

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di Zaman yang serba maju ini, risiko dapat muncul dalam kapasitas apa pun, sehingga masyarakat terpaksa memiliki jaminan untuk menjamin kehidupan, kesehatan, kebahagiaan di hari tua, untuk pendidikan anak-anaknya. Perusahaan asuransi adalah salah satu tempat yang bagus bagi orang untuk mendapatkan pertanggungjawaban tersebut. Perusahaan asuransi di Indonesia telah menawarkan berbagai macam produk yang dapat menarik minat masyarakat dalam berbagai aspek yang mereka butuhkan.

Asuransi dengan semangat mempersiapkan masa depan yang baik bagi seseorang. Pesan ini sudah ada dalam Al-Qur'an, dalam Sura Annisa ayat 9 menggambarkan bahwa seseorang harus mempersiapkan, menyambut masa depan yang baik dan matang dan membiarkan ahli waris memiliki kehidupan yang sejahtera.

Masyarakat kini sudah terbiasa dengan adanya asuransi. Asuransi adalah salah satu cara bagi orang untuk menggunakan keuangan dan membantu melindungi mereka dari risiko yang tidak terduga. Sebagian orang menyadari betapa pentingnya memiliki jaminan finansial agar mereka dapat membeli asuransi nantinya. Namun, ada juga orang yang tidak menyadari betapa pentingnya asuransi,

karena mereka percaya memiliki asuransi berarti mempersiapkan diri atau mempersiapkan keluarga untuk menghadapi bencana. (Nopriiansyah, 2015, hal. 4)

Asuransi yang diberikan bervariasi sesuai dengan kebutuhan, bahkan tingkat pendapatan masyarakat menjadi pertimbangan. Salah satu jenis asuransi yang berkembang saat ini adalah asuransi syariah atau lebih dikenal dengan istilah takaful. Asuransi syariah adalah asuransi yang dalam penerapannya berusaha untuk menjadikan nilai-nilai spiritual syariah atau nilai-nilai yang diperlukan bagi masyarakat untuk menyelaraskan kehidupan dunia dan akhirat. Syariah, sebagai basisnya.

Klaim adalah sebuah aplikasi yang digunakan oleh peserta untuk asuransi terhadap kerugian yang tersedia berdasarkan perjanjian atau dapat dipahami sebagai proses dimana peserta dapat memperoleh hak atas dasar yang disepakati. (Sula, 2004, hal. 259) Pembayaran klaim asuransi jiwa syariah dipotong dari dana tabarru' seluruh peserta. Perusahaan sebagai operator memiliki kewajiban untuk menyelesaikan proses klaim secara cepat, tepat dan efisien dengan penugasan yang diterima. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surah Al-Anfal:27

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَخُوْنُوْا اللّٰهَ وَرَسُوْلَهٗ وَتَخُوْنُوْا اٰمَنَاتِكُمْ وَاَنْتُمْ تَعْلَمُوْنَ



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.

Proses klaim asuransi syariah dan asuransi konvensional hampir sama, kecuali kecepatan dan kejujuran penilaian klaim. (Amrin, 2006, hal. 121).

Prosedur penyelesaian klaim yakni:

1. Pemberitahuan klaim, tertanggung atau perwakilan yang terkena klaim harus memberitahu perusahaan dalam waktu 3 kali 24 jam setelah kecelakaan atau kematian.. (Prihantoro, 2001, hal. 50)
2. Bukti klaim, tertanggung atau wakil harus melengkapi segala bukti bukti dan semua persyaratan yang diperlukan oleh perusahaan.
3. Penyelidikan, penyelidikan ini dilakukan oleh pihak perusahaan dengan maksud untuk membuktikan kebenaran adanya risiko sesuai dengan yang telah diberitahukan oleh tertanggung atau wakil. Jika penyelidikan ini tidak dilakukan dengan teliti, maka di khawatirkan akan terjadi penipuan laporan yang mengakibatkan kerugian bagi perusahaan dan nasabah lainnya.
4. Penyelesaian klaim, perusahaan akan segera membayar sesuai dengan polis jika tertanggung atau wakilnya segera melaksanakan.
5. klaim atau dokumen yang diminta perusahaan Bukti klaim, tertanggung atau wakil harus melengkapi segala bukti- bukti dan semua persyaratan yang diperlukan oleh perusahaan.

