

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Mekanisme Produk Takaful Dana Pendidikan pada PT Takaful Keluarga Banjarmasin

Sebagai salah satu alternatif terhadap sistem asuransi konvensional yang dinilai mengandung riba, judi, dan kezaliman dalam pelaksanaannya di Indonesia, maka salah satu pilihan dalam menghindari perusahaan asuransi konvensional adalah bergabung dengan perusahaan Asuransi Syariah Takaful. Perusahaan ini diyakini berjalan sesuai prinsip-prinsip syariah dalam fikih mu'amalah yang menyangkut prinsip jaminan, bagi hasil, dan ta'awun atau takaful (saling menanggung) atau menanggung bersama. Karena itu, pengertian takaful dapat digolongkan ke dalam bentuk asuransi saling menanggung antara peserta dengan perusahaan asuransi.

Ada 3 (tiga) keberatan dalam praktik asuransi konvensional. Pertama, unsur gharar atau ketidakpastian. Kedua, maysir atau untung-untungan, dan ketiga, riba. Ketidakpastian atau gharar tercermin dalam bentuk akad dan sumber dana klaim serta keabsahan syar'i penerimaan uang klaim. Peserta asuransi tentu akan tahu berapa yang akan diterima tapi tidak tahu berapa yang akan dibayarkan karena hanya Allah SWT. saja yang mengetahui kapan ia meninggal (dalam hal asuransi jiwa). Akad yang terjadi dalam asuransi konvensional adalah 'aqad tabadduli, yakni pertukaran pembayaran premi dengan uang pertanggungan. Padahal dalam Islam, harus jelas berapa yang

akan diterima oleh seseorang bila terjadi kecelakaan. Dalam takaful unsur gharar dihilangkan. Akad yang dipakai bukan akad pertukaran tetapi ‘aqd takaful yakni akad tolong-menolong dan saling menanggung. Artinya, semua peserta asuransi meninggal sehingga tampak bahwa yang lain menanggung, demikian pula sebaliknya.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ

إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. (Q.S Al Maidah ayat 2).

Masih menyangkut gharar, dalam asuransi konvensional ada ketidakjelasan menyangkut sumber dana pembayaran klaim. Peserta tidak mengetahui dari mana pertanggunganan berasal ketika salah seorang peserta asuransi meninggal atau mendapat musibah sebelum premi yang harus dibayarkannya terpenuhi. Pada umumnya, peserta asuransi konvensional mengetahui dana itu diperoleh dari sebagian dari bunga yang didapatkan melalui penyimpanan uang premi para nasabah oleh perusahaan asuransi di bank konvensional. Bahkan bisa dikatakan bahwa dari bunga uang premi para nasabah itulah perusahaan mendapat “keuntungan”, setelah dipotong untuk biaya operasional dan kemungkinan pembayaran uang tanggungan. Dalam takaful, sejak awal nasabah telah diberi tahu dari mana dana yang diterimanya berasal, bila nasabah meninggal atau mendapat musibah. Hal itu dimungkinkan sebab setiap pembayaran premi sejak awal telah dibagi menjadi dua. Yaitu, masuk kedalam rekening pemegang polis, dan kedua,

dimasukkan ke rekening khusus peserta yang diniatkan tabarru untuk membantu peserta yang lain.

Asuransi Takaful keluarga terbagi atas dua sistem yakni sistem yang mengandung unsur tabungan dan sistem yang tidak mengandung unsur tabungan dimana setiap premi yang dibayar oleh peserta akan dipisah oleh perusahaan asuransi dalam dua rekening yang berbeda, yaitu:

- a. Rekening Tabungan, yaitu kumpulan dana yang merupakan milik peserta, yang dibayarkan bila perjanjian berakhir, peserta mengundurkan diri dan peserta meninggal dunia
- b. Rekening Tabarru, yaitu kumpulan dana yang diniatkan oleh peserta sebagai iuran kebajikan untuk tujuan saling tolong-menolong dan saling membantu, yang dibayarkan bila peserta meninggal dunia dan perjanjian telah berakhir (jika ada surplus dana).

Adapun produk-Produk Asuransi Takaful Keluarga Yaitu:

- 1) Takafulink Husna
- 2) Fulnadi
- 3) Takafulink Salam Cendekia
- 4) Dan lain sebagainya.

2. Pengelolaan Proteksi Risiko PT Takaful Keluarga Banjarmasin terhadap Nasabah Produk Takaful Dana Pendidikan

Produk Takaful Dana Pendidikan merupakan produk yang berfungsi untuk mengelola dana pendidikan yang ditabung oleh nasabah. Jika terjadi musibah atau hal lain yang menimpa nasabah maka akan dicover oleh PT

Takaful Keluarga Banjarmasin. Bentuk pengelolaan risiko yang dilakukan oleh PT Takaful Keluarga Banjarmasin yaitu:

- a. Jika peserta panjang umur sampai akhir perjanjian, anak sebagai penerima hibah mendapatkan tahapan saat masuk (TK, SD, SMP, SMA, PT), dan beasiswa selama 4 tahun di perguruan tinggi.
- b. Ketika peserta mengundurkan diri sebelum masa perjanjian berakhir, maka peserta mendapatkan nilai tunai dari seluruh dana di rekening tabungan peserta yang berasal dari saldo tabungan dan bagian keuntungan atas hasil investasinya (mudharabah).
- c. Jika anak sebagai penerima hibah meninggal sebelum seluruh tahapan diterima, peserta atau ahli waris mendapatkan nilai tunai dan santunan sebesar 10% dari manfaat takaful awal.
- d. Jika peserta mengalami musibah dalam masa perjanjian, polis bebas premi dan ahli waris mendapatkan santunan sebesar 50% dari manfaat takaful awal (jika meninggal karena sakit atau cacat tetap total karena kecelakaan) atau 100% dari manfaat takaful awal (jika meninggal karena kecelakaan) dan nilai tunai.
- e. Anak sebagai penerima hibah mendapatkan tahapan saat masuk (TK, SD, SMP, SMA, PT) dan beasiswa setiap tahun sejak peserta peserta mengalami musibah sampai 4 tahun di Perguruan Tinggi sesuai masa perjanjian.
- f. Jika setelah masa perjanjian berakhir dan masih dalam pemberian beasiswa di perguruan tinggi peserta mengalami musibah yang

merupakan produk asuransi pendidikan murni. Sedangkan Salam Cendekia merupakan produk asuransi pendidikan berbasis investasi di pasar modal, dengan tahapan pendidikan dari jenjang Taman kanak-kanak (TK) hingga Universitas.

3. Efektivitas PT Takaful Keluarga Banjarmasin terhadap Nasabah Produk Takaful Dana Pendidikan

Dalam konsep hukum, peserta yang tidak membayar premi lanjutannya tidak dapat dipaksa di depan hukum oleh perusahaan asuransi untuk membayarnya. Peserta memiliki kebebasan, apakah mau membayar atau tidak membayar. Apabila premi tidak dibayar, perusahaan asuransi tidak lagi terikat. Pengajuan klaim yang dilakukan oleh nasabah ketika batas waktu pembayaran premi telah usai sangat mudah. Tetapi, PT Takaful Keluarga Banjarmasin tidak melakukan pengawasan terhadap penggunaan dana klaim tersebut. Manajemen organisasi pada PT Takaful Keluarga Banjarmasin belum terdapat bagian pengawasan yang seharusnya sangat berguna. Tari selaku admin PT Takaful Keluarga Banjarmasin mengatakan bahwa memang dari awal berdirinya PT Takaful di Banjarmasin tidak ada bagian tersebut dikarenakan memang dari perusahaan pusat juga tidak ada, sehingga penulis merasa penggunaan dana klaim tidak sepenuhnya digunakan untuk pendidikan anak para nasabah. Menurut beliau produk takaful dana pendidikan memang seharusnya diawasi penggunaan dana

klaimnya sehingga nasabah tidak menghilangkan niat awal untuk memberikan pendidikan anaknya kelak.

Dalam melakukan klaim pada produk takaful dana pendidikan terdapat pembagian unsur tabungan, dimana premi yang dibayarkan oleh nasabah setiap bulan dibagi menjadi dua dan dana yang bisa di klaim hanya salah satu agar bisa diinvestasikan dan untuk dana tabungan nasabah sampai lulus perguruan tinggi. Unsur tabungan (saving), pada produk takaful dana pendidikan yaitu:

- a. Rekening tabungan, yaitu kumpulan dana yang merupakan milik peserta dan dibayarkan bila:
 - 1) Perjanjian berakhir
 - 2) Peserta mengundurkan diri
 - 3) Peserta meninggal dunia
- b. Rekening khusus (tabarru), yaitu kumpulan dana yang diniatkan oleh peserta sebagai derma untuk tujuan saling membantu dan dibayarkan bila:
 - 1) Peserta meninggal dunia
 - 2) Perjanjian berakhir, jika ada surplus dana
- c. Kumpulan dana peserta diinvestasikan sesuai dengan prinsip syariah.
- d. Hasil investasi dibagikan menurut sistem bagi hasil mudharabah.

Dalam asuransi takaful bagi hasil dikenal dengan sebutan mudharabah, dimana mudharabah tersebut mengandung arti sebagai perjanjian di antara paling sedikit dua pihak. Mudharabah dapat dilakukan

atas nama perseorangan atau lembaga, antara orang perseorangan atau seseorang lembaga, atau sebaliknya, lembaga dan seseorang.

- a. Dana Istiqamah adalah diperuntukkan bagi profil nasabah yang resiko investasinya tidak fluktuatif, yakni yang tidak berani mengambil resiko lebih besar. Selaras dengan arti istiqomah yakni lurus dan stabil. Dana peserta yang ditempatkan pada instrument pendapatan tetap berbasis syariah dan sebagian kecil alokasi pada pasar uang syariah. Mencakup dana pendapatan tetap (*fixed income*) investasinya antar 80%- 100% dan instrument pasar uang syariah investasinya antara 0%-20%.
- b. Dana Mizan Adalah diperuntukkan untuk seseorang yang profil risikonya cukup berani dan tidak konservatif namun juga tidak agresif. Return agak tinggi, tapi resiko agak sedikit. Dana peserta akan ditempatkan pada instrument saham syariah dan pendapatan tetap berbasis syariah serta sebagian kecil alokasi pada pasar uang syariah. Mencakup dana pendapatan tetap investasinya antara 50%-70%, saham (*equity*) antara 20%-40%, dan instrument pasar uang syariah antara 0%20%.
- c. Dana Ahsan adalah diperuntukkan bagi profil nasabah yang agak berani beresiko dengan harapan returnnya agak tinggi. Dan tumbuh untuk antisipasi masa depan. Biasanya nasabah mengambil jangka waktu di atas 5 tahun. Dana peserta akan ditempatkan pada instrument saham syariah dan/atau pada pasar uang syariah. Mencakup dana

pendapatan tetap investasinya antara 20%-40%, dana saham (equity) antara 50% - 70%, dan instrument pasar uang syariah antara 0%-20%.

