

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Asuransi syariah yang juga disebut (*Ta'min, Takaful, Tadhamun*) adalah suatu usaha tolong-menolong dan melindungi diantara sejumlah orang melalui investasi dalam bentuk aset atau biasa disebut dengan *tabarru'* yang memiliki pola pengembalian untuk menghadapi musibah atau risiko tertentu yang tentunya menggunakan akad sesuai syariah. (*Fatwa DSN-MUI No. 21/DSN-MUI/X/2001, t.t.*)

Asuransi syariah yang dikenal dengan sebutan *takaful* yang secara bahasa berarti saling menanggung atau menjamin. Sedangkan dalam *mu'amalah* berarti saling memikul risiko diantara sejumlah orang sehingga saling menanggung atas risiko yang dialami yang biasa dikenal dengan sistem *sharing of risk*. Oleh karena itu, sistem yang dipakai dalam asuransi syariah ialah asas tolong-menolong dalam hal kebaikan dengan menggunakan dana *tabarru'*. (Amrin, 2006)

Hal ini sebagaimana firman Allah swt dalam Q.S al-Maidah ayat 2

...وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ

Artinya: “tolong-menolonglah kamu dalam kebaikan dan takwa, janganlah tolong-menolong dalam dosa dan permusuhan”.

Dari firman tersebut, dapat disimpulkan bahwa kita sebagai manusia dianjurkan untuk tolong-menolong dalam hal kebaikan. Oleh sebab itu, asuransi syariah dijadikan sebagai wadah saling tolong-menolong antara sejumlah peserta dengan peserta lainnya yang ditimpa musibah tertentu.

*The term sharia insurance has several names namely takaful (Arabic), ta'min (Arabic), and Islamic insurance (English). The terms basically do not differ from one another which implies coverage or mutual bearing. But in practice, the most popular term used as another term for insurance and also the most widely used in several countries including Indonesia is the term takaful. The term takaful was first used by Dar Al Mal Al Islami, an Islamic insurance company in Geneva that was founded in 1983. Takaful in the sense of muamalah fiqh is social security among fellow Muslims. So that one with the other is willing to take risks. Willingness to bear the risk is essentially a form of help to help on the basis of kindness (tabarru') to ease the burden of suffering on his brother who was stricken by disaster. Therefore, the idea of takaful insurance is related to the element of mutual risk among the insurance participants, where one participant is the guarantor of the other participant. The insurance company acts as a facilitator who is mutually responsible among the insurance participants. (Heradhyaksa & Hikmah, 2019, hlm. 213-214)*

Dari kutipan di atas, dapat disimpulkan bahwa takaful dalam pengertian fikih muamalah adalah jaminan sosial antar sesama muslim. Sehingga yang satu dengan yang lain mau mengambil risiko. Kemauan menanggung risiko pada hakikatnya merupakan bentuk pertolongan untuk menolong atas dasar kebaikan (tabarru') untuk meringankan beban penderitaan saudaranya yang terkena musibah. Oleh karena itu, gagasan asuransi takaful terkait dengan unsur gotong royong. risiko di antara peserta asuransi, dimana salah satu peserta menjadi

penjamin peserta lainnya. Perusahaan asuransi berperan sebagai fasilitator yang saling bertanggung jawab di antara peserta asuransi.

Setiap penanggung atau perusahaan asuransi syariah tidak boleh menunda pembayaran klaim, karena klaim (*claims*) ialah salah satu proses yang sudah dipersiapkan sejak awal oleh perusahaan asuransi selaku penanggung serta klaim adalah hak peserta (tertanggung) yang merupakan kewajiban dan amanah bagi pengelola untuk memenuhinya. (Nopriansyah, 2016, hlm. 89-90)

Hal ini selaras dengan firman Allah SWT dalam QS. Al-Anfal Ayat 27:

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

Artinya: *“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”*.

Pertanggung dalam asuransi berhubungan erat dengan klaim. Klaim merupakan suatu proses untuk memperoleh hak-hak sebagai tertanggung atau peserta asuransi yang berdasarkan perjanjian dalam polis, klaim ialah aplikasi oleh peserta yang bertujuan untuk memperoleh pertanggung sesuai yang tertera dalam perjanjian. Setiap kegiatan atau usaha yang diberi untuk menjamin hak-hak peserta hendaknya dihormati sebagaimana seharusnya. Oleh sebab itu, berguna untuk pengelola atau perusahaan asuransi syariah untuk menanggulangi klaim secara tepat (efisien) (Sula, 2004, hlm.259-260).