Perusahaan asuransi merupakan salah satu lembaga keuangan syariah, di mana banyak hak-hak nasabah yang dikumpulkan dan harus dihormati oleh perusahaan, salah satunya digunakan untuk menyelesaikan klaim. Dalam kasus di atas, takaful keluarga telah mengumpulkan layanan tercepat dan terbaik untuk mencairkan dana klaim, sehingga nasabah yang mengalami kecelakaan pada saat itu dapat langsung mendapatkan keuntungan dari jumlah dana klaim. semua pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa kemudahan layanan penyelesaian keluhan telah menguntungkan pelanggan yang menyampaikan keluhan. Namun, tidak diketahui apakah keuntungan tersebut diperoleh bagi pelanggan lain atau bagi perusahaan itu sendiri.

Penanggung menerapkan prinsip maqashid syariah dalam aspek manajemen dan pelayanan, yang akan menumbuhkan rasa percaya di antara pelanggan untuk mengasuransikan dana perusahaan. Membangun dan menjaga kepercayaan pelanggan adalah dasar untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan untuk waktu yang lama. Kepercayaan adalah sikap tertentu pelanggan terhadap pendiri tentang sesuatu, misalnya terhadap perusahaan. Jika Anda sudah percaya dengan bisnis Anda, pelanggan Anda akan tegas dan setia dan tidak akan mudah berpaling. yang sudah ada adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik, terutama dalam pembayaran klaim. Pelayanan yang diberikan perusahaan asuransi kepada peserta asuransi yang mengajukan klaim sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan perusahaan tersebut dan akan memberikan citra yang melekat dihati para nasabah.

Alasan mengapa asuransi tidak mudah membayar klaim yang tidak memenuhi berbagai persyaratan yang telah ditentukan adalah demi kepentingan terbaik semua pemegang polis. Pelaku bisnis tidak boleh sembarangan memberikan uang kepada pelanggan yang komplain tanpa mengetahui terlebih dahulu. Jika perusahaan asuransi dengan mudah membayar klaim, itu akan merugikan pelanggan lain atau bahkan bisnis itu sendiri.

Saran ini berbeda dengan proses penyelesaian klaim di perusahaan asuransi keluarga takaful. Prosedur pemrosesan klaim yang diterapkan di sana sesederhana dan semudah yang dipikirkan kebanyakan orang. Hanya dengan menyerahkan KTP dan Kartu Polis serta melengkapi formulir klaim dalam waktu tujuh hari pemrosesan, dana klaim dapat dicairkan dan diterima oleh penggugat melalui rekening masing-masing nama belakang. Kenyamanan dan kecepatan ini adalah untuk saling menguntungkan.

PT. Asuransi Keluarga Takaful adalah sebuah organisasi yang selalu berusaha untuk menempatkan maqashid syariah sebagai tujuan akhir, membawa konsep melindungi kepentingan dan kepentingan semua pemangku kepentingan di bisnis lain.. (Sangadji, 2013, hal. 33)

Layanan penyelesaian klaim yang cepat dan efisien ini merupakan ciri khas perusahaan asuransi keluarga yang baik. Klien pengirim permintaan tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mencairkan dana yang diminta.

Namun hal ini menimbulkan tanda tanya baru, apakah kemudahan membayar permintaan tersebut merugikan pelanggan lain yang tidak mengajukan klaim atau bahkan pelaku bisnis itu sendiri? Sedangkan penyampaian pengaduan harus diperhatikan terlebih dahulu agar tidak dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Apakah proses klaim ini sejalan dengan pandangan Syariah Maqashid terhadap semua pemangku kepentingan bisnis? Karena peneliti menemukan adanya kesenjangan antara teori dan praktik di bidang ini, penyelidikan lebih lanjut tentang masalah penyelesaian klaim ini diperlukan di PT. Takaful Keluarga RO AZZAHRA Banjarmasin.

PT. Keluarga Takaful yang subjeknya merupakan perusahaan asuransi jiwa syariah terkemuka di Indonesia. Keluarga takaful didirikan oleh Menteri Keuangan saat itu, Mar'ie Muhammad, dan mulai beroperasi pada 25 Agustus 199 . Keluarga takaful terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Untuk meningkatkan kualitas operasional dan pelayanan, organisasi ini telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 dari Biro. Norske Peritas (DNV), Norwegia, per November 2009, adalah standar internasional terbaru untuk sistem manajemen mutu.(<http://www.takaful.co.id>, diakses pada” tanggal 08 Maret 2019).

