

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Gambaran Umum PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin**

###### **a. Sejarah Singkat Asuransi Takaful Keluarga 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.

Pada tanggal 24 Februari 1994 Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) yang terdiri dari Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) bersama Bank Muamalat Indonesia Tbk., PT Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, beberapa pengusaha Muslim Indonesia, dan Syarikat Takaful Malaysia Bhd. (STMB) mendirikan PT Syarikat Takaful Indonesia. Selanjutnya, pada tanggal 5 Mei 1994 PT Syarikat Takaful Indonesia mendirikan PT Asuransi Takaful Keluarga sebagai perusahaan asuransi jiwa syariah yang pertama di Indonesia yang diresmikan oleh Menteri Keuangan RI pada saat itu yaitu Dr. Mar'ie Muhammad dan resmi beroperasi mulai 25 Agustus 1994.

Kemudian pada tahun 1995 tepatnya tanggal 2 Juni, PT Asuransi Takaful Umum didirikan sebagai anak perusahaan PT Asuransi Takaful Keluarga yang diresmikan oleh ketua sekaligus pendiri ICMI yaitu Prof. Dr. BJ Habibie.

Upaya Takaful Keluarga dalam meningkatkan kualitas operasional dan pelayanan telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 dari *Det Norske Veritas* (DNV), Norwegia pada bulan November 2009 sebagai standar internasional mutakhir untuk sistem manajemen mutu. Takaful Keluarga juga terdaftar dan diawasi oleh OJK atau Otoritas Jasa Keuangan serta mempunyai tenaga pemasaran yang berlisensi Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) dan Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI). Selain itu, Takaful Keluarga juga mendapatkan berbagai penghargaan prestisius yang diberikan oleh berbagai institusi.

Seiring berkembangnya waktu PT Takaful Keluarga memiliki cabang di berbagai kota Indonesia antara lain: Jakarta Selatan, Bekasi, Mataram, Banjarmasin, Bandung, Bogor, Semarang, Bengkulu, Pekanbaru, Yogyakarta, Medan, Banda Aceh.

PT Takaful Keluarga Indonesia Cabang Banjarmasin yang dipimpin oleh direktur Rita Hariati membentuk PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra pada Tahun 2013 yang terletak di Jl. Sultan Adam Ruko 3 Rt 33. Setelah itu beberapa kali pindah kantor, dan sekarang kantor terletak di Jl. A. Yani km 6,5, Jl. Bunyamin Permai I Jl. Labios 3 No.18, Kertak Hanyar, Kab. Banjar, Kota Banjarmasin.

b. Profil PT. Takaful Keluarga Indonesia

PT. Takaful Keluarga merupakan perusahaan asuransi yang bertujuan memberikan layanan dan solusi untuk mengelola keuangan dan risiko berdasarkan syariah sebagaimana perintah Allah swt. Selain itu, PT. Takaful Keluarga juga merupakan asuransi *full sharia* atau berbasis syariah pertama di Indonesia yang mempunyai jaringan Takaful Internasional, tersebar di seluruh wilayah Indonesia yang mempunyai berbagai macam produk perlindungan, serta diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertugas mengawasi operasional dan mekanisme serta menjadi mitra beberapa perusahaan.

Asuransi Takaful Keluarga yang operasionalnya berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah dan profesional dapat dibuktikan dengan perolehan sertifikat sebagai berikut:

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

Macam-macam penghargaan antara lain:

- 1) *“Best Customer Choice of Islamic Life Insurance”* pada Indonesia Brand Champion Tahun 2011
- 2) *“Silver brand Champion of Sharia Insurance Brand”* pada Indonesia Brand Champion Tahun 2012
- 3) *“Best Life Insurance dengan Ekuitas Rp100-250 Miliar”* pada Media Asuransi Insurance award Tahun 2012

- 4) *“Best Life Insurance 2014 dengan Ekuitas Rp100-250 Miliar”* pada Media Asuransi Insurance Award Tahun 2014
- 5) *“Asuransi Syariah Full Pledge Terbaik 2014”* pada Majalah Investor Best Syariah Tahun 2014
- 6) Predikat *“Sangat Bagus”* atas Kinerja Keuangan Tahun 2013 oleh Infobank Sharia Finance Awards Tahun 2014
- 7) *“Score: B (Good) Good Corporate Governance Insurance Company”* pada 1st Economic Review Indonesia Good Corporate Governance Award Tahun 2015
- 8) *“Best risk Management Islamic Life Insurance Full Fledge”* oleh The 11th Islamic Finance Award Tahun 2015
- 9) *“The Best Syariah Insurance”* pada 4th Economic Review Indonesia Insurance Award Tahun 2015
- 10) *“Best II Human Capital for All Insurance”* pada 4th Economic Review indonesia Insurance Award Tahun 2015
- 11) *“Best III Marketing for All Insurance”* pada 4th Economic Review indonesia Insurance Award Tahun 2015
- 12) *“Best II Life Insurance”* pada 4th Economic Review indonesia Insurance Award Tahun 2015
- 13) *“Best II Life Insurance for All Insurance”* pada 4th Economic Review indonesia Insurance Award Tahun 2015