- d. Dana Alia Adalah diperuntukkan bagi nasabah yang memiliki dan cukup pemberani (risk taker) dengan harapan memperoleh hasil maksimum dan memiliki jiwa agresif dengan harapan return tinggi tapi juga berani mengambil resiko yang tinggi pula. Dana peserta akan ditetapkan pada instrument saham syariah dan sebagian kecil alokasi pada pasar uang syariah mencakup dana Saham (equity) investsinya antara 80%-100%, dan instrument pasar uang syariah antara 0%-20%.

Adapun cara pembayaran premi menurut perusahaan PT. Asuransi Takaful Keluarga Banjarmasin adalah sebagai berikut:

- a. Premi bulanan adalah pembayaran premi asuransi yang jatuh temponya setiap bulan.
- b. Premi triwulan adalah pembayaran premi asuransi yang jatuh temponya sekali dalam satu bulan.
- c. Premi semesteran adalah pembayaran premi asuransi yang jatuh temponyaa sekali dalam enam bulan.
- d. Premi tahunan adalah pembayaran premi asuransi yang jatuh temponya sekali dalam setahun. Adapun cara pembayaran premi kontrak jangka panjang yang dilakukan oleh PT Asuransi Takaful Keluarga Banjarmasin adalah berdasarkan peraturan dan angka yang telah ditetapkan sebagai berikut:

- 1) Premi bulanan sebesar : $10\% \times$ Premi tahunan

- 2) Premi triwulan sebesar : 26% X Premi tahunan
- 3) Premi semesteran sebesar : 51% X Premi tahunan
- 4) Premi tahunan sebesar : 100% X Premi tahunan Dalam melakukan premi awal setiap tertanggung dikenakan ekstra premi sebesar 5% selama 5 tahun pertama, untuk mengantisipasi pada saat klaim, perusahaan mampu memberikan ganti rugi tepat pada waktunya, waktu premi yang diterima dari tertanggung diinvestasikan baik dalam bentuk obligasi, deposito maupun hipotik dimana perolehan bunga dari hasil investasi mampu menutupi jumlah uang yang dipertanggungkan.

B. Analisis Data dan Hasil Penelitian

1. Mekanisme Produk Takaful Dana Pendidikan Pada PT Takaful Keluarga Banjamasin

Kebahagiaan orangtua adalah ketika dapat mengantarkan buah hatinya meraih kesuksesan melalui perencanaan pendidikan yang baik. Biaya pendidikan yang semakin tinggi perlu diantisipasi dengan perencanaan keuangan yang baik supaya hak sang buah hati menikmati pendidikan terjamin dan berkualitas terpenuhi. Takaful dana pendidikan merupakan produk asuransi jiwa syariah yang dikaitkan dengan program tabungan dan dirancang khusus untuk membantu setiap orangtua 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 menghadirkan proteksi finansial bagi keberlangsungan pendidikan sang buah hati hingga perguruan tinggi bahkan jika orangtua tertimpa musibah meninggal dunia atau cacat tetap total dalam masa perjanjian. Sesuai dengan Hadits Riwayat An-Nasa'i dan Al-Hakim. Syaikh Al Albani:

إِنَّمَا بِالْمَرْءِ كَفَيْضِيَّ عَائِفُو تُمَن

Artinya: “Cukuplah seseorang itu dikatakan berdosa karena ia telah menyia-nyiakan orang yang berada di bawah tanggung jawabnya.” (HR. An-Nasa'i dan Al-Hakim. Syaikh Al Albani).

Program takaful dana pendidikan (Fulnadi) adalah produk dari PT. Asuransi Takaful Keluarga untuk perorangan atau individu yang ditujukan bagi orangtua yang merencanakan dana pendidikan untuk putera-puterinya sampai sarjana, dalam mata uang rupiah atau US dollar. Diluncurkan pada tanggal 15 januari 2004. Produk takaful dana pendidikan memiliki faktor pendukung. Sehingga menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat luas, selain produknya bagus juga mempunyai keistimewaan yang belum tentu dimiliki oleh produk lain. Aplikasi asuransi takaful dana pendidikan meliputi beberapa proses, yaitu:

a. Pembukaan polis

Sebelum calon nasabah diterima menjadi peserta asuransi takaful dana pendidikan, maka calon nasabah terlebih dahulu diwajibkan mengisi aplikasi. Aplikasi ini berfungsi sebagai informasi dasar yang

dibutuhkan perusahaan untuk mencatat dan untuk mempersiapkan kemungkinan polis dapat diterbitkan.

b. Aplikasi

Lembaran aplikasi ini wajib diisi oleh calon peserta dengan data yang sebenarnya. Isi dari lembaran aplikasi ini biasanya terdiri dari:

- 1) Data pribadi (meliputi nama lengkap, tanggal lahir, no KTP/SIM/Paspor, kewarganegaraan, agama, jenis kelamin, status pernikahan dan pendidikan).
- 2) Pekerjaan (meliputi uraian pekerjaan, jumlah tanggungan, dan pendapatan tiap bulan).
- 3) Alamat (meliputi alamat rumah, alamat pekerjaan, alamat surat, dan email).
- 4) Data kepesertaan (misalnya mengikuti program apa, untuk berapa tahun, dan preminya berapa).
- 5) Keterangan kesehatan (misalnya apakah dalam lima tahun pernah dirawat, pernah menderita penyakit lumpuh, radang paru-paru, jantung, aids, lumpuh atau penyakit berat lainnya).
- 6) Riwayat kesehatan keluarga
- 7) Keterangan pernah/tidak pernah mengikuti asuransi
- 8) Keterangan ahli waris
- 9) Pernyataan kesediaan dipotong sekian persen sebagai biaya loading

10) Diakhiri dengan perjanjian, meliputi pernyataan kesediaan dana tabarru sebanyak sekian persen dari pembagian nisbah bagi hasil.

