

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Az- Zahra

Kantor Cabang Banjarmasin

PT. Syarikat Takaful Indonesia sebagai pelapor perusahaan asuransi murni syariah yang didirikan atas sebuah kepedulian yang tulus untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan terbentuk pada tanggal 24 Februari 1994 atas prakarya dari Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) yang juga merupakan sebuah pemikiran dari Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), Bank Muamalat Indonesia Tbk, PT. Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan Republik Indonesia, para pengusaha Muslim Indonesia, serta bantuan teknis dari Syarikat Takaful Malaysia, Bhd. (STMB).

Kemudian, pada tanggal 5 Mei 1994 didirikannya PT. Asuransi Takaful Keluarga sebagai perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia berjalan sejak tanggal 25 Agustus 1994 dan diresmikan oleh Mar'ie Muhammad selaku Menteri Keuangan waktu itu. Untuk melengkapi layanan pada sektor asuransi kerugian, maka didirikanlah PT. Asuransi Takaful Umum sebagai anak perusahaan berjalan pada tanggal 2 Juni 1995 dan diresmikan langsung oleh Prof. Dr. B.J. Habibie selaku ketua dan pendiri ICMI. Mulai saat itulah, Takaful Keluarga dan Takaful 46 Umum berkembang menjadi salah satu perusahaan asuransi syariah terkemuka di Indonesia.

Pada tahun 1997, salah satu pemegang saham yang menempatkan modalnya langsung kepada PT. Asuransi Takaful Keluarga pada tahun 2004 yaitu

Syarikat Takaful Malaysia Bhd dan terus dilanjutkan pada tahun 2009. Kemudian Pemodalan Nasional Madani Persero (PNM) turut memperkuat struktur modal perusahaan pada tahun 2000 serta diikuti oleh Islamic Development Bank (IDB) pada tahun 2004. Seiring berkembangnya bisnis syariah yang semakin maju maka PT. Asuransi Takaful Keluarga berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas sekaligus menjaga konsisten layanan kepada masyarakat dengan diperolehnya bukti sertifikat ISO 9001: 2000, sebagai standar internasional terbaru untuk sistem manajemen mutu dari Det Norske Veritas (DNV), Norwegia.

PT. Asuransi Takaful memiliki cabang diberbagai kota di Indonesia yaitu Banda Aceh, Lhoksumawe, Medan, Pekan Baru, Padang, Palembang, Lampung, Jakarta Pusat, Jakarta Selatan, Jakarta Barat, Jakarta Timur, Tangerang, Bekasi, Depok, Bogor, Surabaya, Semarang, Yogyakarta, Malang, Solo, Bandung, Cirebon, Batam, Bali, Samarinda, Balikpapan, Banjarmasin, Bontang, Pontianak, Makassar dan kendari.

Salah satu anak perusahaan cabang dari Graha Takaful Indonesia yaitu Perusahaan Takaful Umum Banjarmasin beroperasi di Banjarmasin pada tanggal 16 Agustus 1996. Selama beroperasi di Banjarmasin perusahaan Takaful mengalami beberapa kali berpindah tempat.

Pertama kali didirikan perusahaan Takaful Umum Banjarmasin beroperasi di Jalan Achmad Yani Km 6 No. 547 Banjarmasin, setelah lima tahun kemudian pindah kantor di Jalan Achmad Yani Km 5,7 No. 11 Banjarmasin, kemudian tahun 2005 pindah di Jalan Achmad Yani Km 3 No. 126 F Banjarmasin.

Setelah itu Perusahaan Takaful Keluarga Banjarmasin yang juga merupakan anak perusahaan dari Graha Takaful Indonesia yang juga beroperasi mengalami beberapa kali pindah tempat. Pertama di Jalan Raya Sultan Adam Ruko 3 seberang Masjid Ar-Rahim Kelurahan Sungai Miai Banjarmasin, setelah itu pindah kantor di Jalan Gatot Subroto No. 10 G Lt. 2 Samping Acer Senter Dekat Badan Statistika Kota Banjarmasin, pindah kantor lagi di Jalan Raya Lingkar Dalam Selatan Ruko Putih No. 4 Samping Shafarina Tiket depan RM. Mona Khas Banjar Fly Over Banjarmasin. Kemudian awal tahun 2021 pindah kantor di Jalan Gerilya Lingkar Dalam Selatan, Kelurahan Tanjung Pagar di samping perumahan Grand Batuah Mahatama.

B. Penyajian Data

1. Proses Pengajuan Klaim Pada PT. Takaful Keluarga RO AZ-

ZAHRA Banjarmasin

PT. Syarikat Takaful Indonesia sebagai pelapor perusahaan asuransi murni syariah yang didirikan atas sebuah kepedulian yang tulus untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan terbentuk pada tanggal 24 Februari 1994 atas prakarya dari Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) yang juga merupakan sebuah pemikiran dari Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), Bank Muamalat Indonesia Tbk, PT. Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan Republik Indonesia, para pengusaha Muslim Indonesia, serta bantuan teknis dari Syarikat Takaful Malaysia, Bhd. (STMB).Kemudian, pada tanggal 5 Mei 1994 didirikannya PT. Asuransi Takaful Keluarga sebagai perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indoensia berjalan sejak tanggal 25 Agustus 1994

dan diresmikan oleh Mar'ie Muhammad selaku Menteri Keuangan waktu itu. Untuk melengkapi layanan pada sektor asuransi kerugian, maka didirikanlah PT. Asuransi Takaful Umum sebagai anak perusahaan berjalan pada tanggal 2 Juni 1995 dan diresmikan langsung oleh Prof. Dr. B.J. Habibie selaku ketua dan pendiri ICMI. Mulai saat itulah, Takaful Keluarga dan Takaful Umum berkembang menjadi salah satu perusahaan asuransi syariah terkemuka di Indonesia.