- 14) Unit link berpredikat “Sangat Bagus” atas Kinerja Unit Link Jenis Saham Tahun 2011-2015 oleh 1st Infobank Unit Link Award Tahun 2016
- 15) Unit link berpredikat “Sangat Bagus” atas Kinerja Unit Link Jenis Saham Tahun 2013-2015 oleh 1st Infobank Unit Link Award Tahun 2016
- 16) Unit link berpredikat “Sangat Bagus” atas Kinerja Unit Link Jenis Saham Tahun 2015 oleh 1st Infobank Unit Link Award Tahun 2016
- 17) *“Top Life Insurance 2016 on Asset Rp 1-3 Triliun”* oleh Business News Top Insurance Tahun 2016
- 18) *“Best Life Insurance 2016 Ekuitas Rp150-350 Miliar”* oleh Media Asuransi Insurance Award Tahun 2016
- 19) Predikat “Sangat Bagus” atas Kinerja Keuangan Tahun 2016 pada 6th Infobank Sharia Awards Tahun 2017
- 20) *“Best Financial Performance Life Insurance Company Asset Between Rp 400 billion- Rp1.5 Triliun”* oleh Warta Ekonomi Indonesia Insurance Consumer Choice Award Tahun 2017
- 21) *“Best Sharia Life Insurance 2017”* oleh Media Asuransi Insurance Award Tahun 2017
- 22) Predikat “Bintang Lima” atas Kinerja Unit Link Jenis Saham Tahun 2012-2016 oleh Infobank Unit Link Award Tahun 2017

23) *“Peringkat II Digital Brand Asuransi Jiwa Syariah”* oleh 7th Infobank Digital Brand Awards Tahun 2018.

c. Visi dan Misi PT. Takaful Keluarga

Visi: Menjadi perusahaan asuransi jiwa syariah yang terdepan dalam pelayanan, operasional dan pertumbuhan bisnis syariah di Indonesia dengan profesional, amanah dan bermanfaat bagi masyarakat.

Misi: 1) Menyelenggarakan bisnis asuransi syariah secara profesional dengan memiliki keunggulan dalam standar operasional dan layanan; 2) Menciptakan sumber daya manusia yang handal melalui program pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan; dan 3) Mendayagunakan teknologi yang terintegrasi dengan berorientasi pada pelayanan dan kecepatan, kemudahan serta informatif.

d. Struktur Organisasi PT. Takaful Keluarga

Suatu organisasi atau perusahaan agar berjalan dengan lancar maka diperlukan adanya struktur organisasi dalam rangka pengelolaan dan manajemen sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan adanya tugas dan fungsi masing-masing bagian dari struktur organisasi yang sudah dibentuk. Adapun struktur organisasi di PT. Takaful keluarga adalah sebagai berikut:

Dewan Pengawas Syariah

Ketua : KH. Slamet Effendy Yusuf

Anggota : KH. Muhyiddin Junaidi

**Dewan Komisaris**

Komisaris Utama : Dato' Muhammad Hasaan Md. Kamil

Komisaris Independen : Tri Djoko Santoso

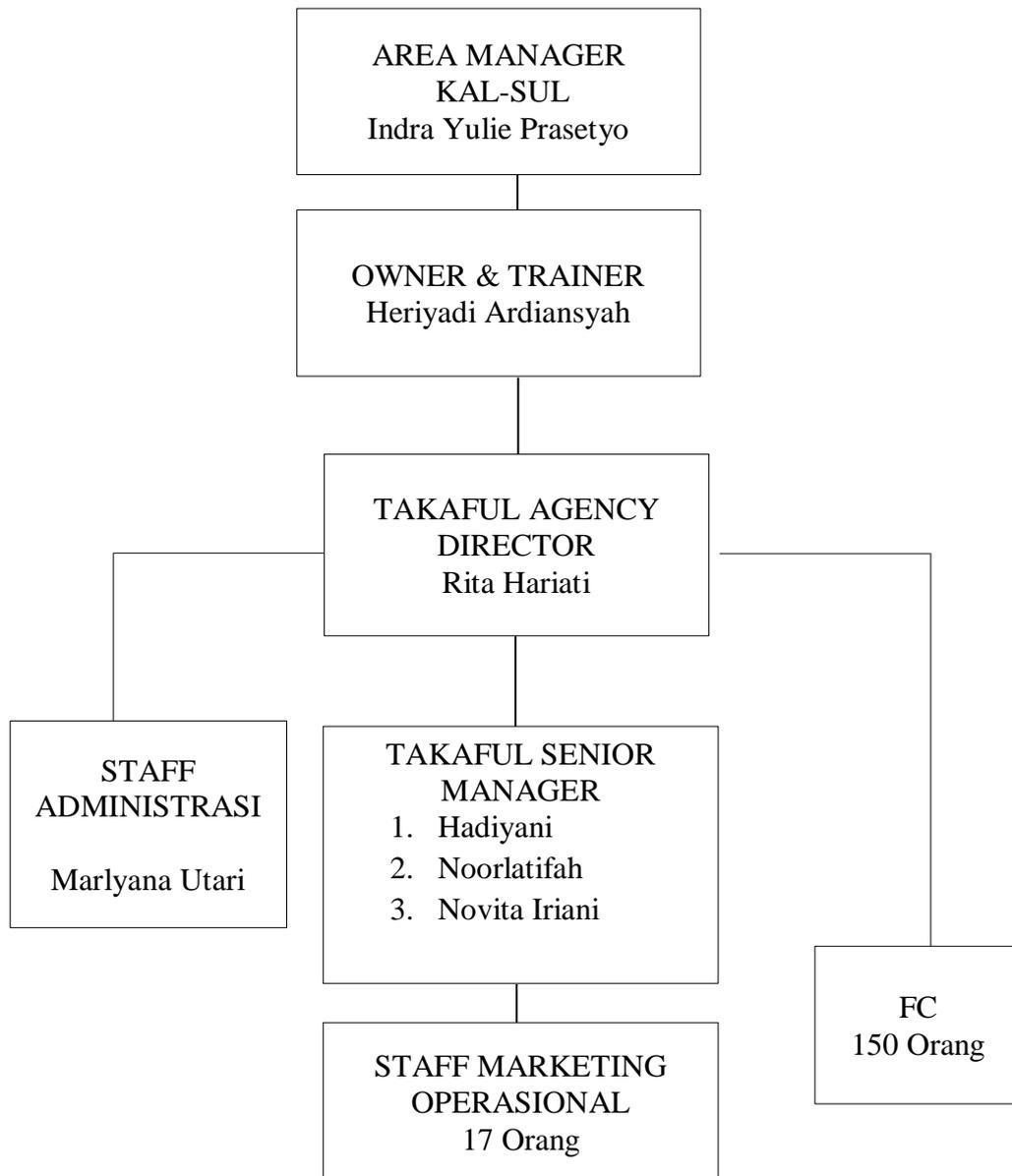
Komisaris : Imran Nahar

**Dewan Direksi**

Direktur Utama : Arfandi Arief

Direktur Operasional : Yurivanno Gani

**Gambar 4.1**  
**STRUKTUR ORGANISASI PT. TAKAFUL KELUARGA RO AZ-ZAHRA**  
**BANJARMASIN**



**Sumber: PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin (2022)**

e. *Job Description*

- 1) RM (*Regional Manager Marketing*) area Kalimantan-Sulawesi berperan sebagai koordinator para mitra kerja dengan kantor pusat.
- 2) G.A *Owner* Banjarmasin ialah pemilik perusahaan Takaful Keluarga yang bertugas mengaudit perusahaan Takaful Keluarga Banjarmasin.
- 3) TAD (*Takaful Agency Direktur*) Banjarmasin
  - a) Bertanggung jawab untuk setiap keperluan yang berkaitan dengan PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra Agency.
  - b) Mengatur dan memberi arahan kepada agen & staf PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra Agency.
  - c) Menanggung atau membayar iuran perusahaan, sewa gedung, menyediakan fasilitas kantor, serta membayar gaji staf.
- 4) TSM (*Takaful Syariah Manager*): TSM sebagai agen atau *marketing* yang bertugas sebagai koordinator unit pemasaran.
  - a) Merekrut pemasar atau agen baru.
  - b) Memberikan *basic training* terhadap agen yang telah diterima.
  - c) Membina & mengawasi aktivitas agen yang sudah dikoordinasinya.
  - d) Melakukan aktivitas sebagai agen atau pemasar.
- 5) TFC (*Takaful Financial Consultant*) Banjarmasin: TSM bertugas mencari nasabah baru dan mempromosikan ke berbagai instansi-instansi serta perbankan.

#### 6) Administrasi

- a) Bertugas melayani keperluan dan menangani klaim.
- b) Berkaitan dengan pembuatan polis.
- c) Menerima uang premi dari pemegang polis dan penyetoran uang terkumpul ke bank.
- d) Menghubungi nasabah atau pemegang polis terkait masa jatuh tempo sudah berakhir.
- e) Mengirim berkas atau dokumen aplikasi baru ke kantor pusat.

#### f. Produk-produk yang ada di PT Takaful Keluarga

PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra Banjarmasin dalam melaksanakan usaha untuk jaminan perlindungan kepada tertanggung atas terjadinya musibah, memiliki beberapa produk yang ditawarkan kepada masyarakat. Berikut jenis-jenis produk yang ditawarkan beserta deskripsi masing-masing produk.

##### 1) Takaful Dana Pendidikan

Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) adalah program Takaful Personal yang bermaksud menyediakan dana pendidikan untuk anak setiap jenjang pendidikan mulai TK sampai dengan perguruan tinggi.

Fulnadi merupakan salah satu program asuransi dan *saving* atau tabungan yang pola penarikan dananya disesuaikan dengan keperluan dana terkait biaya pendidikan anak sebagai penerima hibah serta memberikan manfaat berupa santunan kepada ahli waris

apabila peserta mengalami meninggal dunia atau cacat tetap total dalam periode akad.