11) Pemeriksaan medika atau paramedikal

Laporan paramedis yang meliputi : hasil pemeriksaan fisik atas calon tertanggung yang dilakukan oleh pegawai paramedik, dan jawaban calon peserta asuransi atas pertanyaan riwayat kesehatan yang sama dengan yang tercakup dalam laporan non mdikal supplement dan medikal examination.

c. Penyetoran polis

Polis yang diisi oleh calon nasabah, hendaknya secepatnya diserahkan kepada petugas atau agen yang membawahi polis tersebut. Agar polis bisa ditangani untuk diterima atau tidaknya suatu polis. Penyetoran polis ini bisa dilakukan dikantor cabang atau pusat. Jika penyerahan polis dilakukan di kantor cabang maka kantor cabang segera melakukan penyetoran kekantor pusat. Seluruh polis yang masuk ditangani oleh pihak pusat karena di pusat harus dilakukan pengecekan data – data (underwriting) calon nasabah untuk diterima atau tidaknya suatu polis untuk diterbitkan.

d. Pembayaran premi

Setiap pembayaran premi sejak awal telah dibagi menjadi 2 (dua). Yaitu pertama, masuk ke dalam rekening pemegang polis

(rekening tabungan) dan kedua, dimasukkan ke rekening khusus (tabarru) peserta yang diniatkan untuk membantu saudaranya yang lain. Hal ini sesuai dengan prinsip asuransi syariah yang saling bertanggungjawab dan bantu-membantu antara peserta dengan peserta lainnya. Ketentuan besarnya tabarru ditentukan oleh pusat, dan yang mempengaruhi besar kecilnya persentase tabarru adalah

- 1) Masa perjanjian
- 2) Usia peserta
- 3) Manfaat takaful awal (MTA)
- 4) Kondisi kesehatan
- 5) Profesi
- 6) Perokok/non perokok

Pembayaran premi ini wajib dibayar nasabah, karena dengan membayar premi maka nasabah akan mendapatkan haknya untuk mendapatkan perlindungan yang sesuai dengan produk yang diikuti. Pembayaran premi dapat dibayar pada bulanan, triwulan, semesteran, maupun tahunan. Setiap peserta dapat membayar premi tersebut melalui rekening atau secara langsung dan perusahaan yang menentukan besarnya premi yang akan dibayar oleh peserta. Dalam pembayaran premi pihak asuransi syariah memberikan batasan-batasan. Dengan adanya batasan ini, maka pembayaran premi akan terhindar dari unsur gharar.

2. Pengelolaan Proteksi Risiko dari Produk Takaful Dana Pendidikan

a. Dana tahapan pendidikan

Dana tahapan pendidikan akan dibayarkan sesuai dengan kebutuhan untuk setiap jenjang pendidikan sejak jenjang taman kanak – kanak hingga lulus perguruan tinggi. Bagi hasil dari investasi yang dikembangkan secara syariah dengan nisbah 70 : 30%.

b. Manfaat meninggal dunia

Yaitu ketika nasabah meninggal dunia maka anak akan mendapatkan santunan berupa dana tabarru yang telah ditabung, dan tabungan setiap memasuki pendidikan, dan beasiswa setiap tahun saat kuliah di perguruan tinggi.

c. Polis bebas premi

Ketika nasabah meninggal dunia maka polis yang dimiliki menjadi lunas tanpa harus dibayar kembali setiap bulannya, nasabah tetap mendapatkan dananya.

d. Manfaat yang didapatkan ahli waris

Ahli waris akan mendapatkan santunan, 50% Manfaat Takaful Awal (MTA) apabila meninggal bukan karena kecelakaan atau apabila cacat tetap total karena kecelakaan. Santunan 100% MTA Apabila meninggal karena kecelakaan.

e. Manfaat cacat tetap total

Manfaat takaful dasar, dana tahapan pendidikan, serta beasiswa perguruan tinggi akan dibayarkan jika peserta (orangtua) mengalami cacat tetap total atau kecelakaan sebesar 50%

f. Santunan atas wafatnya anak

Uang pertanggungan dan dana tabungan pendidikan 10% yang terbentuk akan dibayarkan jika penerima hibah (anak) meninggal dunia selama polis aktif. Bila peserta mengundurkan diri dalam masa perjanjian, peserta akan memperoleh nilai tunai yang merupakan saldo tabungan ditambah bagian keuntungan atas hasil investasi dana.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, produk Fulnadi (Takaful Dana Pendidikan) adalah produk yang diperuntukkan bagi orangtua untuk pendidikan putera-puterinya sampai sarjana. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada Ibu Siti Mufarichah selaku takaful agensi manager mengungkapkan pendapatnya bahwa biasanya yang sering terjadi dalam kontrak asuransi konvensional adalah dalam masalah akad. Masalah akad ini sangat menentukan munculnya maisir dan gharar. Sehingga dalam asuransi takaful telah menetapkan di awal akad harus jelas, transparan dan tidak merugikan nasabah dari sisi pembayaran premi maupun pemberian klaim serta dalam pembagian nisbah (keuntungan). Mengenai pembayaran premi nasabah diberikan beberapa pilihan untuk membayar sesuai dengan kemampuan nasabah. Sehingga dalam hal ini nasabah lebih bisa mengatur keuangannya untuk segala keperluan dan tetap bisa membayar premi sesuai dengan perjanjian di