Seiring berkembangnya bisnis syariah yang semakin maju maka PT. Asuransi Takaful Keluarga berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas sekaligus menjaga konsisten layanan kepada masyarakat dengan diperolehnya bukti sertifikat ISO 9001: 2000, sebagai standar internasional terbaru untuk sistem manajemen mutu dari Det Norske Veritas (DNV), Norwegia.

PT. Asuransi Takaful memiliki cabang diberbagai kota di Indonesia yaitu Banda Aceh, Lhoksumawe, Medan, Pekanbaru, Padang, Palembang, Lampung, Jakarta Pusat, Jakarta Selatan, Jakarta Barat, Jakarta Timur, Tangerang, Bekasi, Depok, Bogor, Surabaya, Semarang, Yogyakarta, Malang, Solo, Bandung, Cirebon, Batam, Bali, Samarinda, Balikpapan, Banjarmasin, Bontang, Pontianak, Makassar dan kendari.

Salah satu anak perusahaan cabang dari Graha Takaful Indonesia yaitu Perusahaan Takaful Umum Banjarmasin beroperasi di Banjarmasin pada tanggal 16 Agustus 1996. Selama beroperasi di Banjarmasin perusahaan Takaful mengalami beberapa kali berpindah tempat. Pertama kali didirikan perusahaan Takaful Umum Banjarmasin beroperasi di Jalan Achmad Yani Km 6 No. 547

Banjarmasin, setelah lima tahun kemudian pindah kantor di Jalan Achmad Yani Km 5,7 No. 11 Banjarmasin, kemudian tahun 2005 pindah di Jalan Achmad Yani Km 3 No. 126 F Banjarmasin.

Setelah itu Perusahaan Takaful Keluarga Banjarmasin yang juga merupakan anak perusahaan dari Graha Takaful Indonesia yang juga beroperasi mengalami beberapa kali pindah tempat. Pertama di Jalan Raya Sultan Adam Ruko 3 seberang Masjid Ar-Rahim Kelurahan Sungai Miai Banjarmasin, setelah itu pindah kantor di Jalan Gatot Subroto No. 10 G Lt. 2 Samping Acer Senter Dekat Badan Statistika Kota Banjarmasin, pindah kantor lagi di Jalan Raya Lingkar Dalam Selatan Ruko Putih No. 4 Samping Shafarina Tiket depan RM. Mona Khas Banjar Fly Over Banjarmasin. Kemudian awal tahun 2021 pindah kantor di Jalan Gerilya Lingkar Dalam Selatan, Kelurahan Tanjung Pagar di samping perumahan Grand Batuah Mahatama.

PT. Asuransi Takaful Keluarga bertujuan untuk memberikan solusi dan pelayanan terbaik dalam mengelola keuangan dan risiko secara syariah sebagaimana perintah Allah swt kepada masyarakat agar berislam secara utuh.

PT. Asuransi Takaful merupakan asuransi berbasis syariah pertama di Indonesia (*full sharia*) yang memiliki jaringan Takaful Internasional, tersebar diseluruh kota wilayah di Indonesia, memiliki berbagai macam produk perlindungan, memiliki Dewan Pengawas Syariah yang berkompeten mengawasi mekanisme dan operasional serta dipercaya menjadi mitra beberapa perusahaan.

PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin memiliki bermacam-macam prodok salah satunya adalah Takafulink Salam. Takafulink Salam

adalah Program asuransi jiwa berbasis *unit link* yang memberikan proteksi dan dirancang khusus untuk mendapatkan hasil investasi yang optimal, manfaat yang didapat produk ini adalah :

1. Takafullink Salam menawarkan perlindungan jiwa hingga usia 70 tahun dengan manfaat ganti rugi yang dapat disesuaikan untuk memberikan yang terbaik bagi keluarga tersayang Anda.
2. Manfaat asuransi jiwa akan dibayarkan oleh dana investasi sampai dengan nilai aset bersih berdasarkan nilai total unit yang dimiliki oleh anggota.
3. Dalam hal risiko kematian, jika anggota mengalami kecelakaan selama masa kontrak, ahli waris atau agen akan menerima manfaat dan dana investasi mereka sendiri.
4. Takafullink Salam menawarkan manfaat perpanjangan tambahan tanpa pembayaran, berupa:
 - a) Pertanggungan tambahan berupa perlindungan penyakit kritis apabila peserta terdiagnosis 9 jenis penyakit berbahaya.
 - b) Asuransi kecelakaan diri tambahan (perlindungan dari kematian karena kecelakaan).
 - c) asuransi tambahan TPD (perlindungan terhadap risiko cacat total dan tetap akibat kecelakaan atau sakit).
 - d) Tunjangan harian rumah sakit (perlindungan terhadap risiko kesehatan jika terjadi rawat inap di rumah sakit).

