan prinsip syariah selama lebih satu dasawarsa, melalui dua anak perusahaannya yaitu PT. Asuransi Takaful Keluarga (asuransi Jiwa syariah) dan PT. Asuransi Takaful Umum (Asuransi Umum Syariah). (Dokumen Takaful, 2018, hal. 1)

PT. Syarikat Takaful Indonesia (perseroan) berdiri pada tanggal 24 Februari 1994 atas prakarsa tim pembentuk Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI), yang dimotori oleh Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) melalui yayasan Abdi Bangsa, Bank Muamalat Indonesia Tbk, PT. Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, departemen Keuangan RI, serta beberapa pengusaha muslim Indonesia. Melalui kedua anak perusahaannya, yaitu PT. Asuransi Takaful Keluarga dan PT. Asuransi Takaful Umum, perusahaan telah memberikan jasa perlindungan asuransi yang menerapkan prinsip-prinsip syariah pertama di Indonesia. (Dokumen Takaful, 2018, hal. 1)

PT. Asuransi Takaful Keluarga (ATK), didirikan pada tahun 1994 dengan modal dasar RP. 25 miliar dan modal disetor Rp. 9 miliar. Sebagai anak perusahaan PT. Syarikat Takaful Indonesia (STI), sebagian besar saham PT. Asuransi Takaful Keluarga dimiliki oleh PT. Syarikat Takaful Indonesia,

selebihnya oleh koperasi karyawan Takaful.

PT. Asuransi Takaful Keluarga yang bergerak dibidang Asuransi Jiwa Syariah didirikan pada tanggal 4 Agustus 1994 dan mulai beroperasi pada 25 Agustus 1994 yang di tandai dengan peresmian oleh menteri Keuangan Mar'ie Muhammad, diikuti dengan pendirian anak perusahaan yang bergerak dibidang Asuransi Umum Syariah, yang di resmikan oleh Menteri Riset Teknologi RI/ ketua Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi BPPT Prof. Dr. B. J. Habibie pada tanggal 2 Juni 1995. (Dokumen Takaful, 2018, hal. 2)

PT. Asuransi Takaful mempunyai wilayah kerja di seluruh provinsi seperti Banda Aceh, Lhoksumawe, Medan, Pekanbaru, Padang, Palembang, Lampung, DKI Jakarta, Jakarta selatan, Jakarta barat, Tenggareng, Bekasi, Depok, Bogor, Surabaya, Semarang, Yogyakarta, Malang, Solo, Bandung, Cirebon, Batam, Bali, Samarinda, Balikpapan, Banjarmasin, Bontang, Pontianak, Makasar, dan Kendari. Perusahaan Takaful Umum Banjarmasin merupakan salah satu anak perusahaan cabang dari GRAHA TAKAFUL INDONESIA. Awal mula beroperasi di Banjarmasin pada tanggal 16 Agustus 1996. Selama beroperasi di Banjarmasin perusahaan Takaful mengalami beberapa kali berpindah tempat. Pertama kali didirikan Takaful Umum Banjarmasin beroperasi di Jl. Achmad Yani km 5,7 Banjarmasin, kemudian pada tahun 2005 perusahaan Takaful Umum Banjarmasin menempati kantor di Jl. Achmad Yani km 3 No. 126 F Banjarmasin. Dan setelah itu Gerai Takaful Keluarga yang juga merupakan anak perusahaan dari Graha Takaful Indonesia yang bertempat di Jl. Raya Sultan Adam Ruko seberang Mesjid *Ar-Rahim* kelurahan Sungai Miai Banjarmasin juga mulai beroperasi pada tanggal

1 April 2013, sebelum beroperasi di Jl. Raya Sultan Adam Ruko 3 seberang mesjid *Ar-rahim* kelurahan Sungai Miai Banjarmasin, Gerai Takaful Keluarga beroperasi di Jl. Achmad Yani km 4,5 tepatnya di Kampus IAIN Antasari Banjarmasin.

Untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan perusahaan dan menjaga konsistensinya, perusahaan memperoleh sertifikat ISO 9001:2000 dari *det Norske VeritasI (DNV), Belanda pada April 2004*. Selain itu atas upaya keras seluruh jajaran perusahaan, Asuransi Takaful Keluarga meraih MUI award 2004 sebagai Asuransi Syariah terbaik Indonesia, dan asuransi Takaful umum dengan predikat sangat bagus dari majalah Info Bank secara berturut-turut pada tahun 2004 dan 2005. (Dokumen Takaful, 2018, hal. 3)

a. Profil PT. Asuransi Takaful Keluarga

Asuransi Takaful Keluarga bertekad memberikan solusi dan pelayanan terbaik dalam merencanakan keuangan dan pengelolaan resiko bagi umat dengan menawarkan jasa Takaful dan keuangan syariah yang dikelola secara amanah dan profesional. Asuransi Takaful Keluarga mengajak kita bermuamalah secara syariah sebagaimana yang diperintahkan Allah Swt. agar berislam secara utuh.

PT. Asuransi Takaful Keluarga merupakan Asuransi yang berbasis syariah pertama di Indonesia (*full sharia*), memiliki pengawas syariah yang berkompeten mengawasi mekanisme dan operasional serta produk-produk yang dikeluarkan PT. Asuransi Takaful Keluarga, tersebar di seluruh wilayah Indonesia, memiliki jaringan Takaful Internasional, serta di percaya menjadi mitra beberapa perusahaan.

(Dokumen Takaful, 2018, hal. 4)

Sebagai bukti bahwa PT. Asuransi Takaful Keluarga ini beroperasi dengan prinsip syariah dan profesional, perusahaan ini telah mendapatkan sertifikat:

- 1) MUI Award sebagai Asuransi Syariah Terbaik.
- 2) ISO 9001:2000.

Berbagai penghargaan di antaranya:

- 1) *Best Performance* Syariah dari Majalah Investor Tahun 2006.
- 2) Asuransi Terbaik dari Majalah Infobank Tahun 2006.
- 3) *The Best Risk Managemant Islamic Life Insurance* dari Karim *Businnes Consulting*.
- 4) Asuransi Jiwa Syariah Terbaik dari Majalah Investor Tahun 2006.
- 5) Asuransi Jiwa Syariah Terbaik dari Majalah Investor Tahun 2007.
- 6) *Top Of Mind Islamic Insurence* dari Karim *Businnes Consulting* Tahun 2008.

b. Struktur Organisasi

Dalam rangka pengelolaan suatu perusahaan agar dapat berjalan dengan baik dan lancar diperlukan suatu struktur organisasi yang tepat sesuai dengan besar kecilnya perusahaan yang merupakan tempat bagi manajemen untuk mencapai tujuan perusahaan agar dapat diketahui garis-garis tanggung jawab dan fungsi dari masing-masing bagian yang telah dibentuk.