awal kontrak. Kendala yang ada pada asuransi takaful terutama pada produk fulnadi yaitu kurangnya pengawasan terhadap klaim nasabah produk takaful dana pendidikan. Selain dari kendala yang ada, khususnya dalam struktur perusahaan tidak adanya bagian kontroling/pengawasan. Sehingga, penggunaan dari dana klaim nasabah tidak diketahui apakah memang untuk pendidikan anak atau hallain diluar dari dasar peruntukkan asuransi takaful dana pendidikan.

Berdasarkan hasil wawancara menurut Ibu Siti Mufarichah selaku takaful agensi manager, takaful dana pendidikan selain produknya bagus juga mempunyai keistimewaan yang belum tentu dimiliki oleh produk lain. Aplikasi asuransi takaful dana pendidikan dalam perspektif syariah meliputi proses pembukaan polis, penyetoran polis, pembayaran premi, pemberian klaim/manfaat, penutupan polis serta terhindar dari unsur “maghrib”. Dari proses ini yang menentukan bahwa pelaksanaannya terhindar atau tidaknya dari unsur “maghrib”.

Berdasarkan data wawancara dengan responden, klaim adalah aplikasi oleh peserta untuk memperoleh pertanggung jawaban atas kerugian atau musibah yang tersedia berdasarkan perjanjian. Sedangkan, klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak – hak berdasarkan perjanjian tersebut. Semua usaha yang diberikan untuk menjamin hak – hak tersebut dihormati sepenuhnya sebagaimana yang seharusnya. Oleh karena itu, penting bagi pengelola asuransi syariah (takaful) untuk mengatasi klaim secara efisien. Klaim antara asuransi

jiwa syariah dengan asuransi kerugian berbeda. Klaim dalam produk fulnadi meliputi : tahapan, cacat tetap total, dan meninggal karena kecelakaan/sakit.

Pada semua perusahaan asuransi, termasuk yang berdasarkan konsep takaful, sebenarnya tidak ada alasan untuk memperlambat penyelesaian klaim yang diajukan oleh tertanggung. Tindakan memperlambat itu tidak boleh dilakukan, karena klaim adalah suatu proses yang telah diantisipasi sejak awal oleh semua perusahaan asuransi. Di samping itu, yang lebih penting lagi bahwa klaim adalah hak peserta, dan dananya diambil dari tabarru semua peserta. Karena itu, wajib bagi pengelola untuk melakukan proses klaim secara cepat, tepat, dan efisien. Pembayaran klaim bersifat dapat dibayar atau tidak dapat dibayar, syarat klaim fulnadi yang dapat dibayar/diterima, meliputi :

a. Tahapan

Klaim tahapan akan diberikan kepada ahli waris (penerima hibah), jika peserta masih hidup selama perjanjian. Tahapan diberikan untuk polis dalam keadaan aktif (masih berlaku). Dana tahapan diberikan sesuai dengan tahapan yang tercantum dalam polis (TK 10%, SD 10%, SMP 15%, SMU 20% dan PT 40%). Jika masa perjanjian yang sudah melampaui batas, maka tidak ada tahapan. Pada batas ini si penerima hibah akan mendapatkan beasiswa. Apabila pada saat pengajuan tahapan, nilai tunai yang

tersisa lebih kecil dari nilai nominal tahapan yang seharusnya, maka perusahaan akan membayar maksimal sebesar nilai tunai yang ada. Tahapan pada fulnadi yang tidak diambil akan terakumulasi pada nilai tunai, sehingga akan memperbesar jumlah tahapan ketika di perguruan tinggi. Dan untuk tahapan yang sudah tempo dan belum diambil, dapat diambil kapan saja dengan terlebih dahulu mengajukan klaim tahapan.

Dokumen yang diperlukan sebagai syarat – syarat pengajuan klaim, meliputi

- 1) Polis asli
 - 2) Mengisi formulir pengajuan klaim yang disediakan oleh perusahaan
 - 3) Fotokopi identitas diri yang masih berlaku
 - 4) Melampirkan surat pemberitahuan jatuh tempo tahapan (khusus dana pendidikan, jika ada)
 - 5) Surat keterangan medis dari dokter atau rumah sakit yang merawat (untuk klaim rawat inap atau cacat tetap karena kecelakaan)
- b. Khusus untuk klaim meninggal dunia, dilengkapi dengan:
- 1) Mengisi formulir daftar pertanyaan untuk klaim yang disediakan oleh perusahaan
 - 2) Surat kematian dari instansi pemerintah yang berwenang

- 3) Surat dari dokter yang berisikan keterangan sebab-sebab meninggal
- 4) Melampirkan surat keterangan dari polisi (bila meninggal karena kecelakaan)
- 5) Perusahaan berhak untuk meminta diberikan dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu dalam pengajuan klaim.
- 6) Dalam hal peserta meninggal dunia, jangka waktu pengajuan berikut bukti-bukti yang diperlukan selambat-lambatnya 6 (enam) bulan sejak tanggal meninggal.