Tujuan umum masyarakat berasuransi adalah mengalihkan risiko kepada

pihak lain yaitu perusahaan asuransi (*risk transfer mechanism*). Dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri pada pihak Tertanggung dengan menerima premi. asuransi, untuk memberikan penggantian kepada Tertanggung karena kerugian yang dialaminya. (Hasil wawancara kepada Ibu Farihah, Karyawan di PT., pada tanggal 25 Desember 2021)

Berakhirnya asuransi jiwa dapat terjadi karena adanya *evenemen*. Salah satu *evenemen* yang menjadi beban penanggung adalah meninggalnya Tertanggung. Terhadap *evenemen* inilah diadakan asuransi jiwa antara Tertanggung dan Penanggung. Apabila dalam jangka waktu yang diperjanjikan terjadi peristiwa meninggalnya Tertanggung, maka penanggung berkewajiban membayar uang santunan kepada penikmat yang ditunjuk oleh Tertanggung atau kepada ahli warisnya, sejak penanggung melunasi pembayaran uang santunan tersebut, sejak itu pula asuransi jiwa berakhir.

Dalam asuransi jiwa tidak selalu *evenemen* yang menjadi beban penanggung itu terjadi bahkan sampai berakhirnya jangka waktu asuransi. Apabila jangka waktu berlaku asuransi jiwa itu habis tanpa terjadi *evenemen*, maka beban risiko penanggung berakhir. Asuransi jiwa dapat juga berakhir karena pembatalan sebelum jangka waktunya berakhir.

Selain kedua hal tersebut, asuransi jiwa dapat berakhir dikarenakan gugurnya asuransi itu sendiri. Menurut ketentuan Pasal 306 KUHD ”apabila orang yang diasuransikan jiwanya pada saat diadakan asuransi ternyata sudah meninggal, maka asuransinya gugur meskipun tertanggung tidak mengetahui kematian tersebut, kecuali diperjanjikan lain” dan Pasal 307 KUHD “apabila

orang yang diasuransikan jiwanya bunuh diri, atau dijatuhi hukuman mati, maka asuransi jiwa itu gugur.

Upaya untuk mendapatkan penggantian kerugian pada asuransi yaitu berupa klaim asuransi. Dalam klaim wajib adanya administrasi klaim yang berfungsi untuk melakukan verifikasi berkas klaim peserta untuk memenuhi perjanjian kontrak apakah klaim tersebut layak bayar atau tidak. Dalam verifikasi berkas tersebut penulis mendapatkan syarat dan ketentuan klaim pada PT. PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin. Syarat dan ketentuan klaim perjanjian asuransi jiwa pada PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin yakni;

1. Syarat yang harus dipenuhi oleh pihak Tertanggung ketika mengajukan klaim yaitu harus menyediakan kelengkapan berkas berupa:
 - a. Surat kematian;
 - b. Keterangan kematian yang dibuat atau dikeluarkan oleh lurah atau camat;
 - c. Keterangan Dokter dan pihak Rumah Sakit (apabila meninggalnya di Rumah Sakit);
 - d. Dokumen pelengkap (polis asuransi dan formulir klaim);
 - e. Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk ahli waris.
2. Ketentuan klaim pada PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin yaitu:

- a. Maksimum 30 hari sejak tertanggung meninggal dunia.
- b. Apabila calon pemegang polis meninggal dunia sebelum polis asuransi terbit (*issued*) maka premi yang diperjanjikan akan dikembalikan apabila premi tersebut sudah dibayar. (Hasil wawancara kepada Ibu Fariyah Karyawan PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin, pada tanggal 25 Desember 2021).
- c. Apabila tertanggung meninggal dunia setelah polis terbit dan setelah dokumen diperiksa dan disurvei ternyata tidak ada permasalahan maka perusahaan asuransi akan menanggung uang pertanggungan jiwa sesuai dengan kontrak kepada ahli waris.
- d. Setelah dalam 14 hari waktu kerja, klaim akan diproses dan bila disetujui maka pembayaran akan ditransfer ke rekening ahli waris. (PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin)

2. Tata Cara Klaim PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin Dengan Syarat Ketentuan Klaim.

Adapun tata cara klaim asuransi adalah sebagai berikut:

a. Pengajuan klaim

Dalam pengajuan klaim yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah Tertanggung berkewajiban untuk sesegera melaporkan peristiwa yang tidak diinginkan yang telah mengakibatkan kerugian dan bisa menimbulkan klaim polis. Selain itu, nasabah juga harus melengkapi pelaporan dengan mengisi data-data pendukung yang ada dalam formulir klaim, yakni:

Informasi Tertanggung yang diisi oleh pihak Tertanggung :

- 1) Nama Pasien
- 2) Tanggal Lahir Tertanggung
- 3) No. Rekam Medis/ Pasien
- 4) Alamat Rumah