Takaful keluarga merupakan asuransi berbasis syariah pertama di Indonesia. Pelopor perusahaan asuransi jiwa syariah Indonesia pada mulanya adalah Takaful Keluarga. Takaful Keluarga beroperasi sejak tahun 1994, mengembangkan bermacam produk untuk memenuhi kebutuhan berdasarkan

syariah meliputi perlindungan kesehatan, perlindungan jiwa, perencanaan hari tua, perencanaan pendidikan anak, dan dalam perencanaan investasi (*Profil Takaful – Takaful Keluarga*, t.t.). Salah satu produk yang banyak diminati adalah produk asuransi pendidikan. Produk tersebut muncul untuk memberikan solusi karena tiap berkembangnya zaman, biaya pendidikan semakin naik apalagi dengan adanya inflasi dan kenaikan biaya umum lainnya. Takaful keluarga merancang sebuah produk yaitu Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi), yaitu proteksi atau asuransi yang bertujuan untuk mempersiapkan biaya pendidikan anak atau tabungan yang direncanakan sedemikian rupa yang bisa diklaim pada tiap jenjang pendidikan anak. Manfaat yang diperoleh adalah dana untuk jenjang pendidikan SD, SMP, SMA, dan Perguruan Tinggi diperoleh dari dana tahapan pendidikan yang ditetapkan oleh perusahaan. Nasabah juga mendapatkan dana santunan jika orang tua atau pemegang polis mengalami kecelakaan yang mengakibatkan cacat tetap total atau meninggal dunia. Ketika penerima hibah meninggal, pemegang polis atau orang tua akan menerima santunan (Nasrulloh & Mutaqqin, 2020, hlm.479).

Asuransi pendidikan adalah bagian dari asuransi jiwa yang memiliki unsur investasi, yaitu pada setiap tahapan pendidikan anak ada biaya nilai tunai yang bisa diklaim untuk pertanggung jawaban biaya pendidikan anak. Pada asuransi pendidikan, nilai tunai hanya bisa diambil (klaim) jika tahap pendidikan anak jatuh tempo (Rastuti, 2016, hlm. 111). Proses pengajuan klaim seharusnya dilakukan sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang berlaku dalam perjanjian. Secara universal (umum), mekanisme atau prosedur klaim antara asuransi konvensional maupun asuransi syariah sama. Apabila proses pengajuan klaim

tidak sesuai dan memenuhi mekanisme klaim, maka bisa saja klaim ditolak (Nopriansyah, 2016, hlm.93)

PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin ialah salah satu kantor cabang yang salah satu dari produk yang ditawarkan adalah Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi). Produk takaful dana pendidikan adalah salah satu produk yang banyak peminatnya dibandingkan dengan produk takaful yang lainnya, menurut data yang diperoleh perbandingannya yaitu 65% dari 100% untuk pemegang polis dengan produk Takaful Dana Pendidikan dibandingkan dengan total keseluruhan produk-produk lainnya. Oleh sebab itu, dengan menjadi salah satu produk yang banyak peminatnya otomatis proses klaim dari produk ini juga banyak. Hambatan dalam klaim bisa saja terjadi.

Berdasarkan informasi yang didapat dari wawancara, ada beberapa hambatan yang pernah terjadi di Takaful Keluarga. Hambatan atau kendala dalam penyelesaian klaim disebabkan ketidaksesuaian dalam berkas permohonan klaim atau pada saat peserta mengajukan permohonan klaim dengan melampirkan berkas sesuai dengan persyaratan pada prosedur klaim dengan lengkap, tetapi permohonan ditunda oleh pihak asuransi. Contoh kasus, ketika seorang peserta asuransi mengajukan permohonan klaim pada perusahaan selaku penanggung dengan melampirkan berkas-berkas permohonan dengan lengkap sesuai dengan yang diperlukan dalam pengajuan klaim, tapi akhirnya permohonan klaim tertunda oleh perusahaan asuransi karena ada salah satu berkas yang bermasalah, yaitu nomor KTP tidak sama dengan yang ada di polis. Maka peserta asuransi akan diminta memperbaiki atau melampirkan berkas pendukung seperti surat

keterangan yang menyatakan bahwa orang sama dengan KTP baru dengan KTP yang ada di polis. Terkadang ada nasabah mengeluh kenapa lama, tapi setelah diberikan penjelasan bahwa bolak-balik kami minta data kembali, buku rekening yang tidak jelas cabang mana dan kota mana itu yang membuat lama (Siti Mufarichah, komunikasi pribadi, 23 April 2022). Asuransi sangat berkaitan erat dengan klaim. Oleh sebab itu, permasalahan yang terjadi dalam klaim misalnya klaim ditunda atau bahkan ditolak bisa memengaruhi pandangan masyarakat mengenai operasional asuransi. Kelancaran proses klaim berhubungan erat dengan prosedur klaim yang harus dipenuhi. Maka penelitian ini didasarkan untuk mengetahui kesesuaian proses pengajuan klaim dan tahapan pada produk asuransi takaful dana pendidikan dengan prosedur klaim tahapan yang berlaku, kendala atau hambatan yang berpotensi menyebabkan ditundanya klaim tahapan, efektifkah dalam penanganan klaim tahapan.