Manfaat:

- a) Dana Tahapan Pendidikan: dana tahapan pendidikan akan dibayarkan disesuaikan dengan kebutuhan tiap jenjang pendidikan sejak TK hingga lulus Perguruan Tinggi.
- b) Manfaat Meninggal Dunia: mendapatkan 100% manfaat takaful dasar, dana tahapan pendidikan serta beasiswa perguruan tinggi akan dibayarkan jika peserta atau orang tua meninggal dunia karena kecelakaan.
- c) Manfaat Cacat Tetap Total: mendapatkan 50% manfaat takaful dasar, dana tahapan pendidikan serta beasiswa perguruan tinggi akan diberikan jika peserta atau orang tua cacat tetap total karena kecelakaan.
- d) Santunan atas Wafatnya Anak: mendapatkan 10% uang pertanggungan dan dana tabungan pendidikan yang terbentuk akan diberikan jika penerima hibah atau anak meninggal dunia selama polis aktif.

## 2) Takafulink Salam

Program takaful yang menawarkan sarana berinvestasi sekaligus berasuransi syariah. Selain memberikan manfaat utama berupa proteksi finansial atas risiko serta jaminan biaya kesehatan, takafulink salam juga dirancang untuk berinvestasi.

### 3) Takafulink Salam Cendekia

Takafulink Salam Cendekia adalah produk asuransi jiwa syariah yang ada unit link (investasi) dan dirancang untuk persiapan pendidikan anak.

### 4) Takafulink Salam Ziarah Baitullah

Program takaful yang menawarkan produk asuransi jiwa syariah yang dikaitkan dengan investasi yang dirancang untuk persiapan biaya perjalanan ibadah ke tanah suci.

### 5) Takafulink Salam Wakaf

Takafulink Salam Wakaf adalah produk asuransi jiwa yang ada unsur investasi yang dikelola berdasarkan prinsip syariah. Selain bermanfaat untuk proteksi finansial dan dana investasi, produk ini juga akan menyalurkan wakaf sesuai dengan prosentase tertentu dari dana investasi dan manfaat takaful kepada badan pengelola wakaf.

### 6) Takafulink Salam Community

Produk asuransi jiwa yang ada unit link (investasi). Produk ini bisa didaftarkan secara kolektif minimum 10 peserta.

### 7) Takaful Falah Saving

Takaful Falah Saving adalah salah satu produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (non-unit link) dengan minimal 10 tahun untuk periode akad yang dikelola berdasarkan prinsip syariah.

#### 8) Takaful Falah Proteksi

Takaful Falah Proteksi adalah salah satu produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (non-unit link) dengan minimal 5 tahun untuk periode akad yang dikelola berdasarkan prinsip syariah.

#### 9) Takaful Al-Khairat Plus

Takaful Al-Khairat Plus adalah salah satu produk asuransi jiwa yang menawarkan manfaat berupa pembayaran santunan kepada penerima manfaat (ahli waris) jika peserta meninggal dunia dalam masa perjanjian dengan pilihan tambahan manfaat asuransi kesehatan bagi peserta.

## 2. Hasil Wawancara

Pada bagian ini disajikan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada informan. pada laporan hasil penelitian ini, peneliti menguraikan pendapat dari masing-masing informan berdasarkan pada rumusan masalah yaitu Prosedur Klaim Dana Tahapan pada Produk Takaful Dana Pendidikan dan Kendala dalam Proses Klaim Dana Tahapan pada Produk Takaful Dana Pendidikan, sebagai berikut:

### **Informan I**

Nama : Siti Mufarichah, S.Pd  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Jabatan : Takaful Financial Consultant  
 Pendidikan : Strata 1  
 Alamat : Komp. Niagara Residence Jl. Niagara Utama No. 5

## RT. 20, Berangas Timur Kec. Alalak

### 1. Prosedur Klaim Dana Tahapan pada Produk Takaful Dana Pendidikan

Menurut (Siti Mufarichah, komunikasi pribadi, 23 April 2022) sebagai informan, beliau sudah bergabung dengan PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra sejak tahun 2015. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Mufarichah selaku *Financial Consultant* di Takaful, diperoleh bahwa produk Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) yang merupakan salah satu program tabungan plus proteksi, tabungan dipersiapkan untuk pendidikan. Fulnadi bisa diklaim sesuai usia masuk anak. Untuk klaim tahapan pertama kali, tergantung usia masuk anak misalnya 0-1 tahun baru bisa klaim pada saat masuk tahapan TK. Jika usia masuk anak sudah 2 tahun bisa diklaim pada saat masuk tahapan SD. Pada saat prospek calon tertanggung biasanya mendapatkan sosialisasi berupa produk yang sesuai kebutuhan dana dijabarkan dengan detail dalam ilustrasi. Calon tertanggung harus paham profil perusahaan Takaful, produk yang diambil, manfaat produk dan ilustrasi serta tanda tangan di ilustrasi sebagai tanda setuju dan paham manfaat yang diambil dengan kriteria produk. Sebagai tambahan juga calon tertanggung harus tahu prosedur klaim bagaimana, nanti jika terjadi risiko atau pertanggungangan akan dilakukan klaim. Biasanya dengan cara menghubungi agen yang bersangkutan dan agen yang masih aktif atau bisa mendatangi kantor RO Az-Zahra, di kantor akan dilayani untuk berbagai klaim (tunai, sakit, meninggal, tahapan) jadi berbagai klaim bisa dilayani di RO Az-Zahra.