Informasi Penyebab Meninggal yang berupa;

- 1) Tanggal dan Waktu Meninggal
- 2) Tempat Meninggal
- 3) Penyebab Meninggal Jika karena penyakit;
- 4) Sejak kapan pasien mengalami gejala penyakit sebelum konsultasi pertama
- 5) Dokter yang pernah merawat
- 6) Hasil Pemeriksaan Penunjang
- 7) Jenis Operasi
- 8) Riwayat Terdahulu
- 9) Diagnosa
- 10) Alamat Email
- 11) Penyebab Perawatan atau Meninggal Data Pelengkap lainnya;
- 12) Tempat, tanggal terjadinya kecelakaan dan kronologis kecelakaan (jika karena kecelakaan)
 - 1) Nama perusahaan asuransi
 - 2) Nama program asuransi
 - 3) Tanggal efektif polis

- 4) Nomor rekening pembayaran klaim apabila klaim disetujui.
- 5) Mengisi surat kuasa dan pernyataan yang terlampir dalam formulir klaim.

1. Validasi Dokumen

Setelah memperoleh laporan dari Tertanggung, pihak PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin melakukan pemeriksaan dokumen mengenai ada atau tidaknya kepentingan Tertanggung berkenaan dengan objek yang diasuransikan.

2. Proses Klaim

b. Survei klaim

Hal ini jika diperlukan, dilakukan terhadap objek yang mengalami kerugian oleh pihak pusat yang mana pihak pusat terjun kelapngan guna memastikan suatu peristiwa tidak diinginkan dan bisa menimbulkan polis.

Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui secara lebih mendalam mengenai beberapa hal, yaitu apakah objek yang mengalami kerugian adalah objek yang dipertanggungjawabkan sesuai dengan isi polis, suatu penyebab meninggalnya tertanggung yang disurvei ke rumah sakit (jika meninggal dirumah sakit) dan perawatan lainnya.

c. Validitas Klaim

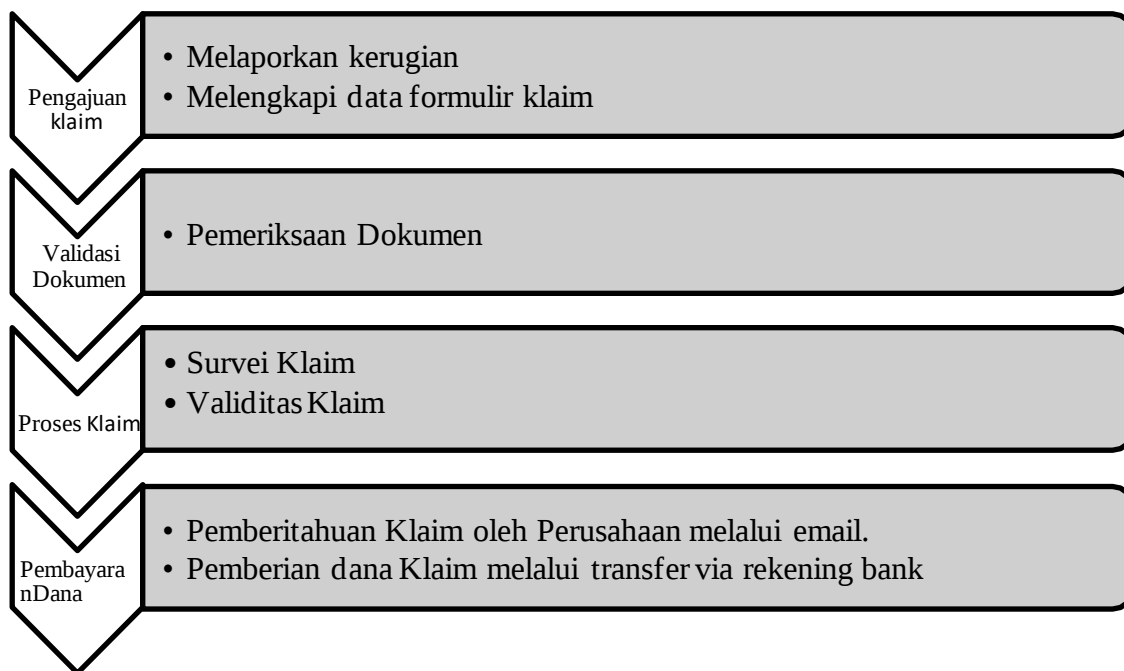
Klaim sudah valid apabila dokumen-dokumen pendukung klaim sudah membuktikan kebenaran mengenai terjadinya klaim dan keberadaannya dijamin dalam syarat-syarat pertanggungan dan setelah itu PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin mengeluarkan dana klaim sesuai yang diperjanjikan dalam polis asuransi. (Hasil wawancara kepada Ibu Farihah Karyawan PT..di

Banjarmasin, pada tanggal 25 Desember 2021).

3. Pembayaran Dana Klaim

Setelah semua dokumen dan prosedur klaim telah dilaksanakan, apabila klaim disetujui maka PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin mengeluarkan dana klaim dengan cara transfer via rekening bank yang sebelumnya diberi pemberitahuan klaim melalui via email.