Berdasarkan dari latar belakang yang dituliskan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih mendalam tentang prosedur klaim dan tahapan di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra Banjarmasin. hasil penelitian tersebut kemudian dituangkan dalam sebuah karya ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul “Analisis Prosedur Klaim Dana Tahapan pada Produk Takaful Dana Pendidikan di PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin”.

## **B. Rumusan Masalah**

Perumusan masalah bertujuan agar memberi gambaran permasalahan yang akan diteliti serta untuk memudahkan dalam identifikasi permasalahan.

1. Bagaimana prosedur klaim dana tahapan pada produk takaful dana pendidikan di PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin?
2. Apa saja kendala dalam proses klaim dana tahapan produk takaful dana pendidikan di PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan mengetahui bagaimana prosedur klaim dana tahapan pada produk takaful dana pendidikan di PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin.
2. Untuk mendeskripsikan dan mengetahui kendala-kendala dalam proses klaim dana tahapan produk takaful dana pendidikan di PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Kegunaan Praktis, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk lembaga keuangan syariah agar menjadi solusi mengenai bagaimana prosedur klaim dana tahapan pada produk takaful dana pendidikan di PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin. Sedangkan untuk penulis, penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dan penguasaan mengenai keilmuan yang telah dipelajari pada prodi

Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

2. Kegunaan Akademis, hasil penelitian ini bagi perguruan tinggi diharapkan bisa menjadi dokumen yang digunakan sebagai acuan bagi civitas akademik maupun sebagai acuan penelitian selanjutnya dengan permasalahan yang berbeda.

#### **E. Definisi Operasional**

Untuk memudahkan pemahaman dalam proposal skripsi ini, maka berikut definisi dari beberapa istilah, antara lain:

1. Klaim (*claims*) merupakan suatu proses untuk mendapatkan hak-hak sebagai peserta asuransi yang berdasarkan perjanjian dalam polis, klaim ialah suatu aplikasi oleh peserta yang bertujuan memperoleh pertanggung jawaban dari penanggung (perusahaan asuransi) (Sula, 2004, hlm. 259). Maksud klaim dalam penelitian ini adalah klaim tahapan pendidikan pada produk Takaful Dana Pendidikan yang berarti pertanggung jawaban dari perusahaan asuransi akan diperoleh jika tertanggung (peserta asuransi) mengajukan klaim secara bertahap sesuai dengan jenjang pendidikan anak. Klaim merupakan prosedur awal untuk memperoleh hak sebagai peserta asuransi yang berbentuk aplikasi atau berkas-berkas terkait dengan permohonan klaim sesuai dengan mekanisme yang berlaku dalam perusahaan.
2. Takaful dana pendidikan adalah salah satu produk asuransi jiwa syariah yang ada program dana tabungan, dibuat untuk mempersiapkan dana



pendidikan anak yang memiliki pola klaim secara bertahap untuk setiap jenjang pendidikan dimulai dari TK sampai Perguruan Tinggi. (*Takaful Dana Pendidikan – Takaful Keluarga*, t.t.). Produk takaful dana pendidikan ialah produk yang bermanfaat untuk persiapan pendidikan dimulai dari TK hingga perguruan tinggi dan klaimnya bertahap untuk setiap jenjang pendidikan, jadi untuk setiap jenjang pendidikan peserta asuransi bisa mengklaim dana tahapannya untuk mendapatkan pertanggung jawaban dana pendidikan.

3. Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin merupakan perusahaan asuransi jiwa syariah, produknya meliputi perlindungan jiwa, perlindungan kesehatan, perencanaan pendidikan, perencanaan hari tua, dan termasuk perencanaan investasi. PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra beralamat di Jl. A. Yani km 6,5, Jl. Bunyamin Permai I Jl. Labios 3 No.18, Kertak Hanyar, Kab. Banjar, Kota Banjarmasin.