Adapun struktur organisasi yang dimiliki PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banjarmasin dalam mengorganisasikan setiap bagian yang ada dalam struktur organisasi adalah sebagai berikut:

1) Dewan Pengawas Syariah Grup Takaful

Ketua : K. H. Didin Hafidhuddin

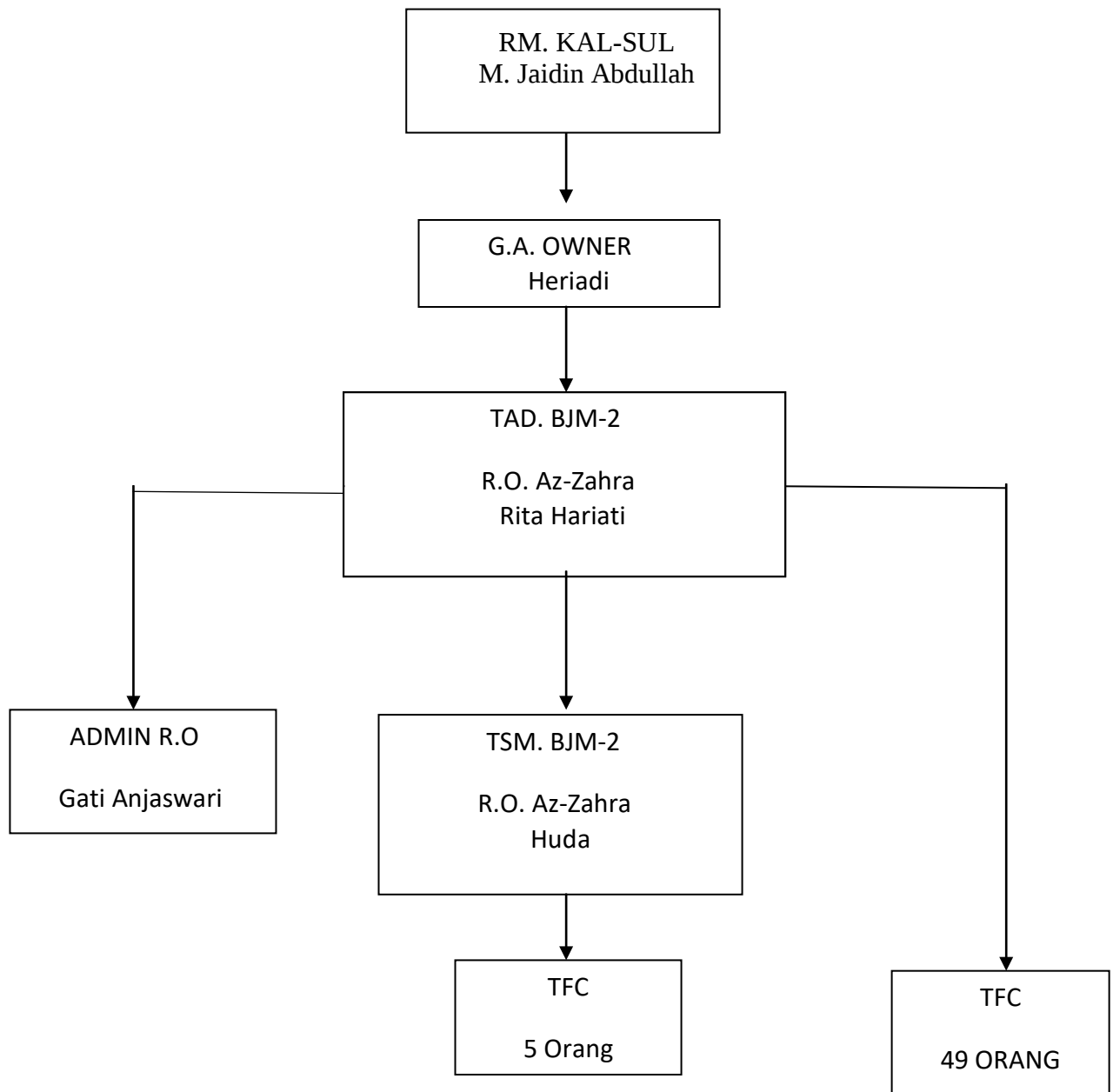
Anggota : H. M. Syafi'i Antonio

Anggota : H. Fathurrahman Djamil Shahbari Salamon

Dalam struktur organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga kantor cabang Banjarmasin terlihat bentuk struktur organisasi lini. Dalam organisasi lini ini kekuasaan dan tanggung jawab berjalan dari atas sampai kebawah menurut suatu garis vertikal. Selain itu penulis juga menggambarkan secara umum tentang pembagian tugas dari setiap bagian dalam struktur organisasi tersebut, yaitu sebagai berikut:

STRUKTUR ORGANISASI PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA

KANTOR CABANG BANJARMASIN



1) *Regional Manager Marketing* (RM) Area Kalimantan-Sulawesi

a) M. Jaidin Abdullah

Regional Manager Marketing bertugas sebagai koordinator para mitra kerja dengan kantor pusat.

2) *G.A. Owner* Banjarmasin

a) Heriadi

G.A Owner adalah pemilik perusahaan Takaful Keluarga yang memiliki tugas meng audit kinerja perusahaan Takaful Keluarga Banjarmasin.

3) *Takaful Agency Director* (TAD) Banjarmasin

a) Rita Hariati

Takaful Agency Director memiliki tugas, yaitu menjadi ketua dari seluruh *agency* dan bertanggung jawab sepenuhnya di kantor cabang/perwakilan.

4) *Administrator Refresmentatif office* (ARO)

a) Gati Anjaswari

Administrator Refresmentatif Office memiliki tugas mengetik surat-surat, mengumpulkan brosur, menyiapkan formulir-formulir untuk nasabah dan melayani calon nasabah untuk memberikan informasi serta mengelola administrasi nasabah baru.

5) *Takaful Sales Manager* (TSM) Banjarmasin

a) Hj.Huda

Takaful Sales Manager memiliki tugas mencari nasabah, menghandle nasabah, menjaga nasabah agar tidak berpindah ke Asuransi lain, menjaga hubungan baik dengan nasabah (menelpon, silaturahmi), membuat janji dengan calon nasabah serta berunding dengan rekan-rekan tentang rencana tempat-tempat yang akan didatangi.

6) *Financial Consultan* (FC) Banjarmasin

FC memiliki tugas, yaitu mencari peserta asuransi dan melakukan promosi-promosi keluarga berbagai instansi-instansi serta perbankan baik yang syariah maupun konvensional.

c. Kegiatan Usaha

Kegiatan usaha yang dilakukan PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banjarmasin adalah memberikan perlindungan (jaminan) kepada tertanggung. Usaha ini menyangkut kepentingan masyarakat yang ingin melindungi harta benda dan keluarga mereka dari segala hal yang tidak diinginkan dan tidak terduga akan terjadinya musibah.

PT. Asuransi Takaful Keluarga mempunyai sistem *ta'awun*, yaitu saling tolong menolong satu sama lain dengan menyisihkan dananya sebagai iuran kebajikan (dana *tabarru*) dari kumpulan dana ini digunakan untuk menyantuni siapapun diantara peserta yang mengalami

musibah.

Dalam melakukan aktivitasnya PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banjarmasin tidak terlepas dari tenaga *marketing* (pemasaran) yang merupakan penggerak utama terlaksananya kegiatan operasional perusahaan.

d. Misi, Visi dan Tujuan PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Banjarmasin

Misi dari PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Banjarmasin ialah sebagai sarana untuk mensucikan umat-Nya melalui praktik muamalah yang Islami, yang dijalankan dengan prinsip-prinsip syariah. Sebagai sarana untuk tolong-menolong dalam kebaikan dan ketakwaan serta untuk memberikan perlindungan yang menjadikan semua peserta merupakan keluarga besar yang saling menanggung. Sebagai sarana untuk menegakkan syariat Islam di bidang ekonomi dan juga untuk menciptakan kultur ekonomi yang Islami. Sebagai sarana untuk pemberdayaan umat yang meliputi ekonomi dan sumber daya manusia.