Skema Pengajuan Klaim



2. Data Kendala Yang Dihadapi Oleh PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin Terhadap KLAIM ASURANSI Takafulink Salam.

a. Fungsi Polis Sebagai Alat Pembuktian

Mengingat fungsinya sebagai alat bukti tertulis maka para pihak (khususnya tertanggung) wajib memperhatikan kejelasan isi polis dimana sebaiknya tidak mengandung kata-kata atau kalimat yang memungkinkan

perbedaan interpretasi sehingga dapat menimbulkan perselisihan (*dispute*) yang mengakibatkan keterlambatan proses Klaim bahkan mengakibatkan pembatalan klaim oleh PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin.

b. Keterlambatan Pengajuan Klaim

Pemberitahuan sesegera mungkin dibutuhkan supaya investigasi terhadap kejadian bisa sesegera pula dilakukan. Apabila hal itu tidak diperhatikan, maka dimungkinkan beberapa bukti mengenai kejadian tersebut tidak bisa diperoleh atau ingatan para saksi mengenai kejadian tersebut sudah tidak utuh lagi.

C. Analisis data

PT. Asuransi Keluarga Takaful bertujuan untuk memberikan solusi dan layanan terbaik untuk pengelolaan keuangan dan risiko sesuai dengan hukum Syariah, sebagaimana Allah memerintahkan masyarakat untuk menjadi Muslim seutuhnya.

PT. Asuransi Takaful adalah asuransi berbasis Syariah pertama di Indonesia (full syariah) dengan jaringan Takaful internasional, tersebar di kota-kota di Indonesia, menawarkan berbagai produk perlindungan, dengan dewan pengawas Syariah yang memiliki dewan Syariah. dan operasi dan diakui sebagai mitra dari sejumlah perusahaan.

PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin menawarkan berbagai macam produk, termasuk Takafullink Salam. Takafullink Salam adalah paket asuransi jiwa unit-link yang memberikan perlindungan dan dirancang khusus untuk pengembalian investasi yang optimal. Keunggulan produk ini adalah :

1. Takafulink Salam memberikan manfaat perlindungan jiwa maksimal hingga usia 70 tahun dengan manfaat santunan yang bisa disesuaikan untuk mendapatkan yang terbaik bagi keluarga tercinta.

Manfaat hidup akan dibayarkan dana investasi sebesar nilaiaktiva bersih sesuai dengan jumlah nilai unit yang dimilikipeserta Jika terjadi risiko meninggal, peserta mengalami musibah pada periode akad, ahli waris atau

2. Yang ditunjuk akan menerima manfaat takaful dan dana investasi.

Takafulink Salam memberikan manfaat perluasan tambahan tanpa perlu membayar, berupa:

- a. Asuransi tambahan berupa perlindungan terhadap penyakit kritis apabila peserta terdiagnosa dari 49 jenis penyakit kritis.
- b. Asuransi tambahan kecelakaan diri (perlindungan terhadap risiko meninggal karena kecelakaan).
- c. Asuransi tambahan TPD (perlindungan terhadap risiko cacat tetap total akibat kecelakaan atau penyakit).
- d. Asuransi manfaat tunai harian rawat inap (perlindungan terhadap risiko kesehatan bila harus menjalani rawat inap dirumah sakit).

Hal ini sesuai dengan teori pengalihan risiko (*risk transfer theory*), yang mana Tertanggung menyadari bahwa ada ancaman bahaya terhadap harta kekayaan miliknya atau terhadap jiwanya. Jika bahaya tersebut menimpa harta kekayaannya atau jiwanya, dia akan menderita kerugian atau korban jiwa atau cacat raganya. Secara ekonomi, kerugian material atau korban jiwa atau cacat raga akan mempengaruhi perjalanan hidup seseorang atau ahli warisnya.

Tertanggung sebagai pihak yang terancam bahaya merasa berat memikul beban risiko yang sewaktu-waktu dapat terjadi. (Hasil wawancara kepada Bapak Riduan Selaku Nsabah PT..di Banjarmasin, pada tanggal 25 Desember 2021).

Untuk mengurangi atau menghilangkan beban risiko tersebut, pihak Tertanggung berupaya mencari jalan kalau ada pihak lain yang bersedia mengambil alih beban risiko ancaman bahaya dan dia sanggup membayar kontra prestasi yang disebut premi yakni tertanggung dapat mengambil Takafulink Salam sebagai solosinya Hal ini juga berkesesuaian dengan Dasar hukum yang mengatur Asuransi Jiwa (*Life Insurance*) dalam KUHD dapat dijumpai pada pasal di dalam KUHD yaitu Pasal 302 yang berbunyi “Jika seseorang dapat guna keperluan seseorang yang berkepentingan, dipertanggungkan, baik untuk selama hidupnya jiwa itu, baik untuk suatu waktu yang ditetapkan dalam perjanjian”. Berdasarkan ketentuan Pasal 302 KUHD tersebut, Asuransi Jiwa adalah sejenis perjanjian asuransi yang mempertanggungkan jiwa seseorang yang berkepentingan, baik untuk jangka waktu tertentu maupun untuk sepanjang hidupnya. Pasal 303 menjelaskan mengenai “Si yang berkepentingan itu dapat mengadakan pertanggungkan tersebut bahkan di luar pengetahuan atau persetujuan orang yang jiwanya dipertanggungkan”.