Berdasarkan uraian mengenai beberapa definisi yang berkaitan dengan judul, maka maksud dari judul penelitian ini ialah mendeskripsikan tentang Analisis Prosedur Klaim Dana Tahapan pada Produk Takaful Dana Pendidikan di PT Takaful Keluarga Cabang Banjarmasin.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini yang berjudul “Analisis Prosedur Klaim Dana Tahapan pada Produk Takaful Dana Pendidikan di PT Takaful Keluarga Cabang Banjarmasin” tentu tidak terlepas dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini, yaitu:

1. (Putra, 2010). Judul: *“Analisis Prosedur Penyelesaian Klaim Santunan Kematian Warga Depok”*. Pada penelitian ini Putra meneliti mengenai bagaimana prosedur klaim yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Depok, bertujuan mengetahui apa saja kendala dan solusi pemerintah dalam melaksanakan program santunan meninggal dunia bagi warganya. Perbedaan antara yang Putra teliti dengan yang akan peneliti teliti ialah jenis klaimnya yaitu kalau peneliti akan lebih terfokus ke klaim dana tahapan pendidikan di PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin, sedangkan Putra meneliti secara umum tentang prosedur penyelesaian klaim kematian warga Depok oleh pemerintah setempat, jelas bahwa yang diteliti beda. Poin perbedaannya pada jenis klaimnya, yang tentunya akan beda prosedurnya antara klaim meninggal dunia dan klaim dana tahapan pendidikan.
2. (Kurnain, 2017). Judul: *“Analisis Klaim pada Produk Asuransi Pendidikan”*. Pada penelitian yang dilakukan oleh Kurnain ini bertujuan mengetahui prosedur klaim asuransi jiwa dana syariah, proses pengambilan keputusan klaim di PT Asuransi BRingin Life, dan perhitungan klaim asuransi jiwa BRingin Life. Perbedaannya dengan yang akan peneliti teliti yaitu terletak pada objek penelitiannya, penelitian ini akan terfokus pada prosedur atau mekanisme klaim dana tahapan pendidikan yang sesuai dengan penamaan klaimnya, maka klaimnya bertahap. Serta meneliti mengenai kendala atau hambatan yang bisa menyebabkan klaim tertunda bahkan ditolak.

3. (Milawati, 2019). Judul: *“Analisis Prosedur Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT Jasindo Syariah Kantor Pemasaran Banjarmasin”*. Dalam penelitian oleh Milawati ini membahas mengenai prosedur klaim asuransi kendaraan bermotor di PT Jasindo Syariah Banjarmasin. Perbedaan penelitian antara Milawati dengan peneliti yaitu pada jenis klaim yang diteliti, serta perbedaan jenis asuransi yang diklaim kalau Milawati mengenai asuransi kerugian, sedangkan peneliti akan meneliti jenis asuransi jiwa yang ada di PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin. Prosedur dari jenis klaim antara klaim asuransi kendaraan dengan klaim tahapan dana pendidikan pasti berbeda.
4. (Handayani, 2021). Judul *“Persepsi Pemegang Polis Terhadap Produk Takaful Dana Pendidikan di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin”*. Pada penelitian oleh Handayani ini membahas tentang persepsi atau pandangan nasabah mengenai produk Takaful Dana Pendidikan. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas atau terfokus pada Takaful Dana Pendidikan di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin. Sedangkan untuk perbedaannya adalah Handayani terfokus pada persepsi pemegang polis mengenai produk Takaful Dana Pendidikan dan pada penelitian ini terfokus pada prosedur atau mekanisme klaim tahapan dana pendidikan pada produk Takaful Dana Pendidikan.

### **G. Sistematika Pembahasan (Sementara)**

Sistematika pembahasan ini bertujuan agar mempermudah penulisan dan pemahaman. Oleh sebab itu, penulisan skripsi nanti dibagi dalam beberapa bab, pada tiap bab memuat beberapa sub-bab. Adapun sistematika pembahasan sementara adalah:

Bab I Pendahuluan, dalam bab ini peneliti akan menjelaskan rumusan masalah dan latar belakang mengenai yang akan diteliti oleh penulis yaitu Analisis Prosedur Klaim Dana Tahapan pada Produk Takaful Dana Pendidikan di PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin. Selanjutnya memuat juga mengenai tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, kajian pustaka, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori, dalam bab ini menjelaskan landasan teori yang berhubungan atau berkaitan dan relevan dengan masalah yang akan diteliti.

Bab III berisi mengenai metode penelitian, dalam bab ini memuat jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, hal ini dibuat agar penelitian sistematis sesuai dengan pedoman penelitian.

Bab IV merupakan laporan hasil penelitian, dalam bab ini menjelaskan hasil dari penelitian yang berdasarkan data yang didapat oleh penulis pada saat melakukan penelitian.

Bab V Penutup, dalam bab ini berisi jawaban dari rumusan masalah atau kesimpulan yang telah dimuat dalam rumusan masalah pada bab pertama,

simpulan merupakan hasil dari pemecahan masalah dan selanjutnya akan diberikan saran yang diajukan berdasarkan pada temuan penelitian.