Pembayaran klaim dibayarkan setelah berkas-berkas yang disyaratkan diatas telah lengkap diterima dan disetujui oleh perusahaan. pembayaran klaim dapat dilakukan di kantor Pusat, cabang, perwakilan atau kantor-kantor lain yang ditunjuk oleh perusahaan. dan khusus untuk pembayaran polis dollar, akan diatur dengan peraturan khusus. Klaim akan dibayar jika telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dan tidak menyimpang dari ketetapan yang ada/sudah semestinya. Menurut pendapat Ibu Siti Mufarichah selaku takaful agensi manager. Mengungkapkan ada beberapa kesalahan nasabah yang bisa menyebabkan uang asuransi (klaim) tak dibayarkan/lambat untuk dibayarkan, karena :

- 1) Ketidakjujuran nasabah

Sebelum seseorang memiliki produk asuransi jiwa, ia lebih dahulu harus mengisi surat permohonan asuransi.

Dalam surat permohonan terdapat pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh seorang calon nasabah, dan dari jawaban-jawaban itulah perusahaan asuransi akan melihat apakah akan memberikan perlindungan asuransi jiwa kepada calon nasabah atau tidak. Saat mengisi surat permohonan inilah seringkali calon nasabah tidak memberikan jawaban yang benar. Misalnya, dalam surat permohonan terdapat pertanyaan tentang apakah calon peserta pernah dirawat di rumah sakit dalam dua tahun terakhir. Jika calon nasabah menjawab tidak, padahal pernah dirawat di rumah sakit enam bulan lalu misalnya. Maka, bila terjadi kematian pada nasabah dan perusahaan asuransi menemukan bahwa penyebab kematian nasabah adalah karena adanya penyakit yang pernah membuat nasabah masuk rumah sakit sekitar enam bulan lalu, jangan harap perusahaan asuransi akan membayar uang pertanggungan yang mereka janjikan.

2) Nasabah terlalu lama dalam mengajukan klaim

Umumnya, perusahaan asuransi (*takaful*) menetapkan batasan waktu pengajuan klaim asuransi. Biasanya, batasan waktu yang ditetapkan adalah tiga bulan. Repotnya, nasabah seringkali mengajukan klaim di luar batas waktu tersebut, sehingga perusahaan asuransi (*takaful*) sulit

memenuhinya pertanggung jawaban kadang-kadang perusahaan asuransi jiwa tidak memberikan manfaat yang mereka janjikan bila ternyata penyebab kematian memang dikecualikan (dan pengecualian itu ditulis dalam polis). Mengenai pengecualian ini, umumnya perusahaan asuransi takaful menetapkan jumlah pengecualian yang bervariasi. Akan tetapi, umumnya adalah:

- a) Kematian karena bunuhdiri
- b) Kematian karena orang yang bersangkutan melakukan tindak kriminal
- c) Kematian karena AIDS
- d) Kematian karena penyakit kritis, dimana kematian terjadi pada tahun pertama dia mengikuti program asuransi dari perusahaan asuransi bersangkutan.

3) Syarat-syarat saat pengajuan klaim kurang lengkap

Perusahaan asuransi (*takaful*) biasanya meminta sejumlah persyaratan saat pengajuan klaim apabila betul terjadi risiko kematian pada orang yang ditanggung. Persyaratan-persyaratan itulah yang sering tidak dipenuhi atau dilengkapi oleh ahli waris nasabah, sehingga perusahaan asuransi tentu tidak bisa langsung membayar klaim mereka. Biasanya, persyaratan-persyaratan yang

diminta oleh perusahaan asuransi (takaful) bila peserta ingin mengajukan klaim kematian adalah :

- a) Surat keterangan kematian dari RT/RW setempat
 - b) Surat keterangan kecelakaan dari kepolisian (jika kematian terjadi karena kecelakaan)
 - c) Surat keterangan dari rumah sakit jika kematian terjadi di rumah sakit
 - d) Mengisi formulir kemajuan klaim yang diterbitkan oleh perusahaan asuransi (takaful)
 - e) Fotokopi identitas diri ahli waris jadi, bila terjadi risiko kematian, jangan lupa memenuhi semua persyaratan yang diminta oleh perusahaan asuransi.
- 4) Tidak dibayarnya premi oleh nasabah dalam jangka waktu yang sudah dibayar.

Untuk menghindari unsur maghrib dan komersial, maka perusahaan asuransi syariah menggunakan sistem pengelolaan dananya dengan memisahkan premi yang dibayar menjadi dua rekening, yaitu rekening tabungan dan rekening tabarru.

- a) Rekening tabungan, yaitu kumpulan dana yang merupakan milik peserta dan dibayarkan bila :

(1). Perjanjian diri

(2). Peserta mengundurkan diri

(3). Peserta meninggal dunia

b) Rekening tabarru, yaitu kumpulan dana yang diniatkan oleh peserta sebagai derma untuk tujuan saling membantu dan dibayarkan bila :

(1). Peserta meninggal dunia

(2). Perjanjian berakhir, jika ada surplus

3. Efektivitas Produk Takaful Dana Pendidikan pada PT Takaful Keluarga Banjarmasin.

Dalam prakteknya PT Takaful Keluarga Banjarmasin melakukan kontrak dengan nasabah menggunakan prinsip syariah, dengan memberikan batas waktu/leluasa kepada peserta untuk membayar premi selama 3 bulan. Namun, jika lewat batas waktu tersebut peserta belum juga membayar premi lanjutannya, polis menjadi batal sementara dan proteksi menjadi tidak ada. Artinya perusahaan tidak memiliki kewajiban apa-apa untuk membayar manfaat asuransi. Masa itu berlaku sama untuk semua premi lanjutan, baik cara bayar bulanan, tiga bulanan, semesteran maupun tahunan.