Visi PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Banjarmasin ialah lembaga keuangan yang konsisten menjalankan transaksi asuransi secara Islami. Operasional perusahaan dilaksanakan atas dasar prinsip-prinsip syariah yang bertujuan memberikan fasilitas dan pelayanan terbaik bagi umat dan masyarakat Indonesia. Sebagai sebuah perusahaan, takaful akan berjuang dan berkembang untuk menjadi perusahaan terkemuka. (Visi Misi Takaful, 2018 hal.1)

Tujuan PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Banjarmasin ialah memberikan pelayanan yang terbaik, amanah, dan profesional kepada umat Islam dan bangsa Indonesia. (Dokumen Takaful, 2018 Hal.8)

e. Produk-produk yang ditawarkan PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banjarmasin

Dalam melaksanakan kegiatan usaha yang memberikan perlindungan (jaminan) kepada tertanggung dan melindungi harta benda mereka dari segala hal yang tidak diinginkan dan tidak terduga akan terjadinya musibah, PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banjarmasin memiliki produk- produk yang ditawarkan kepada masyarakat. Berikut ini mengenai jenis-jenis produk yang ditawarkan beserta penjelasan dari setiap produk.

1) Takafulink Salam

Program takaful yang memberikan sarana berinvestasi sekaligus berasuransi syariah. Program ini menawarkan hasil investasi yang optimal, yang menginginkan dan merencanakan pengumpulan dana. Produk ini juga memberikan manfaat perlindungan jiwa maksimal hingga 70 tahun dengan manfaat santunan yang bisa disesuaikan.

2) Takafulink Salam Cendikia

Program takaful yang memberikan manfaat dana pendidikan dan perlindungan yang optimal, juga menawarkan murni syariah

bagi anda dan keluarga tercinta.

3) Takaful Kecelakaan diri Individu

Program Takaful yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada peserta apabila peserta ditakdirkan meninggal dunia, cacat total atau cacat tetap sebagian karena kecelakaan dalam masa perjanjian.

4) Takaful Al-Khairat Individu

Program Takaful yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan ahli warisnya apabila yang bersangkutan ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian.

5) Takaful Kesehataan Individu

Program Takaful yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada peserta apabila peserta menjalani rawat inap di rumah sakit atau rujukan dokter untuk mendapatkan perawatan medis yang diperlukan sekurang-kurangnya tiga hari kalender.

6) Takaful Dana Pendidikan

Program Takaful perorangan yang bermaksud menyediakan dana pendidikan untuk putra-putri anda sampai sarjana, dalam bentuk mata uang Rupiah dan US Dolar. Takaful Dana Pendidikan merupakan produk asuransi jiwa syariah yang dikaitkan dengan program tabungan dan dirancang khusus untuk membantu setiap orang tua dalam merencanakan dana pendidikan buah hatinya. Pola

penarikan dana disesuaikan dengan kebutuhan biaya untuk setiap jenjang pendidikan mulai dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi.

Takaful dana pendidikan menghindari proteksi finansial bagi keberlangsungan pendidikan buah hati hingga ke perguruan bahkan bilamana orang tua tertimpa musibah meninggal dunia atau cacat tetap total dalam masa perjanjian. (Brosur Takaful, 2018 Hal. 2).

B. Penyajian Data

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan melalui wawancara langsung, penulis mendapatkan data-data yang berhubungan dengan kepuasan nasabah dalam klaim asuransi tahapan pendidikan di PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahara Kantor Cabang Banjarmasin.

Data ini penulis peroleh melalui wawancara dengan informan yakni nasabah langsung yang menjalani proses klaim asuransi Tahapan Pendidikan (Fulnadi) di PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra kantor cabang Banjarmasin, informan yang diwawancarai disini adalah sebanyak enam orang yang mana untuk mengetahui puas atau tidaknya nasabah saat mengajukan klaim asuransi sesuai perjanjian di awal akad.

1. Informan I

Nama	: Ardiansyah, s hut
Jenis Kelamin	: Laki-laki

Alamat : Jl. A.Yani Km.3 No.12 Gambah luar
muka Kandangan

Mengajukan Klaim tahapan dana pendidikan : untuk masuk sekolah SMP

Dana yang diperlukan sebesar : Rp.2.700.000

Jatuh tempo : tanggal 18, bulan 04, tahun 2015

No Polis : 13.2006.00089.040

No Hp : 0895366306172

Menurut informan dalam proses pengajuan klaim harus melengkapi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh pihak pelayanan di kantor takaful, dan untuk persyaratan mengajukan klaim diantaranya mengisi formulir pengajuan klaim dan menyiapkan photocopy KTP, photocopy cover buku rekening dan polis asli, sesuai dengan arahan dari petugas klaim bahwasanya untuk mengajukan klaim harus mengikuti prosedur agar pengajuan klaim secepatnya dapat dicairkan tanpa ada masalah.

Untuk prosedur yang diberikan dari PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra sangat mudah walaupun didalam pelaksanaannya seperti mengisi data pribadi harus benar dan hati-hati karena andai ada terdapat kesalahan dalam pengisian dapat mengakibatkan klaim ditolak atau tertunda untuk pencairannya, maka dari itu untuk mengisi data pengajuan klaim harus teliti dan tidak terburu-buru untuk melengkapi data pengajuan klaim.

Prosedur pelayanan yang diberikan PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra kantor cabang Banjarmasin sangat bagus dan baik dalam pelayanannya yang sopan dan ramah dalam melayani nasabah, menurut informan dalam mengajukan

klaim Tahapan Pendidikan tidak terdapat masalah atau kesulitan selama proses pencairan dana klaim dan pencairan dananya masuk kerekening pun hanya dalam waktu tiga hari cukup cepat dan sangat membantu untuk keperluan nasabah dalam dana pendidikan anak.

Selanjutnya informan menjelaskan bahwa didalam proses mengajukan klaim itu tidak sulit dan sangat mudah untuk memenuhi persyaratannya namun harus tetap teliti dan hati-hati dalam pengisian data di formulir pengajuan klaim agar tidak terdapat masalah yang berakibat tertundanya pencairan dana klaim tersebut, dan selama proses klaim dilakukan tidak terdapat hambatan sampai pencairan dana klaim dapat dicairkan.

Dengan mengajukan klaim dikantor takaful, menurut informan pelayanan yang diberikan sudah sangat baik sopan dan ramah-tamah serta mampu memberikan penjelasan yang jelas kepada nasabah tentang persyaratan mengajukan klaim, dan pendekatan yang diberikan dari pihak kantor takaful kepada nasabah pun sangat bagus dan memabantu karena tanpa ada arahan dan penjelasan yang sangat jelas terkadang nasabah bisa merasa bingung untuk melengkapi persyaratan dalam mengajukan klaim.