Produk Takaful dana Pendidikan diminati, alasannya yaitu:

- a. Premi atau kontribusinya terjangkau per hari Cuma Rp.7.000,00
- b. Proteksinya banyak, orang tua dan anak
- c. Penempatan investasi lebih stabil yaitu berada di pasar uang dan deposito syariah. Berbeda dengan produk link, kalo link di saham.
- d. Risiko investasi lebih kecil.

Menurut informan, Agen yang profesional akan menjelaskan secara detail. Selain manfaat yang diambil, jatuh tempo pembayaran dan secara detail tidak ketinggalan prosedur klaim bagaimana atau cara klaim. Tertanggung atau nasabah asuransi yang ingin mengajukan klaim bisa datang ke kantor atau melalui agen bisa dibantu secara *online* atau *offline*. Jadi, nasabah mengisi berkas dan melengkapi syarat-syaratnya. Prosedurnya yaitu, nasabah mengisi form dan melengkapi syarat-syarat yang diberikan admin ataupun dibantu oleh agen. Admin akan menindaklanjuti dengan mengirim berkas ke pusat. Ditunggu 2-5 hari dana akan langsung cair ke rekening nasabah.

Syarat-syarat klaim antara lain:

- a. Mengisi form yang diberikan oleh admin ataupun agen
- b. Menyiapkan lampiran atau berkas berupa KTP dan fotokopi halaman depan rekening nasabah, mencantumkan identitas selain KTP yaitu SIM.
- c. Diajukan dan tunggu dana cair.

Proses pencairan pertanggungannya ialah sesuai standar ISO 14 hari kerja, tetapi kebanyakan nasabah atau tertanggung 2-5 hari sudah cair kalau tidak ada kendala dalam berkas pengajuan klaim. Untuk pedoman klaim ada di buku polis,

tetapi tidak menutup kemungkinan ada kebijakan baru seperti kemarin karena covid-19 klaim bisa secara *online* yaitu via *WhatsApp*. Klaim lewat perantara agen bisa saja. Agen membantu memfasilitasi, akan tetapi untuk penerimaan dana itu tetap pada nasabah, karena syaratnya menggunakan rekening nasabah dan dana langsung ditransfer ke rekening nasabah yang bersangkutan. Dana tidak dilewatkan melalui agen, karena agen hanya memfasilitasi agar klaim nasabah mudah dan tidak tertunda.

## 2. Kendala apa saja dalam proses klaim dana tahapan pada Produk Takaful Dana Pendidikan

Kendala yang biasanya terjadi dalam proses klaim menurut informan adalah KTP nasabah yang buram atau tidak jelas dan tanda tangan tidak sama dengan yang di KTP, serta pernah juga nomor KTP nasabah pada saat mendaftar berbeda dengan nomor KTP yang baru. Nah, itu biasanya terjadi kendala. Solusinya harus ada keterangan dari Capil yang menyatakan bahwa orang yang sama dengan KTP baru sama dengan KTP berada di polis.

Untuk keluhan dan kendala biasanya keluhan lama itu terjadi berkas tidak lengkap, tanda tangan tidak sama, KTP buram dan itu membuat proses klaimnya terlambat. 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. Kalau klaim terlambat, waktu yang diberikan bebas tanpa ada batas selama nasabah atau tertanggung yang bersangkutan memperbaiki berkas dan memberikan berkas ulang. Selama itu pula klaim langsung akan diproses.

**Informan II**

Nama : Marlyana Utari  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Jabatan : Admin Takaful Keluarga RO Az-Zahra Banjarmasin  
Pendidikan : SMA  
Alamat : Jl. Panglima Batur Gg. Mesjid 1 No. 49

**1. Prosedur Klaim Dana Tahapan pada Produk Takaful Dana Pendidikan**

Informan sebagai admin di Takaful Keluarga RO Az-Zahra Banjarmasin sudah bekerja dari bulan Oktober 2017. Informan yang sebagai admin juga salah satu nasabah pada produk Fulnadi (Takaful Dana Pendidikan). Berdasarkan hasil wawancara (Marlyana Utari, komunikasi pribadi, 18 Mei 2022) klaim tahapan bisa diajukan pada saat jatuh tempo tahapan atau setahun sebelum jatuh tempo tahapan. Untuk tata cara mengklaim dana tahapan selain datang langsung ke kantor, pada saat ini bisa dilakukan secara daring via *WhatsApp* untuk memudahkan nasabah, jadi nasabah tidak perlu datang ke kantor. Layanan klaim secara daring bisa dilakukan terkecuali untuk klaim penutupan polis harus datang ke kantor. Menurut informan, produk Fulnadi sangat direkomendasikan karena selain kontribusi yang terjangkau, jika suatu saat peserta terjadi musibah meninggal dunia maka akan diberikan santunan meninggal dunia dan dibebaskan pembayaran kontribusi, serta akan diberikan beasiswa tahunan.