Pada Pasal 1 butir (6) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dikatakan bahwa “Usaha Asuransi Jiwa adalah usaha yang menyelenggarakan jasa penanggulangan risiko yang memberikan pembayaran kepada pemegang polis, tertanggung, atau pihak lain yang berhak dalam hal tertanggung meninggal dunia atau tetap hidup, atau pembayaran lain kepada

pemegang polis, bertanggung, atau pihak lain yang berhak pada waktu tertentu yang diatur dalam perjanjian, yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana” dan Pasal 2 butir (2) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 yang mengatur tentang ruang lingkup usaha perasuransian yaitu ruang lingkup perusahaan asuransi jiwa hanya dapat menyelenggarakan Usaha Asuransi Jiwa termasuk lini usaha anuitas, lini usaha asuransi kesehatan, dan lini usaha asuransi kecelakaan diri. (Hasil wawancara kepada Ibu Farihah Karyawan PT..di Banjarmasin, pada tanggal 25 Desember 2021)

Asuransi Menurut Müller *"Insurance is "guarantee information concerning certain states of its purchasers" which improves their information regarding outcomes of their decisions while not concerning states of nature"* (Peter Zweifel dan Roland Eisen, Springer Heidelberg, Dorfrecht London New York)³ ("Asuransi adalah "informasi jaminan mengenai keadaan tertentu dari pembelinya" yang meningkatkan informasi mereka mengenai hasil keputusan mereka sementara tidak mengenai keadaan alam"). Menurut Riegel Miller, dalam *"Insurance Principles and Practices"*, mengemukakan beberapa faedah (manfaat) asuransi, yaitu sebagai berikut: Asuransi menyebabkan orang (masyarakat) dan pengusaha (perusahaan) berada dalam keadaan aman (mengurangi kekhawatiran). Karena dengan membeli polis asuransi, orang-orang dan para pengusaha akan memiliki rasa aman atau tenang jiwanya. Ketentraman hati yang diberikan oleh asuransi inilah salah satu jasa utama yang diterima Tertanggung bila ia telah membayar premi asuransi. Bila seseorang telah membayar premi asuransi, mereka terbebas dari kekhawatiran kerugian besar

dengan memikul suatu kerugian kecil dalam hal ini berupa premi yang telah dibayar. Didalam Al-Qur'an dan Sunah disebutkan mengenai konsep asuransi yakni.

Firman Allah SWT dalam QS. Yusuf [12]: 46-49.

يُوسُفُ أَيُّهَا الصِّدِّيقُ أَفْتِنَا فِي سَبْعِ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعٌ عِجَافٌ وَسَبْعِ
 سُنبُلَاتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ يَابِسَةٍ لَّعَلِّي أَرْجِعُ إِلَى النَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَعْلَمُونَ قَالَ ﴿٤٦﴾
 تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأْبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تَكُلُونَ
 ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ سَبْعٌ شِدَادٌ يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا
 ﴿٤٧﴾ تَحْصِنُونَ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ عَامٌ فِيهِ يُغَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعْرِصُونَ ﴿٤٨﴾

(Setelah pelayan itu berjumpa dengan Yusuf dia berseru): "Yusuf, hai orang yang amat dipercaya, terangkanlah kepada kami tentang tujuh ekor sapi betina yang gemuk-gemuk yang dimakan oleh tujuh ekor sapi betina yang kurus-kurus dan tujuh bulir (gandum) yang hijau dan (tujuh) lainnya yang kering agar aku kembali kepada orang-orang itu, agar mereka mengetahuinya" Yusuf berkata "Supaya kamu bertanam tujuh tahun (lamanya) sebagaimana biasa; maka apa yang kamu tuai hendaklah kamu biarkan dibulirnya kecuali sedikit untuk kamu makan Kemudian sesudah itu akan datang tujuh tahun yang amat sulit, yang menghabiskan apa yang kamu simpan untuk menghadapinya (tahun sulit), kecuali sedikit dari (bibit gandum) yang kamu simpan Kemudian setelah itu akan datang tahun yang padanya manusia diberi hujan (dengan cukup) dan di masa itu mereka memeras anggur"

Ayat di atas memberikan pelajaran berharga bagi manusia pada saat ini yang secara ekonomi dituntun agar mengadakan persiapan secara matang untuk menghadapi masa-masa yang sulit jikalau menyimpannya pada waktu yang akan datang. Praktik asuransi ataupun bisnis pertanggungan dewasa ini telah mengadopsi semangat yang timbul dari nilai-nilai yang telah berkembang sejak zaman dahulu dan ada bersamaan dengan kehadiran manusia. Paling tidak

terekam melalui cerita Nabi Yusuf di atas dan penjelasan dalam al-Qur'an atau Sunnah Nabi Muhammad SAW. Nabi Muhammad SAW telah bersabda:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ : إِقْتَلْتُ امْرَأَتَانِ مِنْ هُزَيْلٍ فَرَمْتُ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَى بِحَجَرٍ فَقَتَلْتُهَا وَمَا فِي بَطْنِهَا فَاخْتَصَمُوا إِلَى النَّبِيِّ ص م , فَقَضَى أَنَّ دِيَّةَ جَنِينِهَا غُرَّةٌ أَوْ وَلِيدَةٌ وَقَضَى دِيَّةَ الْمَرْأَةِ عَلَى عَاقِلَتِهَا