Menurut informan, pelayanan yang diberikan dari kantor takaful sudah cukup bagus dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan anjuran islam, selain Takaful Keluarga adalah asuransi yang berlandaskan dengan asuransi islam tidak hanya itu didalam prakteknya pun sudah mampu mencerminkan tata cara berbisnis sesuai dengan anjuran islam sebagaimana seharusnya ini menjadi kelebihan dari PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra sebagai asuransi syariah di

indonesia, dan tidak ada terdapat kekurangan saat mengajukan klaim, karena menurut informan pelayanan yang diberikan sudah cukup sangat membantu untuk proses pengajuan klaim.

Setelah proses klaim dilakukan dan hasilnya dapat dicairkan dalam waktu tiga hari tanpa ada kendala atau masalah saat proses klaim dilaksanakan yang pasti sudah cukup sangat membantu untuk biaya keperluan anak masuk sekolah dari waktu yang sudah ditentukan dan terakhir, informan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra karena sangat membantu dalam proses pencairan klaim semoga kedepannya dapat mempertahankan pelayanan yang ada di kantor takaful sebagai contoh asuransi syariah yang memberikan pelayanan terbaik kepada setiap nasabahnya. (Ardiansyah, S, Hut, Wawancara, 28, Januari, 2019)

2. Informan II

Nama : Yuyu Amelia
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat : Jl.Merkusi desa mentaci Banjarbaru
 Utara

Mengajukan Klaim tahapan dana pendidikan : untuk masuk sekolah SD

Dana yang diperlukan sebesar : 3.060.000

jatuh tempo : Tanggal 10, bulan 12, tahun 2018

No Polis : 13.2013.00298.028

No Hp : 083141628748

Menurut informan, dalam melakukan klaim asuransi Tahapan Pendidikan harus melengkapi syarat-syarat mengajukan klaim seperti menyiapkan photocopy KTP, photocopy cover buku rekening dan polis asli dan meninggalkan berkas-berkas tersebut di kantor takaful selama proses klaim dilakukan dan apabila klaim sudah selesai dicairkan maka berkas tersebut dapat dibawa pulang, selain itu formulir pengajuan klaim juga harus diisi dengan data pribadi dan harus sesuai dengan data dari identitas pribadi sebagai syarat mengajukan klaim.

Prosedur pelayanan yang diberikan oleh kantor takaful, menurut informan tidak terlalu sulit atau ribet untuk dilengkapi, namun didalam segi pelayanan yang diberikan masih kurang dikarenakan mengantisipasi sesuatu yang tidak diinginkan saat melakukan klaim masih belum ada, seperti klaim ditolak atau ditunda karena ada data yang berbeda sehingga pihak penyeleksi terpaksa menunda pencairan klaim tersebut, alangkah baiknya setelah nasabah mengisi data pribadi pihak pelayanan langsung mengecek atau mengimbuu untuk ketelitiannya dalam mengisi data agar tidak tertundanya proses pengajuan klaim.

Prosedur dalam mengajukan klaim memang tidak terlalu ribet dalam memenuhi persyaratannya, menurut informan yang menjadi hambatan dan kesulitan diproses klaim ini ialah tertundanya pencairan dana klaim karena adanya beda tanda tangan dari data yang diisi dengan dengan identitas asli sehingga memperlambat pencairan dana klaim, antisipasi dari pihak pelayanan saat nasabah mengisi data pengajuan klaim sangat perlu seperti melakukan pengecekan data nasabah atau mengimbuu atau mengingatkan lagi kepada nasabah untuk berhati-hati dan teliti dalam mengisi data agar tidak terjadinya kekeliruan data

yang diisi dengan data pribadi nasabah.

Menurut informan pelayanan yang diberikan memang sudah bagus, akan tetapi kurangnya pendekatan kepada nasabah saat mengurus pengajuan klaim masih sangat kurang, karena setiap nasabah memiliki karakter yang berbeda-beda khususnya saat mengajukan klaim, ada pula nasabah yang terburu-buru dengan kesibukannya sehingga tidak begitu teliti saat mengisi data klaim, jadi pihak pelayanan bisa lebih menyikapi lagi untuk hal-hal tersebut dikarenakan ketika data nasabah selesai diisi harus ada pengantisipasi lagi supaya pencairan dana klaim dapat dicairkan sesuai harapan nasabah.

Pelayanan yang diberikan dari PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra, menurut informan memang cukup bagus dan prosedurnya pun tidak terlalu banyak untuk syarat-syarat mengajukan klaim, namun pengantisipasi dari pihak pelayanan terhadap kemungkinan terjadinya masalah dengan data klaim dari nasabah sangat harus diperhatikan untuk pencairan dana klaim yang tepat waktu, jadi untuk pelayanan yang diberikan saat pengajuan klaim harus mampu memberikan solusi agar tidak terjadinya klaim yang ditunda.

Selanjutnya informan memaparkan bahwa proses klaim yang dilakukan ditunda dikarenakan ada kesalahan dalam pengisian data yang berakibat ketika data diseleksi oleh perusahaan pusat ternyata tanda tangan yang telah diisi berbeda dengan tanda tangan dari identitas diri, dan setelah itu pihak pelayanan atau petugas klaim memberikan formulir atau Form beda tanda tangan agar diisi sebagai perbaikan untuk dapat dicairkan dana klaimnya, setelah proses dana klaim dicairkan berkas seperti Polis asli yang tadinya ditinggal dikantor Takaful

dipersilahkan untuk dibawa pulang kembali karena proses klaim sudah diselesaikan.

Dengan diselesaikannya proses pengajuan klaim, informan merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan namun adanya hambatan dalam proses pengajuan klaim menjadikan kritikan kepada pihak pelayanan agar lebih mampu lagi dalam memberikan antisipasi terhadap kemungkinan tertundanya klaim. (Yayu Amelia, Wawancara, 30, Januari, 2019)

3. Informan III

Nama : Megawati
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat : Jl. Kuin selatan No.11 Rt 06 Rw 02
 Kecamatan Banjarmasin Barat

Mengajukan Klaim tahapan dana pendidikan : untuk masuk Perguruan Tinggi

Dana yang diperlukan sebesar : 25 %

Jatuh tempo : Tanggal 21, bulan 05, tahun 2019

No Polis : 13.2013.00142.028

No Hp : 081349706002

Mengajukan klaim asuransi dalam produk Tahapan Pendidikan harus mengikuti tata cara mengajukan klaim, menurut informan, saat mengajukan klaim, petugas klaim mampu memberikan pemahaman dan penjelasan yang sangat membantu untuk memenuhi prosedur pengajuan klaim untuk nasabah sehingga nasabah tidak merasa kesulitan atau kebingungan dalam menyiapkan persyaratan

pengajuan klaim karena sudah diberitahu dan tidak terlalu banyak yang harus disiapkan oleh nasabah.

Informan memaparkan prosedur untuk mengajukan klaim tidak terlalu banyak dan ribet dalam menyiapkan, nasabah hanya disuruh membawa Polis asli, photocopy KTP dan photocopy cover buku rekening dan ditinggal kepada petugas klaim selama proses pengajuan klaim dilakukan, setelah itu nasabah dipersilahkan untuk mengisi formulir pengajuan klaim dengan data yang harus diisi sesuai dengan identitas pribadi nasabah dan proses pencairannya pun tidak terlalu lama.