Dalam konsep hukum, peserta yang tidak membayar premi lanjutannya tidak dapat dipaksa di depan hukum oleh perusahaan asuransi untuk membayarnya. Peserta memiliki kebebasan, apakah mau membayar atau tidak membayar. Apabila premi tidak dibayar,

perusahaan asuransi tidak lagi terikat. Pengajuan klaim yang dilakukan oleh nasabah ketika batas waktu pembayaran premi telah usai sangat mudah. Tetapi, PT Takaful Keluarga Banjarmasin tidak melakukan pengawasan terhadap penggunaan dana klaim tersebut. Manajemen organisasi pada PT Takaful Keluarga Banjarmasin belum terdapat bagian pengawasan yang seharusnya sangat berguna. Tari selaku admin PT Takaful Keluarga Banjarmasin mengatakan bahwa memang dari awal berdirinya PT Takaful di Banjarmasin tidak ada bagian tersebut dikarenakan memang dari perusahaan pusat juga tidak ada, sehingga penulis merasa penggunaan dana klaim tidak sepenuhnya digunakan untuk pendidikan anak para nasabah. Menurut beliau produk takaful dana pendidikan memang seharusnya diawasi penggunaan dana klaimnya sehingga nasabah tidak menghilangkan niat awal untuk memberikan pendidikan anaknya kelak.

Mekanisme asuransi syariah takaful tampak telah berjalan sesuai prinsip syariah. Namun, terkadang mengundang sejumlah pertanyaan di dalam masyarakat. Yaitu: apakah sudah terpenuhi syarat bagi keabsahan akad jaminan serta syarat dalam akad jaminan menurut prinsip syariah dan seputar kedudukan perusahaan takaful itu sendiri, apakah perusahaan takaful berperan sebagai perusahaan penjamin atau sebagai perusahaan pengelola dana nasabah dan hanya sebagai lembaga yang mempertemukan nasabah sebagai pemilik dana dengan perusahaan. Apabila dikaji lebih jauh, di dalam mekanisme

kerja asuransi syariah takaful tampak berlangsung dua akad sekaligus, yaitu akad saling menanggung diantara para nasabah dan akad syarikat antara nasabah dengan perusahaan takaful yang dibuktikan dengan adanya bagi hasil uang nasabah yang disimpan oleh perusahaan asuransi syariah takaful. Jika diteliti secara mendalam di lapangan maka akan menemukan bahwa perusahaan asuransi syariah takaful tidak menjadi pengelola. Sebab, dana yang dikumpulkan oleh perusahaan takaful tidak dikelola sendiri menurut peraturan perundang undangan yang berlaku, perusahaan asuransi syariah termasuk lembaga keuangan non bank yang hanya boleh menghimpun dana tetapi tidak boleh menyalurkan dan memutarnya sendiri. Oleh karena itu, PT takaful bukan sebagai lembaga pengelola melainkan hanya berfungsi sebagai perantara antara nasabah dan perusahaan.

Rita Hariati selaku takaful agensi direktur mengatakan alasan tidak adanya bagian pengawasan dalam manajemen organisasi PT Takaful Keluarga Banjarmasin dikarenakan pada prinsipnya PT Takaful membebaskan penggunaan dana klaim tersebut, takaful hanya sebagai pihak untuk saling membagi risiko jika orangtua terjadi musibah dan menjadi pengelola keuangan nasabah yang ingin menyiapkan bekal pendidikan untuk anaknya dimasa mendatang. Hal ini berbanding terbalik dengan nilai dasar produk takaful dana pendidikan bahwa peruntukkan dana tersebut seharusnya untuk

pendidikan anak bukan dipergunakan untuk hal lain.

Sistem operasional PT Takaful Keluarga Banjarmasin adalah saling membantu, bertanggung-jawab, dan saling melindungi antara para peserta. PT Takaful diberi kepercayaan dan amanah oleh para peserta untuk mengelola premi, mengembangkan dengan terhindar dari unsur “maghrib” dan memberikan santunan kepada peserta yang mengalami musibah tutur ibu Rita Hariati.

Dalam melakukan pengukuran terhadap efektivitas produk takaful dana pendidikan, peneliti melakukan beberapa pengukuran sebagai berikut:

a. Ketepatan sasaran program

PT Takaful Keluarga Banjarmasin memiliki beberapa agen asuransi yang bertugas untuk melakukan pemasaran pada semua produk perusahaan, salah satunya adalah produk takaful dana pendidikan dimana perusahaan menawarkan produk tersebut lebih diarahkan pada pasangan yang baru menikah atau yang sudah lama menikah dengan pengecualian umur orangtua tidak lebih dari 40 tahun dan umur anak tidak lebih dari 12 tahun sehingga sasaran program produk takaful dana pendidikan memang diperuntukkan untuk anak-anak agar mendapatkan pendidikan dan tidak putus sekolah karena terkendala keuangan. Kemudian PT Takaful Keluarga Banjarmasin lebih memprioritaskan produk takaful dana pendidikan pada masyarakat menengah kebawah agar sinkron

dengan misi pemerintah untuk lebih mengedepankan pendidikan dan tidak ada anak yang putus sekolah dimasa mendatang.