“Diriwayatkan dari Abū Hurayrah ra, dia berkata: Berselisih dua orang wanita dari suku Huzail, kemudian salah satu wanita tersebut melempar batu ke wanita yang lain sehingga mengakibatkan kematian wanita tersebut beserta janin yang dikandungnya. Maka ahli waris dari wanita yang meninggal tersebut mengadakan peristiwa tersebut kepada nabi Muhammad saw., maka Rasulullah saw., memutuskan ganti rugi dari pembunuhan dari janin tersebut dengan pembebasan seorang budak laki-laki atau perempuan, dan memutuskan ganti rugi kematian wanita tersebut dengan uang darah (diyat) yang dibayarkan oleh ‘aqilah-nya (kerabat dari orang tua laki-laki).” (Imam Bukhari, Kitab Diyat, No. 45, hlm. 34.)

Hadits di atas menjelaskan tentang praktik aqilah yang telah menjadi tradisi di masyarakat Arab. Aqilah dalam hadits di atas dimaknai dengan ashabah (kerabat dari orang tua laki-laki) yang mempunyai kewajiban menanggung denda (diyat) jika ada salah satu anggota sukunya melakukan pembunuhan terhadap anggota suku yang lain. Penanggungan bersama oleh aqilah-nya merupakan suatu kegiatan yang mempunyai unsur seperti yang berlaku pada bisnis asuransi. Kemiripan ini didasarkan atas adanya prinsip saling menanggung (taakaful) antar anggota suku. Hal ini berkesesuaian dengan yang dilakukan oleh PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin yang memiliki salah satu Program asuransi jiwa bernama Takafulink Salam.

Dalam verifikasi berkas tersebut penulis mendapatkan syarat dan ketentuan klaim pada PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin. Syarat dan ketentuan klaim perjanjian asuransi jiwa pada PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin yakni; Syarat yang harus dipenuhi oleh pihak Tertanggung

ketika mengajukan klaim yaitu harus menyediakan kelengkapan berkas berupa:

- a. Surat kematian;
- b. Keterangan kematian yang dibuat atau dikeluarkan oleh lurah atau camat;
- c. Keterangan Dokter dan pihak Rumah Sakit (apabila meninggalnya di Rumah Sakit);
- d. Dokumen pelengkap (polis asuransi dan formulir klaim);
- e. Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk ahli waris.

Hal ini sesuai dengan. Dalam penentuan apakah perusahaan harus membayar atau menolak suatu klaim, penilai mengikuti prosedur penyelesaian klaim dengan empat langkah pokok salah satunya adalah: Bukti Klaim Peserta yang mendapat musibah diminta menyediakan fakta-fakta yang utuh dan bukti-bukti yang diharuskan.

- a. perusahaan, karena pada prakteknya masing-masing perusahaan mempunyai kebijakan sendiri dalam menentukan dokumen bukti klaim yang dibutuhkan. Untuk tujuan ini, penting bagi peserta yang mendapat musibah untuk menyerahkan klaim tertulis dengan melengkapi form permohonan klaim. Penting juga penuntut untuk melengkapi dokumen-dokumen yang diajukan sebagaimana yang dipersyaratkan secara standar dalam industri asuransi di Indonesia. Dalam hal ini PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin menentukan kelengkapan berkas berupa, Surat kematian; Keterangan kematian yang dibuat atau dikeluarkan oleh lurah atau

camat; Keterangan Dokter dan pihak Rumah Sakit (apabila meninggalnya di Rumah Sakit); Dokumen pelengkap (polis asuransi dan formulir klaim); Kartu dan Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk ahli waris.

1. Ketentuan klaim pada PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin yaitu:

- a. Pengajuan klaim ke PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin dengan melampirkan persyaratan-persyaratan yang diwajibkan oleh PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin maksimum 30 hari sejak tertanggung meninggal dunia. Apabila calon pemegang polis meninggal dunia sebelum polis asuransi terbit (*issued*) maka premi yang diperjanjikan akan dikembalikan apabila premi tersebut sudah dibayar. (Mulhadi, Ghalia Indonesia, Bogor, hlm.34.)
- b. Apabila tertanggung meninggal dunia setelah polis terbit dan setelah dokumendiperiksa dan disurvei ternyata tidak ada permasalahan maka perusahaan asuransi akan menanggung uang pertanggungan jiwa sesuai dengan kontrak kepada ahli waris.
- c. Setelah dalam 14 hari waktu kerja, klaim akan diproses dan bila disetujui maka pembayaran akan ditransfer ke rekening ahli waris. (Abdulkadir Muhamad, Bandung: Citra Aditya, hlm.12)