Adapun untuk mekanisme pada persyaratan klaim dana tahapan secara daring adalah:

- a. Mengirimkan foto polis asli
- b. Mengirimkan foto identitas (KTP)
- c. Mengirimkan foto halaman depan buku rekening
- d. Dan mengisi atau diisikan form oleh admin.

Semua persyaratan bisa dikirim langsung ke nomor *WhatsApp* Ibu Marlyana Utari selaku admin di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin.

Apabila persyaratan prosedur klaim terpenuhi, selanjutnya akan diproses oleh admin dengan mengirimkan email ke pusat untuk memproses klaim dana tahapan. Berdasarkan Standar diproses maksimal 14 hari kerja yang berlaku sesuai dengan ISO jika kelengkapan memenuhi syarat. Tapi biasanya >7 hari kerja sudah cair.

## 2. Kendala apa saja dalam proses klaim dana tahapan pada Produk Takaful Dana Pendidikan

Berdasarkan pendapat informan apa saja kendala dalam proses klaim diantaranya adalah:

- a. Alamat yang dilampirkan penerima manfaat atau nasabah pada saat mengklaim berbeda dengan alamat yang ada di buku polis
- b. Nama KTP tidak sama, pernah terjadi ketika KTP di-*upgrade* dari KTP yang lama. Contohnya, nama pada buku polis menggunakan (M. Yusuf) kemudian di KTP yang dilampirkan pada saat mengklaim (Muhammad Yusuf).

Hal-hal seperti itulah yang bisa berakibat pada terkendalanya proses klaim, pengalaman yang dialami di lapangan yang biasanya memengaruhi kelancaran klaim terkait data antara polis dan data pada saat klaim berbeda.

Untuk memproses klaim, nasabah harus juga melampirkan keterangan dari Capil terkait data diri yang berubah tapi dengan orang yang sama. Kemudian untuk berapa lama proses klaimnya itu tergantung nasabah menyelesaikan atau melampirkan ulang data yang diperlukan.

### **Informan III**

Nama : Rita Hariati  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Jabatan : Takaful Agency Director  
Pendidikan : Strata 1  
Alamat : Jl. Nakula Raya No. 06

#### **1. Prosedur Klaim Dana Tahapan pada Produk Takaful Dana Pendidikan**

Ibu Rita Hariati sudah 17 tahun menggeluti di bidang asuransi. Beliau menjadi Takaful *Agency Director* pada tahun 2013 mulai merintis Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin. Berdasarkan informasi yang diperoleh (Rita Hariati, komunikasi pribadi, 25 April 2022) penerima manfaat atau peserta asuransi syariah sebelum menjadi tertanggung pada awalnya mengisi formulir, melengkapi & menandatangani berkas pengajuan, dan membayar premi atau kontribusi pertama sesuai dengan produk dan premi yang diminati.

Prosedur klaim oleh penerima manfaat atau peserta pada saat ingin mengklaim dana tahapan bisa dilakukan secara *online* atau datang langsung ke kantor. Agen juga bisa membantu penerima manfaat, jika dibutuhkan untuk proses klaim. Terkait prosedur atau mekanisme klaim pedomannya ada di buku polis atau *website* resmi Takaful Keluarga. Syarat-syarat yang dilampirkan untuk klaim dana tahapan, adalah: formulir klaim, melampirkan fotokopi KTP, fotokopi *cover* depan rekening, serta polis.

Dalam hal proses pencairan klaim tahapan adalah sesuai dengan ISO yaitu paling lama 14 hari kerja.

## 2. Kendala apa saja dalam proses klaim dana tahapan pada Produk Takaful Dana Pendidikan

Kendala dalam klaim adalah kesalahan peserta asuransi dalam hal lampiran yang diperlukan dalam klaim tahapan. Peserta pada saat melakukan pengajuan klaim tidak memenuhi syarat-syarat yang perlu dilampirkan. Misalnya foto atau fotokopi data diri seperti buku rekening atau KTP buram atau tidak jelas, terus pernah juga data diri peserta berbeda dengan yang ada di buku polis (alamat). Nah, cara mengatasinya biasanya dengan menambahkan lampiran dari lembaga terkait data diri yang menyatakan bahwa orangnya sama. Selain itu, klaim ada kendala kalau diajukan pada saat jatuh tempo terlalu jauh jaraknya sebelum jatuh tempo tahapan.