Sosialisasi program

PT Takaful Keluarga Banjarmasin melakukan beberapa sosialisasi terhadap masyarakat yang ada di Kalimantan Selatan umumnya dan Kota Banjarmasin khususnya dengan mengikuti beberapa bursa kerja yang diadakan oleh beberapa kampus yang ada di Kota Banjarmasin salah satunya UIN Antasari Banjarmasin agar masyarakat tau mengenai produk takaful dana pendidikan. Kemudian PT Takaful juga membuka *open table* di beberapa acara dan juga tempat perbelanjaan seperti duta mall dan giant, perusahaan juga mengerahkan para agen untuk melakukan penawaran produk takaful dana pendidikan dengan sistem datang kerumah warga untuk silaturahmi dan melakukan syiar syariah tentang pentingnya berasuransi untuk pengelolaan risiko yang tidak diketahui kapan datangnya. Dan dengan memanfaatkan teknologi PT Takaful Keluarga Banjarmasin melakukan sosialisasi produk salah satunya takaful dana pendidikan melalui sosial media dan pamflet sehingga kalangan muda juga mengetahui tentang program takaful dana pendidikan untuk masa mendatang.

b. Tujuan program

Pada produk takaful dana pendidikan PT Takaful Keluarga Banjarmasin mempunyai tujuan untuk mensyiarkan ekonomi

syariah, membantu masyarakat dalam mengelola proteksi risiko untuk orang tua dalam menyiapkan pendidikan anaknya pada masa mendatang sehingga tidak ada anak yang mengalami putus sekolah dengan alasan tidak mempunyai dana. Kemudian PT Takaful Keluarga Banjarmasin juga membantu pemerintah dalam mengedepankan pendidikan untuk masyarakat Indonesia sehingga anak-anak dapat menempuh pendidikan hingga perguruan tinggi.

c. Pemantauan program

PT Takaful Keluarga Banjarmasin melakukan kontrolling terhadap nasabah yang mengikuti program takaful dana pendidikan untuk diberikan pengayoman dan penjelasan mengenai produk tersebut, perusahaan menganggap nasabah sebagai keluarga sehingga harus diperlakukan selayaknya keluarga dengan menanyakan kabar dan kesehatan orang tua serta anak seiring bertambahnya usia anak. Perusahaan juga memberikan penjelasan kapan nasabah bisa melakukan klaim dan berapa hasil dana nasabah yang sudah dipercayakan kepada perusahaan untuk dikelola oleh PT Takaful Keluarga Banjarmasin.

Pengukuran efektivitas menggunakan persentase

- 1) Ketepatan sasaran program 25%
- 2) Sosialisasi program 25%
- 3) Tujuan program 25%
- 4) Pemantauan program 10%

$$25\% \times 3 + 10\% = 85\%$$

Dari pengukuran diatas melalui mekanisme yang berdasarkan standart operasional perusahaan (SOP), dan pengelolaan proteksi risiko dapat disimpulkan bahwa efektivitas PT Takaful keluarga Banjarmasin sudah sesuai dalam melakukan kinerja perusahaan pada produk Takaful dana pendidikan. Pada pemantauan program yang masih belum dibenahi sistem manajemen pengawasannya. PT Takaful Keluarga Banjarmasin tidak melakukan pengawasan terhadap dana klaim yang diajukan nasabah. Seharusnya, penggunaan dana klaim tersebut diberikan laporan atau pengawasan kepada perusahaan. Dikarenakan ketika nasabah menggunakan dana tersebut untuk keperluan selain pendidikan dan dikemudian hari anak dari nasabah tersebut tidak dapat menempuh pendidikan dikarenakan dana klaim sudah habis maka itu menghilangkan sifat dasar nama produk takaful dana pendidikan yang harus digunakan untuk memenuhi kebutuhan dalam menempuh pendidikan dimasa mendatang.

Kendala yang dihadapi pada PT Takaful Keluarga Banjarmasin sesuai dengan penelitian yang dilakukan adalah pada manajemen organisasi PT Takaful Keluarga Banjarmasin tidak memiliki bagian pengawasan sehingga saat nasabah melakukan klaim, tanggung jawab perusahaan terhadap penggunaan dana klaim nasabah pihak perusahaan tidak tau apakah memang digunakan untuk

pendidikan atau untuk hal lain. Hal ini menghilangkan fungsi dasar yang seharusnya dana klaim produk takaful dana pendidikan untuk persiapan dana pendidikan anak dimasa mendatang malah digunakan untuk hal lain diluar dari fungsi dasarnya.

PT Takaful Keluarga Banjarmasin mewajibkan pegawai untuk menggunakan hijab dan pakaian tertutup sehingga sesuai dengan syariat islam. Perusahaan juga melakukan sosialisasi yang rutin baik yang dilakukan dengan langsung terjun ke lapangan maupun melalui berbagai massa, Kecenderungan masyarakat untuk bersentuhan dengan salah satu lembaga asuransi sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang didapatkannya. Dengan demikian seluruh pegawai tanpa terkecuali dituntut mampu memberikan pelayanan prima, memberikan suasana yang damai dan bersahabat kepada seluruh nasabah maupun calon nasabah yang ada, faktor bagi hasil merupakan faktor dominan yang mempengaruhi masyarakat untuk menabung di Asuransi Takaful Keluarga Banjarmasin. Dengan demikian bagi hasil harus dapat diperhatikan oleh para pemegang keputusan Di Asuransi Takaful Keluarga Banjarmasin, agar nasabah tidak merasa kecewa dengan keputusannya untuk melakukan transaksi pada asuransi yang bersangkutan.