Menurut informan mengajukan klaim tidak terlalu sulit, baik dari segi persyaratan dan pengisian data untuk mengklaim, namun tetap harus berhati-hati dalam mengisi data untuk menyesuaikan data pribadi dengan data yang diisi harus sesuai agar tidak terjadi masalah saat klaim diajukan kepada perusahaan pusat untuk diseleksi diterima atau tidaknya klaim tersebut.

Proses pengajuan klaim yang sudah dilakukan, menurut informan sudah cukup bagus dalam memberikan pelayanan dan membantu nasabah untuk melengkapi persyaratan mengajukan klaim. Pelayanan yang diberikan PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra dapat memberikan rasa puas kepada nasabah dan pelayanan yang diberikan pun sudah sesuai dengan prinsip syariah memberikan pelayanan yang ramah, sopan dan etika yang bagus untuk menyambut nasabah.

Pelayanan diberikan PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra cukup memuaskan dengan diselesaikannya proses pengajuan klaim, informan merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan dan harapannya agar pelayanan

dapat terus ditingkatkan untuk menganyomi nasabah. (Megawati, Wawancara, 3, Februari, 2019)

4. Informan IV

Nama : Baju Noor Indrianto
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Alamat : Jl.A.Yani Komplek benawa indah belok
 H13 Guntung Manggis, Banjarbaru
 70721

Mengajukan Klaim tahapan dana pendidikan : untuk masuk sekolah SMP

Dana yang diperlukan sebesar : 3.240/000

Jatuh tempo : Tanggal 01, bulan 08, tahun 2019

No Polis : 13.2017.00220.028

No Hp : 081295836559

Dalam proses mengajukan klaim nasabah harus memenuhi persyaratan seperti mengisi formulir pengajuan klaim beserta data pribadi dan membawa photo copy KTP, photo copy Cover Buku Rekening dan Polis asli untuk dilampirkan saat mengajukan klaim dikantor Takaful, meneurut informan didalam mengajukan klaim khususnya dalam mengisi formulir dengan data pribadi harus benar-benar teliti karena apabila terjadi kesalahan maka akan menghambat pencairan dana klaimnya.

Menurut informan prosedur yang diberikan tidak terlalu rumit dan bisa dengan cepat diselesaikan dalam proses pengajuan klaimnya, dengan mematuhi peraturan untuk mengajukan klaim seperti menyiapkan berkas dalam pengajuan

diantaranya photo copy KTP, photo copy Cover Buku Rekening dan Polis asli yang diserahkan ke kantor Takaful selama proses klaim dilakukan, selanjutnya nasabah disuruh mengisi formulir pengajuan klaim bisa disebut dengan Form Checklist dan Form Tahapan yang harus diisi dengan data identitas sesuai dengan data dari identitas pribadi dan keperluan mengklaim tahapan yang diambil.

Prosedur pelayanan yang diberikan dari petugas klaim cukup bagus saat memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mengklaim, dan prosedur yang diberikan pun tidak terlalu sulit seperti menyiapkan berkas pengajuan dan mengisi data pribadi di formulir sesuai dengan identitas asli untuk keperluan mengklaim, menurut informan untuk proses mengajukan klaim sangat mudah dan tidak terdapat kesulitan dan masalah saat proses pencairannya.

Pelayanan yang diberikan PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra untuk melayani nasabah saat mengklaim sudah cukup bagus, menurut informan dari petugas klaim sangat mementingkan keluhan dan kebingungan dari para nasabah yang mengklaim seperti mengarahkan untuk melengkapi berkas dengan memberi tahu nasabah dengan nada yang ramah dan membuat nasabah merasa bersahabat dengan pelayanan yang diberikan.

Dengan melihat pelayanan yang diberikan di PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra, informan menjelaskan bahwasanya dari pihak pelayanan atau petugas klaim mereka mampu memberikan pendekatan yang bagus kepada nasabah menyangkut keluhan dalam pengisian data, proses dalam pengajuan klaimnya tidak sulit asalkan kita memenuhi persyaratan yang telah diberikan dari pihak petugas klaim dan pelayanannya pun sangat membantu.

Dengan melihat pelayanan yang diberikan dari petugas klaim, menurut informan pelayanan tersebut mampu memberikan arahan yang jelas dan bagus kepada nasabah tentunya menjadi sebuah kelebihan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Namun jika melihat kepada proses pencairan dananya harus diseleksi oleh perusahaan pusat agar dana tersebut bisa dicairkan dan kenapa tidak langsung di PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra kantor cabang banjarmasin yang menseleksi langsung diterima atau tidaknya klaim tersebut.

Pelayanan yang diberikan dari PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra kantor cabang banjarmasin sudah sangat memuaskan, informan menjelaskan bahwasanya melakukan pengajuan klaim itu tidak sulit dan cukup mudah hanya dengan memenuhi persyaratan yang diberikan dari petugas klaim selaku pihak yang melayani klaim dan tidak terlalu banyak, serta pelayanannya sangat membantu nasabah dalam mengajukan klaim.(Baju Noor Indrianto, Wawancara, 3, Februari, 2019)

5. Informan V

Nama	: Muhdi
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Alamat	: Jl.Mangga 1 No 22, Rt. 22 Banjarmasin 70235
Mengajukan Klaim tahapan dana pendidikan	: untuk masuk sekolah Perguruan Tinggi
Dana yang diperlukan sebesar	: 25%
Jatuh tempo	: Tanggal 21, bulan 03, tahun 2019

No Polis : 13.2007.0019,.028

No Hp : 08996566019

Menurut informan, dalam pengajuan klaim di PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra kantor cabang banjarmasin nasabah harus memenuhi syarat-syarat seperti photo coopy KTP, photo copy Cover Buku Rekening dan Polis asli dan mengisi formulir pengajuan klaim sebagai persyaratannya, tidak terlalu banyak yang harus disiapkan dan pelayanan yang diberikan pun sangat membantu untuk memenuhi persyaratan selama proses pengajuan klaim.

Prosedur diberikan oleh petugas klaim, menurut informan tidak terlalu banyak persyaratan yang harus dipenuhi dengan datang kekantor Takaful Keluarga dengan keperluan ingin mengklaim dan selanjutnya dari petugas klaim akan mmeberikan arahan tentang prosedur yang harus dilakukan nasabah tentunya tidak terlalu rumit seperti menyiapkan photo coopy KTP, photo copy Cover Buku Rekening dan Polis asli untuk ditinggal di kantor Takaful Keluarga selama proses klaim berlangsung dan mengisi data sesuai identitas pribadi dan keperluan klaim pada formulir yang telah disediakan, apabila proses klaim sudah diselesaikan maka Polis asli bisa dibawa pulang kembali oleh nasabah.

Informan menjelaskan bahwa didalam proses mengajukan klaim di PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra pada produk Tahapan Pendidikan tidak rumit dan sangat mudah untuk proses pencairan klaimnya dan tidak terdapat hambatan atau kesulitan untuk memenuhi persyaratannya namun yang harus tetap diperhatikan seperti saat mengisi formulir harus hati-hati dan teliti agar tidak ada kekeliruan saat mengisi data yang mana bisa berakibat tidak diterimanya klaim

karena ada kesalahan karena proses klaim yang dilakukan kantor cabang Banjarmasin ini nantinya data nasabah akan diseleksi perusahaan pusat untuk diterima atau tidak klaimnya sesuai dengan yang sudah diarahkan dari petugas klaim untuk pelaksanaannya.