### **Informan IV**

Nama : Noor Rizki

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Agen  
Pendidikan : SMK  
Alamat : Jl. Rahayu Pembina IV

#### 1. Prosedur Klaim Dana Tahapan pada Produk Takaful Dana Pendidikan

Informan bergabung sebagai agen di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin pada tahun 2018. Menurut informan, proses klaim dana tahapan bisa diajukan atau dibantu oleh agen atau langsung saja datang ke kantor atau menghubungi admin via *WhatsApp*. Untuk prosedur klaim dana tahapannya, yaitu: (Noor Rizki, komunikasi pribadi, 19 Mei 2022)

- a. Buku polis (kalau secara *online* bisa mengirimkan foto polis ke admin atau agen yang membantu)
- b. Fotokopi KTP (kalau *online* bisa langsung mengirimkan foto KTP atau data diri lainnya)
- c. Fotokopi buku rekening (kalau *online* bisa dikirimkan foto halaman depan buku rekening nasabah)
- d. Mengisi formulir (kalau *online* biasanya diisikan oleh admin)
- e. Diajukan dan tunggu prosesnya (kurang dari 7 hari kerja sudah cair)

#### 2. Kendala apa saja dalam proses klaim dana tahapan pada Produk Takaful Dana Pendidikan

Faktor kendala yang memengaruhi proses klaim diantaranya adalah karena yang dilampirkan pada persyaratan berkas oleh peserta kurang memenuhi,

misalnya foto atau fotokopi yang dilampirkan tidak terlihat jelas (karena pada saat klaim harus benar-benar jelas identitas peserta yang ingin klaim); dan data diri seperti KTP yang tidak sama dengan yang ada di polis. Hal-hal tersebutlah yang menjadi kendala dalam proses penyelesaian klaim.

## **B. Analisis Data**

Bagian ini merupakan analisis data mengenai Prosedur Klaim Dana Tahapan pada Produk Takaful Dana Pendidikan di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin dan Kendala apa saja dalam Proses Klaim Dana Tahapan pada Produk Takaful Dana Pendidikan di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin yang hasilnya sudah diperoleh dari wawancara kepada 4 informan yang terdiri dari Pimpinan, Admin, Takaful *Financial Consultant*, dan Agen. Penelitian ini bertolak dari pemikiran bahwa prosedur klaim dalam hal prosesnya harus mengikuti mekanisme yang berlaku. Secara general atau umum prosedur klaim asuransi itu sama, baik itu asuransi syariah maupun konvensional. Hal-hal yang biasanya mempengaruhi dalam proses klaim adalah jika tidak memenuhi prosedur klaim yang berlaku, maka klaim bisa jadi tertunda bahkan tertolak (Nopriansyah, 2016, hlm. 93).

Dalam menganalisis data untuk memudahkannya, peneliti membuat dua bentuk pembahasan, yang *pertama* yaitu Prosedur Klaim Dana Tahapan pada Produk Takaful Dana Pendidikan di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin dan *kedua* Kendala apa saja dalam Proses Klaim Dana Tahapan pada Produk Takaful Dana Pendidikan di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin.

## **1. Prosedur Klaim Dana Tahapan pada Produk Takaful Dana Pendidikan di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin**

Kelancaran proses klaim berhubungan erat dengan prosedur klaim yang harus dipenuhi. Maka penelitian ini didasarkan untuk mengetahui kesesuaian proses pengajuan klaim dana tahapan pada produk asuransi takaful dana pendidikan dengan prosedur klaim tahapan yang berlaku, efektifkah dalam penanganan klaim tahapan.

Takaful dana pendidikan adalah salah satu produk asuransi yang berbentuk perlindungan untuk individu atau perorangan yang bertujuan mempersiapkan dana pendidikan untuk anak dimulai dari TK hingga perguruan tinggi (Sula, 2004, hlm. 641). Produk Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) bermanfaat untuk tabungan persiapan dana pendidikan untuk anak sekaligus memiliki manfaat untuk proteksi. Dengan pembayaran kontribusi atau premi sesuai keinginan peserta asuransi baik secara bulanan (minimal Rp.200.000,-), per-tiga bulan (minimal Rp.500.000,-), per-enam bulan (minimal Rp.1.000.000,-), tahunan (minimal Rp.2.000.000,-), atau sekaligus (minimal Rp.10.000.000,-). Jumlah akumulasi tabungan tergantung pada jumlah alokasi kontribusi untuk tabungan dan bagi hasil dari investasi setelah dikurangkan dari dana tahapan yang telah dibayar. Kontribusi tabungan yang dimaksud adalah dana kontribusi setelah dipotong untuk *tabarru'* dan *ujrah*. Bagi hasil antara peserta asuransi dengan perusahaan adalah masing-masing 85% dan

15 %. Selain itu, produk ini juga memiliki manfaat jika peserta mengalami musibah meninggal dunia, maka akan diberikan dana santunan dan beasiswa tahunan untuk anak (penerima hibah) serta dibebaskan bayar kontribusi sampai akhir masa perjanjian.

Klaim adalah penggantian atau pembayaran santunan oleh penanggung atau perusahaan asuransi syariah kepada tertanggung (peserta) atau ahli waris berdasarkan akad yang sudah diperjanjikan. Oleh sebab itu, perusahaan asuransi syariah selaku penanggung ketika ada klaim wajib memenuhi permohonan klaim sesuai dengan isi polis. (Nopriansyah, 2016, hlm. 89-90).

Sesuai dengan kajian teori di bab 2 mengenai klaim termasuk dengan bagaimana persyaratan atau prosedur klaim bahwa persyaratan klaim harus dipenuhi oleh tertanggung sebagai penerima manfaat. Persyaratan umum klaimnya, sebagai berikut:

- a. Surat pengajuan klaim
- b. Buku polis
- c. Kuitansi kontribusi atau premi
- d. Fotokopi KTP/SIM yang berlaku.