Pendekatan layanan asuransi berbasis syariah ini terus berkembang pesat dari tahun ke tahun. Keluarga Takaful mengembangkan berbagai produk untuk memenuhi kebutuhan asuransi syariah, termasuk perlindungan jiwa, perlindungan kesehatan, perencanaan pendidikan anak, perencanaan pensiun, serta mitra terbaik dalam perencanaan investasi. kantor pelayanan yang baik untuk keluarga yang

salah satunya terletak di wilayah Kalimantan Selatan, di kota Banjarmasin, didirikan pada tahun. Dengan melihat permasalahan yang ada, peneliti ingin membahas lebih mendalam tentang penyelesaian klaim asuransi dalam bisnis, apakah maqasid syari'ah sudah dijadikan landasan dasar untuk menciptakan pelayanan yang inovatif ataukah sekedar gagasan bersama, apakah berdampak tingkat kepercayaan pelanggan terhadap produk salam takaful link di perusahaan karena keunggulan prosedur penyelesaian keluhan dibandingkan perusahaan lain pada umumnya. Dari sejumlah pertanyaan yang diajukan, peneliti mengangkat penelitian ini dengan judul **“Analisis Penyelesaian Klaim Asuransi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Produk Takafullink Salam di PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Kantor Cabang Banjarmasin”**

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah diatas, penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis penyelesaian klaim asuransi di PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin?
2. Apa saja kendala penyelesaian klaim asuransi produk takafullink salam diPT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Terakait dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang akan dibahas adalah:

1. Untuk mengetahui penyelesaian klaim asuransi di PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjrmasin.
2. Untuk mengetahui kendala penyelesaian klaim asuransi produk takafullink salam di PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin.

### **E. Signifikansi Penelitian**

Hasil penelitian ini selain untuk menjadikan sebuah karya ilmiah, juga diharapkan berguna untuk :

1. Memperdalam pengetahuan dibidang perasuransiaan, khususnya Analisis Penyelesaian Klaim Asuransi dalam meningkatkan Kepercayaan Nasabah Produk Takafullink Salam di PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjrmasin.
2. Sebagai bahan informasi dan evaluasi bagi para pihak terutama para pengusaha mengenai Penyelesaian Klaim Asuransi dalam meningkatkan Kepercayaan Nasabah Produk Takafullink Salam di PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjrmasin.
3. Menambah pengetahuan dan wawasan penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya yang ingin mengetahui permasalahan ini secara lebih mendalam.

4. Sebagai bahan informasi ilmiah bagi siapa saja yang ingin melakukan penelitian selanjutnya dari sudut pandang yang berbeda.
5. Sebagai sumbangan pemikiran dalam memperkaya khazanah kepustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin pada umumnya dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada khususnya, serta pihak- pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian ini.

#### **F. Definisi Operasional**

Untuk mempermudah pembahasan dalam skripsi ini, perlu ada definisi operasional yang jelas untuk menghindari kesalah pahaman sehubungan dengan judul diatas, yaitu:

##### **1. Penyelesaian Klaim**

Penyelesaian klaim dapat dipahami sebagai kewajiban pihak penanggung dalam memenuhi hak-hak tertanggung ketika tertanggung tertimpa musibah. Setelah nasabah mengejukan klaim kepada PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjrmasin, pelayanan penyelesaian klaim harus segera dituntaskan sesuai dengan prosedur yang ada agar nasabah dapat segera menerima haknya.

##### **2. Kepercayaan**

Kepercayaan merupakan rasa percaya pihak tertentu terhadap yang lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan suatu keyakinan bahwa orang yang dipercayainya tersebut akan memenuhi segala kewajibannya secara baik sesuai yang diharapkan. (Iskandar, 2012) Dan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan teori faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan seseorang yang dikembangkan oleh Mayer dan Ken Blanchard.

### 3. Takafullink Salam

Takafullink salam merupakan salah satu produk di PT. Takafulkeluarga yang menawarkan produk unggulan yang dirancang untuk memberikan manfaat perlindungan jiwa dan kesehatan menyeluruh sekaligus membantu seseorang untuk berinvestasi secara optimal untuk berbagai tujuan masa depan termasuk persiapan harti tua.

### 4. PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin.

Takaful keluarga adalah pelopor asuransi jiwa syariah di Indonesia. Mulai beroperasi sejak tahun 1994, takaful keluarga mengembangkan berbagai produk untuk memenuhi kebutuhan asuransi sesuai syariah meliputi perlindungan jiwa, perlindungan kesehatan perencanaan perndidikan anak, perencanaan hari tua, serta menjadi rekan terbaik dalam perencana investasi

Dalam rangka meningkatkan kualitas operasional dan pelayanan, takaful keluarga telah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 dari Det Norske Varitas (DNV), Norwegia pada November 2009 sebagai standar Internasional mutakhir untuk sistem manajemen mutu. Takaful keluarga terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta memiliki tenaga pemasaran yang terlisensi oleh Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) dan Asosiasi Asuransi Sariah Indonesia (AASI).