Menurut informan PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra sudah mampu memberikan pelayanan yang bagus kepada nasabah dalam mengajukan klaim serta syarat-syaratnya dalam mengajukan klaim itu lumayan gampang sehingga tidak terlalu membebani nasabah untuk mengajukan klaim serta petugas klaim memberikan arahan dan pendekatan langsung kepada nasabah untuk membantu bagaimana cara mengajukan klaim.

Dengan prosedur yang sudah diberikan serta juga sudah diselesaikan prosesnya dan pengajuan klaimnya diterima maka menurut informan pelayanan yang sudah diberikan cukup baik dan memuaskan bahkan pelayanannya pun ramah, sopan saat berinteraksi kepada nasabah sehingga memberikan rasa nyaman, namun dalam pengajuan klaimnya masih bergantung kepada perusahaan pusat untuk penyeleksiannya, seharusnya PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra di kantor cabang Banjarmasin sendiri yang langsung menyeleksi klaimnya, agar pengajuan klaim bisa diproses dengan cepat.

Menurut informan pelayanan dan prosedur yang diberikan oleh PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra pada produk Tahapan Pendidikan sudah sangat bagus dan harapannya bisa ditingkatkan lagi untuk menangani setiap keluhan nasabah. (Muhdi, Wawancara, 5, Februari, 2019)

6. Informan VI

Nama : Anshari

Jenis Kelamin : Laki-laki

Alamat : Jl. Pramuka

Mengajukan Klaim tahapan dana pendidikan : untuk masuk sekolah SD

Dana yang diperlukan sebesar : 3.060.000

Jatuh tempo : Tanggal 10, bulan 12, tahun 2018

No Polis : 13.2013.00298.028

Menurut informan mengajukan klaim asuransi, khususnya untuk produk Tahapan Pendidikan harus mengikuti persyaratan yang diberikan dari PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra, persyaratan yang diberikan tidak terlalu sulit seperti menyiapkan photo copy KTP, photo copy Cover Buku Rekening dan Polis asli untuk ditinggal kepada petugas klaim selaku pihak yang melayani klaim, dan selanjutnya disuruh mengisi formulir pengajuan sesuai dengan keperluan melakukan klaim dan mengisi data pribadi sesuai dengan identitas pribadi.

Prosedur yang diberikan PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra kantor cabang banjarmasin sangat bagus, informan menjelaskan didalam prosedur yang diberikan tidak sulit dan tidak membuat nasabah repot dalam pelakasnaanya seperti melengkapi photo copy KTP, photo copy Cover Buku Rekening dan Polis asli untuk diserahkan kepada petugas klaim selaku pihak yang melayani klaim dan ditinggal selama proses dana klaim dicairkan dan mengisi formulir pengajuan klaim sesuai data dari identitas nasabah.

Untuk proses pencairan dana klaim di PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra kantor cabang banjarmasin, menurut informan prosesnya cepat dan tidak memerlukan waktu lama untuk mencairkan dana klaimnya, prosedur yang diberikan sangat mudah hanya cukup melengkapi berkas dan mengisi formulir sesuai data pribadi nasabah sebagai persyaratan untuk mencairkan dana klaim, dan dalam pelaksanaannya pun tidak terdapat kesulitan dan hambatan karena tidak banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengajukan klaim.

Pelayanan yang diberikan PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra kantor cabang banjarmasin menurut informan sangat membantu dalam melayani nasabah yang ingin mengajukan klaim dan memberikan arahan untuk memenuhi persyaratan pengajuan dan memberikan pelayanan yang ramah serta melakukan pendekatan kepada nasabah dalam membantu memenuhi persyaratan mengajukan klaim.

Proses didalam mengajukan klaim cukup mudah, menurut informan untuk mengajukan klaim cukup dengan melengkapi syarat-syaratnya seperti photo copy KTP, photo copy Cover Buku Rekening dan Polis asli untuk diserahkan kepada petugas klaim selaku pihak yang melayani pengajuan klaim selanjutnya mengisi formulir pengajuan sesuai dengan data dari identitas pribadi nasabah setelah selesai proses klaimnya dan dinyatakan pengajuan nya diterima, setelah itu nasabah dipersilahkan untuk membawa pulang kembali Polis asli karena dana klaim sudah dicairkan langsung kerekening nasabah, persyaratan untuk mengajukan klaim di PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra tidak terlalu sulit karena persyaratanya tidak terlalu banyak namun karyawan yang ada di PT.Takaful

Keluarga R.O Az-Zahra kantor cabang banjarmasin masih kurang untuk menangani nasabah.

Informan menjelaskan untuk melakukan pengajuan klaim di PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra kantor cabang banjarmasin dalam produk Tahapan Pendidikan cukup memuaskan dengan pelayanan yang diberikan karena tidak terlalu ribet dalam memenuhi persyaratan untuk mengajukan klaim. (Anshari, Wawancara, 8, Februari, 2019)

C. Analisa Data

Berkenaan dengan permasalahan yang ingin penulis teliti mengenai kepuasan nasabah dalam klaim asuransi tahapan pendidikan di PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin, penulis menemukan hasil riset lapangan yang berbeda antara satu informan dengan informan yang lain, berdasarkan hasil wawancara langsung dengan para informan selaku nasabah yang pernah melakukan klaim, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Analisis kepuasan nasabah terhadap klaim asuransi Tahapan Pendidikan di PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin

PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin memberikan pelayanan kepada setiap nasabah yang datang dan khususnya dalam menangani pengajuan klaim, PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin mengganti dengan uang tunai sesuai kesepakatan diawal, atau membayar kontribusi klaim seperti biaya untuk keperluan anak masuk sekolah

dalam produk asuransi Tahapan Pendidikan di PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin.

Dalam mengajukan klaim nasabah datang langsung ke kantor Takaful Keluarga R.O Az-Zahra dan bertemu dengan petugas klaim dengan membawa fotocopy KTP, fotocopy Cover Buku Rekening dan Polis asli dan mengisi formulir pengajuan atau bisa disebut dengan Form Checklist sebagai syarat untuk melakukan pengajuan klaim untuk keperluan biaya anak masuk sekolah, dengan telah terpenuhinya persyaratan sebagai nasabah asuransi seperti memiliki Buku Polis dan membayar premi setiap bulannya, maka dari itu nasabah PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin merasa tidak terlalu sulit dalam memenuhi persyaratan mengajukan klaim karena persyaratannya tidak terlalu rumit dan cukup mudah dan pencairannya pun bisa cepat diselesaikan.