Hal ini sesuai dengan Dalam penentuan apakah perusahaan harus membayar atau menolak suatu klaim, penilai mengikuti prosedur penyelesaian klaim dengan :

- a. Pemberitahuan Klaim Segera setelah peristiwa yang sekiranya membuat tertanggung mengalami musibah, tertanggung atau pihak yang mewakilinya segera melaporkan kepada penanggung. Laporan lisan harus dipertegas dengan laporan tertulis. (Ali, 2004, hal. 90). Pada tahap ini PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin memberikan batas klaim maksimum 30 hari sejak tertanggung meninggal dunia.
 - b. Penyelidikan Setelah laporan yang dilampiri dengan dokumen pendukung diterima oleh penanggung, selanjutnya dilakukan analisa administrasi. Dalam hal ini mengenai apakah premi sudah dibayar atau belum. Apabila tahap ini telah dilalui, maka PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin akan memutuskan untuk segera melakukan survei lapangan atau menunjuk independent adjuster, jika hal itu diperlukan.
 - c. Penyelesaian Klaim Setelah terjadinya kesepakatan mengenai jumlah penggantian sesuai peraturan perundangan yang berlaku, diisyaratkan bahwa pembayaran klaim tidak boleh lebih 30 hari sejak terjadi kesepakatan tersebut. (Sula, 2004, hal. 261-262). Dalam hali ini Setelah dalam 14 hari waktu kerja, maka klaim akan diproses oleh PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin dan bila disetujuimaka pembayaran akan ditransfer ke rekening ahli waris.
2. Data Kendala Yang Dihadapi Oleh PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin Terhadap KLAIM ASURANSI Takafulink Salam.

- a. Fungsi Polis Sebagai Alat Pembuktian
- b. Mengingat fungsinya sebagai alat bukti tertulis maka para pihak (khususnya tertanggung) wajib memperhatikan kejelasan isi polis dimana sebaiknya tidak mengandung kata-kata atau kalimat yang memungkinkan perbedaan interpretasi sehingga dapat menimbulkan perselisihan (*dispute*) yang mengakibatkan keterlambatan proses Klaim bahkan mengakibatkan pembatalan klaim oleh PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin. Untuk mengatasi kendala ini maka pihak PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin memberikan penjelasan lebih detail dan sebisa mungkin mencari solusi agar Asuransi Takufilink Salam bisa di Klaim. Hal ini sesuai dengan Teori Objektivitas Menurut teori ini adalah penanggung dilindungi dari perbuatan Tertanggung yang tidak jujur (*in bad faith*). Sebaliknya, Tertanggung selalu dimotivasi untuk berbuat jujur (*in good faith*) dan selalu berhati-hati melakukan pemberitahuan sifat objek asuransi kepada penanggung. Teori objektivitas bertujuan untuk mengarahkan Tertanggung dan penanggung agar mengadakan perjanjian asuransi dilandasi asas kebebasan berkontrak yang adil (*fair*). Dalam hal ini PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin.pada permulaan akad asuransi telah memberikan penjelasan secara detail.
- c. Keterlambatan Pengajuan Klaim Pemberitahuan sesegera mungkin dibutuhkan supaya investigasi terhadap kejadian bisa sesegera pula

dilakukan. Apabila hal itu tidak diperhatikan, maka dimungkinkan beberapa bukti mengenai kejadian tersebut tidak bisa diperoleh atau ingatan para saksi mengenai kejadian tersebut sudah tidak utuh lagi. Untuk mengatasi kendala ini maka pihak PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin maka melakukan pendampingan kepada pihak tertanggung hingga selesai proses Klaim tanpa dipungut biaya sepeser pun. Hal ini sesuai dengan Pengaturan pemberitahuan dalam KUHD.

- d. Tertanggung wajib memberitahukan kepada penanggung mengenai keadaan objek asuransi. kewajiban ini dilakukan pada saat mengadakan asuransi. apabila Tertanggung lalai, maka akibat hukumnya asuransi batal. Menurut ketentuan Pasal 251 KUHD, semua pemberitahuan yang salah atau tidak benar atau penyembunyian keadaan yang diketahui oleh Tertanggung tentang objek asuransi, mengakibatkan asuransi itu batal. Kewajiban pemberitahuan itu berlaku juga apabila setelah diadakan asuransi terjadi,
- e. Pemberatan risiko atas objek asuransi. Maka dalam hal ini dianjurkan agar kepada pihak tertanggung tidak melambatkan pelaporan. Serta sesuai dengan Prinsip Syariah Dalam Asuransi(Mulhadi,Ghalia Indonesia,Bogor, hlm.)⁴Tanpa Sogok (*Risywah*) dan Bersikap Jujur Dan Tepercaya serta melayani.
- f. Asuransi syariah menafikan unsure sogok-menyogok dan membersihkan dengan akad-akad yang dijamin secara *syar'ī*. apapun

bentuknya berupa fee, hadiah, gratifikasi, semua yang tergolong pemberian dengan maksud adanya pamrih dapat juga pada *risywah*,
g. Pengelola asuransi syariah dituntut untuk jujur dan bertanggung jawab sehingga mendapatkan kepercayaan dari peserta asuransi syariah yang memercayakan dananya untuk dikelola.