Kinerja positif takaful keluarga dari tahun ketahun dibuktikan dengan diraihnya penghargaan-penghargaan prestisius yang diberikan dari berbagai institusi.

Takaful keluarga berkomitmen untuk terus memperkuat dan memperluas

jaringan layanan diseluruh Indonesia. Peningkatan dan pembaharuan sistem teknologi informasi terus diupayakan demi memberi pelayanan yang prima kepada peserta. Dengan pengalaman lebih dari 20 tahun takaful keluarga menjadi pilihan terpercaya dalam menyediakan solusi perlindungan jiwa dan perencanaan investasi sesuai syariah bagi masyarakat Indonesia.

### **G. Kajian Pustaka**

Pada penelitian-penelitian yang telah ditulis sebelumnya, ada beberapa judul yang pembahasannya tidak jauh berbeda dengan judul yang penulis angkat sekarang. Penelitian ini tentu tidak lepas dari berbagai penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai pandangan dan juga referinsi serta acuan dalam penyusunan skripsi ini. Adanya paparan tentang data pustaka inibertujuan untuk menghindari terjadinya plagiat terhadap karya orang lain sehingga tidak akan terjadi pengulangan pembahsan maupun penelitian.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Tety Anggraeni Mahasiswi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, dengan judul skripsi “Mekanisme Pengajuan Klaim Produk Asuransi Jiwa pada PT. MAA Life Asurance Syariah. Objek penelitiannya adalah prosedur pengajuan klaim, sedangkan pada penelitian yang peneliti lakukan adalah membahas tentang penyelesaian klaim asuransi dengan perspektif *maqasid shari'ah*. sedangkan peneleitian saya ini fokusnya lebih cara penyelesaian klaimnya terhadap nasabah yang meninggal dunia, bagaimana tata cara penyelesaian klaimnya oleh ahli waris.
2. Penelitian yang ditulis oleh Nornazli, beliau merupakan salah satu dosen difakultas syariah IAIN Raden Intan Lampung. Dengan judul penelitian

“Penerapan Kaidah *Maqasid Shari’ah* dalam Produk Perbankan Syariah” Nornazli menyimpulkan bahwa *maqasid shari’ah* dan *masalah* memiliki peran yang sangat urgen untuk digunakan sebagai pisau analisis dalam menjawab persoalan yang berhubungan dengan ekonomi dan bisnis syariah yang semakin berkembang dewasa ini. Hal tersebut sama dengan maksud peneliti untuk melakukan penelitian ini hanya saja sasaran yang diteliti dalam penelitian ini lebih spesifik pada penyelesaian klaim perusahaan asuransi syariah yang diharapkan juga sesuai dengan konsep *maqasid shari’ah*. sedangkan penelitian saya ini fokusnya lebih cara penyelesaian klaimnya terhadap nasabah yang meninggal dunia, bagaimana tata cara penyelesaian klaimnya oleh ahli waris.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Eva Fauziah Paza Mahawiswi Fakultas Muamalah UIN Sunan Ampel Surabaya dengan judul “ Tinjauan Hukum Islam Terhadap Klaim Asuransi Dalam Akad *Wakalah Bil Ujrah* pada PT. Asuransi takaful umum Surabaya”. Dalam skripsi tersebut dijelaskan bahwa tidak diperbolehkannya klaim asuransi dalam akad *wakalah bil ujrah* karena ada pihak yang dirugikan. sedangkan penelitian saya ini fokusnya lebih cara penyelesaian klaimnya terhadap nasabah yang meninggal dunia, bagaimana tata cara penyelesaian klaimnya oleh ahli waris.

## **H. Sistematika Penulisan**

Adapun penulisan ini terdiri lima bab dengan sistematika penulisan :

Bab I : Pendahuluan yang berisi tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Signifikansi Penelitian, Definisi Operasional, Kajian Pustaka, Sistematika Penulisan.

Bab II : Merupakan landasan teori penelitian ini, pada bab ini akan dibahas masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Bab III : Bab ini adalah metode penelitian yang terdiri dari jenis, pendekatan dan lokasi penelitian, Subjek dan Objek Penelitian, Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan dan Analisis Data, Tahapan Penelitian.

Bab IV : merupakan penyajian dan analisis data, hasil penelitian yang berisi analisis data terhadap permasalahan yang dibahas pada bab III.

Bab V : merupakan bab terakhir sebagai penutup. Dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan terhadap masalah yang telah dibahas dalam uraian sebelumnya, selanjutnya akan dikemukakan beberapa saran yang dirasa perlu yang selanjutnya diikuti daftar pustaka.