Dengan prosedur yang telah diterapkan PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin telah sesuai dengan teori bahwasanya pembayaran klaim dalam asuransi syariah berkewajiban untuk menyelesaikan proses klaim secara cepat, tepat dan efisien sesuai dengan amanah yang diterimanya. Sebagaimana Firman Allah Swt, dalam surat Al-Anfaal: 27.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ (٢٧)

27. Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.
(QS. An-Anfaal. Ayat 27)

Perusahaan asuransi syariah didalam menyelesaikan klaim berupa kerusakan atau kerugian terhadap peserta dengan cara mengacuh pada saat akad

kondisi dan kesepakatan yang tertulis dalam polis, yaitu dalam dua pilihan; yang pertama akan mengganti dengan uang tunai, kedua memperbaiki atau membangun ulang objek yang mengalami kerusakan. Kita mengenal adanya lembaga penilaian yang disebut dengan adjuster. Prosedur penyelesaian klaim baik asuransi kerugian syariah maupun konvensional hampir sama, kecuali dalam hal kecepatan dalam menilai suatu klaim. (Amrin, 2011, hal. 198)

Pelayanan yang diberikan oleh petugas klaim di PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin khususnya dalam produk Tahapan Pendidikan telah dapat memberikan pelayanan yang cukup bagus kepada nasabah saat pengajuan klaim. Namun dari 6 orang informan yang telah diwawancarai selaku nasabah yang pernah melakukan klaim, terdapat 5 nasabah yang merasa puas dan 1 nasabah merasa kurang puas dengan proses klaim yang telah dilakukan.

Menurut informan 1, 3, 4, 5 dan 6 selaku nasabah memiliki kesamaan yaitu merasa puas dengan klaim yang telah dilakukan pada produk Tahapan Pendidikan di PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin karena prosuder klaimnya cukup mudah dan persyaratannya pun tidak terlalu banyak dan dapat dicairkan dana klaimnya dalam waktu cepat. Dari 5 orang informan selaku nasabah merasa puas dengan pelayanan klaim yang diberikan pada produk Tahapan Pendidikan di PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin.

Dengan pelayanan yang diberikan PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin dalam produk Tahapan Pendidikan, nasabah merasa

puas setelah melakukan klaim dengan tidak rumitnya persyaratan yang diberikan dan waktu pencairnya pun tidak terlalu lama serta pelayanan yang diberikan kepada nasabah sudah sangat bagus dan telah sesuai dengan teori:

Menurut Engel seperti yang dikutip oleh F.Tjiptono. definisi kepuasan adalah suatu evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapannya. (Philip Kotler, 2003, hal. 70)

Menurut Kotler definisi kepuasan dan ketidakpuasan konsumen adalah kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yaitu Berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja hasil dari suatu produk dan harapannya. (Cox, 1997, hal. 87)

Allah berfirman dalam Al-Qur'an surah An-Nahl ayat 90.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ
يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ (٩٠)

90. Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkar dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.(QS. An-Nahl, ayat 90)

Dari ayat diatas Allah menyuruh kita untuk berlaku adil kepada sesama dan termasuk didalam menjalankan bisnis yang sesuai dengan anjuran islam, seperti memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya dan berlaku adil tanpa membedakan dengan harapan dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen dengan pelayanan yang diberikan.

Sedangkan menurut informan 2 selaku nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan klaim yang diberikan pada produk Tahapan Pendidikan di

PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin, saat mengajukan klaim selain memenuhi persyaratan seperti membawa photocopy KTP, Cover Buku Rekening dan Polis asli dan diserahkan kepada petugas klaim selama proses pengajuan, setelah itu mengisi formulir pengajuan seperti yang telah diarahkan petugas klaim, namun terdapat masalah didalam proses pencairannya karena perusahaan pusat menolak klaimnya dengan alasan bedanya tanda tangan dari data pribadi.

Dengan pengisian formulir yang telah dilakukan nasabah namun terjadi kesalahan dalam pengisian yang mengakibatkan pencairan dana klaim ditunda, setelah itu dari pihak petugas klaim di PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin memebrikan Form Beda Tangan kepada nasabah untuk diisi sebagai perbaikan, dan kemudian akan dikirim kembali keperusahaan pusat untuk pencairannya agar cepat diselesaikan. Menurut informan 2 selaku nasabah, pelayanan yang diberikan memang sudah bagus, akan tetapi kurangnya pendekatan kepada nasabah saat mengurus pengajuan klaim masih sangat kurang, karena setiap nasabah memiliki karakter yang berbeda-beda khususnya saat mengajukan klaim, ada pula nasabah yang terburu-buru dengan kesibukannya sehingga tidak begitu teliti saat mengisi data klaim, jadi pihak pelayanan bisa lebih menyikapi lagi untuk hal-hal tersebut dikarenakan ketika data nasabah selesai diisi harus ada pengantisipasi lagi sepeerti pengecekan lagi atau mengingatkan kepada nasabah untuk lebih teliti dalam mengisi data supaya pencairan dana kliam dapat dicairkan sesuai harapan nasabah.

Dengan adanya hambatan dalam melakukan klaim yang dirasakan oleh informan 2 selaku nasabah sehingga membuat klaimnya tertunda tentunya dari pihak pelayanan atau petugas klaim lebih teliti lagi dan bisa memberikan pengarahan yang bagus kepada nasabah.

Maka dari itu pelayanan yang diberikan PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin harus benar-benar teliti dan berhati-hati dalam menghimpun data nasabah yang telah melakukan klaim. Sesuai dengan teori yang harus dijadikan acuan dalam kita menjalankan bisnis seperti pelayanan yang telah dilakukan oleh Nabi Muhammad *Sallahu'alaihiwasallam*, beliau merupakan seseorang yang ramah, baik dan sikap ikhlas yang melekat pada diri beliau. Nabi Muhammad *Sallallahu'alaihiwasallam* menghargai pelanggannya sebagaimana beliau menghargai dirinya sendiri. Hal ini merupakan cara efektif dalam mempertahankan dan memuaskan pelanggan sehingga terjadi hubungan yang sangat baik antara keduanya sehingga pada akhirnya loyalitas pelanggan terbentuk dengan sendirinya. (Thorik Gunara dan Utus Hardiono Sudibyo, 2007, hal. 88)

2. Faktor-faktor yang melatarbelakangi kepuasan nasabah dalam klaim asuransi Tahapan Pendidikan di PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin.

Pelayanan yang di berikan oleh PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin memiliki faktor-faktor yang melatarbelakangi kepuasan nasabah. Dan faktor yang melatarbelakngi hal tersebut adalah karyawan atau petugas klaim yang ada di PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor

Cabang Banjarmasin memberikan pelayanan yang sangat bagus serta prosedur yang diberikan tidak terlalu sulit untuk nasabah.

Sesuai dengan yang ada didalam teori bahwasanya faktor yang berpengaruh adalah sumber daya manusia dalam melayani pelanggan dan calon pelanggan. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dipersiapkan secara matang sebelumnya sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada calon pelanggannya. (Kamsir, 2006, hal. 4)

Pelayanan prima adalah tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Pelayanan merupakan penunjang pemasaran suatu produk barang dan sekaligus dapat dilihat sebagai pusat keseluruhan paket produksi untuk memenuhi kebutuhan dan selera langganan. Kualitas pelayanan sendiri merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas barang atau jasa pelayanan dipersiapkan baik dan memuaskan. (Fandy Tjiptono, 2004), hal. 51)

Sementara pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau yang terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut

sangat baik atau terbaik akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan. (Arif m. r., 2010, hal. 212)

Pelayanan klaim yang diberikan PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin dalam produk Tahapan Pendidikan adalah pelayanan jasa yang diberikan kepada nasabah yang mengajukan klaim, saat nasabah datang ke PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin pihak petugas klaim memberikan arahan untuk mengisi formulir pengajuan dan memberi arahan kepada nasabah untuk menyiapkan persyaratan seperti membawa photocopy KTP, photocopy Cover Buku Rekening dan Polis asli, setelah formulir diisi dan persyaratan sudah diserahkan kepada petugas klaim maka selanjutnya data dari nasabah tadi akan dikirim ke perusahaan Takaful pusat untuk diseleksi diterima atau tidaknya klaim tersebut, proses waktu pencairan dana klaimnya tidak terlalu lama, apabila tidak ada masalah dalam data yang dikirim ke perusahaan pusat maka dapat dicairkan atau diselesaikan dalam waktu cepat paling lambat 5 hari untuk proses pencairannya.

Proses klaim yang bermasalah diantaranya karena adanya data dari nasabah yang dikirim ke perusahaan Takaful pusat terdapat perbedaan antara data identitas pribadi dengan formulir yang telah diisi dan mengakibatkan tertundanya proses pencairan klaim. Petugas klaim pada Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin akan memberikan Form beda tangan untuk diisi oleh nasabah apabila klaim sebelumnya bermaslaah atau tertunda, sebagai

perbaikan yang nantinya akan dikirim lagi keperusahaan Takaful pusat untuk menyelesaikan proses pencairan dana klaim.

Pelayanan klaim yang diberikan PT. Petugas klaim pada Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin sudah sesuai dengan teori pelayanan, menurut Philip Kotler adalah sebagai berikut *‘‘A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It’s production may or be tied to physical product(Supranto, 2006, hal. 227)*

Diterjemahkan sebagai berikut: “pelayanan/jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya mungkin saja terkait atau mungkin juga tidak terkait dengan produk fisik. (Philip Kotler S. H., 2000, hal. 42)

Prosedur yang diberikan saat mengajukan klaim dari PT. Takaful Keluarga R,O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin sudah cukup bagus dan tidak terlalu sulit untuk nasabah dalam menyiapkan persyaratannya dan pelayanan dari petugas klaim serta karyawan yang ada di PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin juga sopan dan ramah dalam melayani setiap nasabah yang datang.

Dalam proses pengajuan klaim asuransi Tahapan Pendidikan di PT. Takaful Keluarga R,O AZ-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin nasabah merasa cukup puas dengan pengajuan klaim yang dilakukan karena persyaratan yang diberikan tidak terlalu sulit dan cukup mudah untuk dilengkapi seperti

menyiapkan photocopy KTP, photocopy Cover Buku Rekening dan Polis asli serta mengisi Formulir pengajuan klaim, nasabah merasa tidak kesulitan dengan persyaratan yang diberikan tidak terlalu banyak dan prosesnya pencairannya juga cukup cepat apabila tidak ada terjadi masalah dengan data yang lengkapi saat pengajuan. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Bnajarasin juga cukup bagus dalam melayani nasabah yang ingin mengajukan klaim sehingga beberapa nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Untuk kendala dan hambatan yang dirasakan oleh nasabah saat mengajukan klaim diantaranya, terjadi kesalahan data yang diisi seperti saat mengisi Formulir pengajuan klaim terdapat perbedaan dengan data identitas pribadi yang telah diisi. Sesuai hasil wawancara yang dilakukan dengan informan selaku nasabah yang merasa kurang puas dengan pengajuan klaim karena terdapat hambatan seperti tanda tangannya berbeda dalam mengisi formulir dengan data identitas asli nasabah dan data pengajuan klaim yang sudah diisi oleh nasabah karena ada kesalahan data yang diisi dan mengakibatkan pencairan dana klaimnya ditunda.

Untuk langkah selanjutnya, memperbaiki kesalahan dalam pengisian data yang sudah dikirim perusahaan Takaful pusat yang mengakibatkan klaimnya ditolak atau ditunda, pihak petugas klaim memberikan Form beda tanda tangan atau Formulir tentang beda tangan kepada nasabah untuk diisi sebagai perbaikan dari kesalahan pengisian data sebelumnya yang akan dikirim perusahaan pusat untuk proses pencairan dananya. Dengan terjadinya kesulitan dan hambatan yang

dialami nasabah dalam mengisi Formulir seperti beda tanda tangan antara Formulir yang diisi dengan data identitas pribadi, dengan terjadi hal-hal tersebut maka pihak PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin harus benar-benar meningkatkan pelayanan agar lebih hati-hati dalam mengecek ulang data yang telah diisi nasabah agar tidak terjadi kesalahan.

Firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 267,

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا

الْحَبِئَتِ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخَذِهِ إِلَّا أَنْ تُعْطُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ (٢٦٧)

267. Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.

Ayat diatas menjelaskan bahwa Islam mengajarkan dalam hal memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas pada orang lain. Nabi Muhammad *Sallallahu'alaihiwasallam* sangat memperhatikan pelayanan pada saat seseorang melakukan transaksi. Beliau yang awal telah menciptakan *image* sebagai orang yang ramah dan baik saat beliau sebagai pengusaha, lebih baik dalam kesehariannya.

Pelayanan yang diberikan PT. Takaful Keluarga R,O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin dalam melayani klaim nasabah sudah cukup bagus karena

persyaratannya cukup mudah dan tidak terlalu banyak serta proses pencairan dananya juga cukup cepat tetapi alangkah baiknya pihak petugas klaim harus lebih hati-hati dalam memperhatikan data yang diisi nasabah seperti memberi arahan dan mengecek ulang serta membandingkan apakah data nasabah sudah sesuai dan sama dengan data identitas pribadinya seperti:

a. Keandalan (*Reliability*)

Merupakan kemampuan untuk melakukan atau menyediakan jasa yang dijanjikan dengan cepat dan terpercaya. Kemampuan petugas klaim dalam melayani nasabah dengan cepat dan tepat sesuai dengan keinginan nasabah.

b. Ketanggapanan (*Responsiveness*)

Merupakan kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Ketelitian dalam mengecek dan memeriksa data nasabah dalam pengajuan agar pengajuan klaim tidak bermasalah saat diajukan perusahaan Takaful pusat untuk diseleksi.

c. Keyakinan (*Confidence*)

Merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”. Petugas klaim harus memberikan rasa nyaman agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

d. Empati (*Empathy*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan dan personilnya untuk merasakan apa yang dirasakan oleh konsumen. Petugas juga harus pandai dalam memahami karakter-karakter nasabah yang berbeda-beda dan mampu memahami keluhan dari nasabah. (Donni Juni Priansa S. S., 2017, hal. 56)

Sesuai dengan teori sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat yang dirasakan oleh nasabah maka sebuah pelayanan yang diberikan PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin harus melihat kinerja perusahaan yang berkaitan dengan

a. Sifat Jujur

jujur kepada diri sendiri juga kepada orang lain. Sebuah perusahaan juga harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang juga terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan sabda nabi Muhammad SAW: Artinya muslim itu adalah saudara muslim tidak boleh bagi muslim, apabila ia berdagang dengan saudara dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya,'(HR. Ahmaddan Thobrani)

b. Sifat Amanah

Amanah adalah mengendalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil suatu melenihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah “menjual dengan amanah” artinya menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka

sebuah perusahaan memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

c. Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atau nama Allah dalam hadist Muttafaq Alaih dari hakin bin hazim artinya “penjual dan pembeli bebas memilih sealam belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkannya maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya. Namun, jika kedua saling menutupi aib barang dagangan itu dan berbohong maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli itu”. (Sulaiman, 2010, hal. 5)