Peserta yang ingin mengklaim dana tahapan pendidikan dapat diambil sesuai dengan waktu jatuh tempo. Takaful Keluarga juga memberikan kelonggaran bagi pemegang polis ketika hendak mengajukan klaim, jika klaim yang diajukan dapat dimajukan satu tahun sebelumnya asalkan dana tabungan mencukupi (dana untuk tahap masuk sekolah

anaknyanya). Kemudian untuk mengajukan klaim harus menyertakan formulir pengajuan tahapan klaim, KTP, buku polis, data rekening, maksimal 14 hari kerja penyelesaiannya. (Nasrulloh & Mutaqqin, 2020, hlm.477)

Persyaratan klaim tahapan, yaitu:

- a. Formulir pengajuan klaim tahapan yang diisi oleh pemegang polis
- b. Identitas pemegang polis seperti KTP (menunjukkan yang asli dan melampirkan fotokopinya)
- c. Fotokopi kuitansi pembayaran terakhir
- d. Polis asli (tidak dikirim ke kantor pusat, hanya diperiksa lalu dikembalikan)

Berdasarkan dari hasil wawancara dari 4 informan, peneliti menyimpulkan bahwa informan untuk tata cara atau prosedur klaim dan tahapan bisa dilakukan secara daring (berawal karena Covid-19 jadi kebijakan menyesuaikan dengan kondisi dan juga agar memudahkan) atau bisa langsung datang langsung ke kantor Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin. Kemudian terkait dengan persyaratan pengajuan klaim dana tahapan syarat-syarat yang harus dipenuhi, adalah:

- a. Buku polis atau foto polis saja yang dikirimkan ke *WhatsApp* admin (bisa juga dibantu oleh agen yang kemudian meneruskan ke admin)
- b. Fotokopi KTP/SIM yang berlaku (jika via *WhatsApp*, cukup mengirimkan foto KTP pemegang polis)

- c. Fotokopi halaman depan buku rekening pemegang polis (jika via *WhatsApp* mengirimkan foto halaman depan buku rekening)
- d. Mengisi form pengajuan klaim dana tahapan, jika via *WhatsApp* biasanya dibantu admin yang mengisikan form.

Terkait kuitansi pembayaran kontribusi atau biasa disebut premi tidak perlu dilampirkan pada klaim dana tahapan (bukan syarat mutlak). Dengan catatan, selama peserta asuransi tidak menunggak pembayaran kontribusi. Misalnya, dana tahapan Rp. 3.200.000,- tetapi pembayaran kontribusinya tertunggak dan tabungannya cuma Rp. 2.000.000,- nah ini tidak bisa dibayarkan. (Marlyana Utari, komunikasi pribadi, 18 Mei 2022)

Selanjutnya terkait proses penyelesaian klaim atau tahapan pencairan dana klaim, semua informan menyatakan operasionalnya sesuai dengan standar ISO yaitu 14 hari kerja. Menurut (Siti Mufarichah, komunikasi pribadi, 23 April 2022), jika tidak ada kesalahan atau kendala seringnya 2 hari setelah pengajuan klaim, dana sudah masuk ke rekening peserta atau penerima manfaat asuransi. Hal ini selaras dengan pernyataan Informan lainnya kurang dari 7 hari kerja biasanya sudah masuk ke rekening peserta. Tertanggung atau nasabah asuransi yang ingin mengajukan klaim bisa datang ke kantor atau melalui agen bisa dibantu secara *online* atau *offline*. Jadi, nasabah mengisi berkas dan melengkapi syarat-syaratnya. Prosedurnya yaitu, nasabah mengisi form dan melengkapi syarat-syarat yang diberikan admin ataupun dibantu oleh agen.

Admin akan menindaklanjuti dengan mengirim berkas ke pusat. Ditunggu 2-5 hari dana akan langsung cair ke rekening nasabah.

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa prosedur klaim dana tahapan pada produk Fulnadi merupakan sesuai dengan prosedur atau syarat yang berlaku di perusahaan dan operasionalnya berdasarkan standar ISO yaitu 14 hari kerja. Bisa diklaim jika sudah jatuh tempo klaim tahapan atau setahun sebelum jatuh tempo dengan catatan dananya mencukupi untuk klaim tahapan. Selaras dalam (Nasrulloh & Mutaqqin, 2020, hlm.477) peserta yang ingin mengklaim dana tahapan pendidikan dapat diambil sesuai dengan waktu jatuh tempo. Takaful Keluarga juga memberikan kelonggaran bagi pemegang polis ketika hendak mengajukan klaim, jika klaim yang diajukan dapat dimajukan satu tahun sebelumnya asalkan dana tabungan mencukupi (dana untuk tahap masuk sekolah anaknya). Kemudian untuk mengajukan klaim harus menyertakan formulir pengajuan tahapan klaim, KTP, buku polis, data rekening, maksimal 14 hari kerja penyelesaiannya.

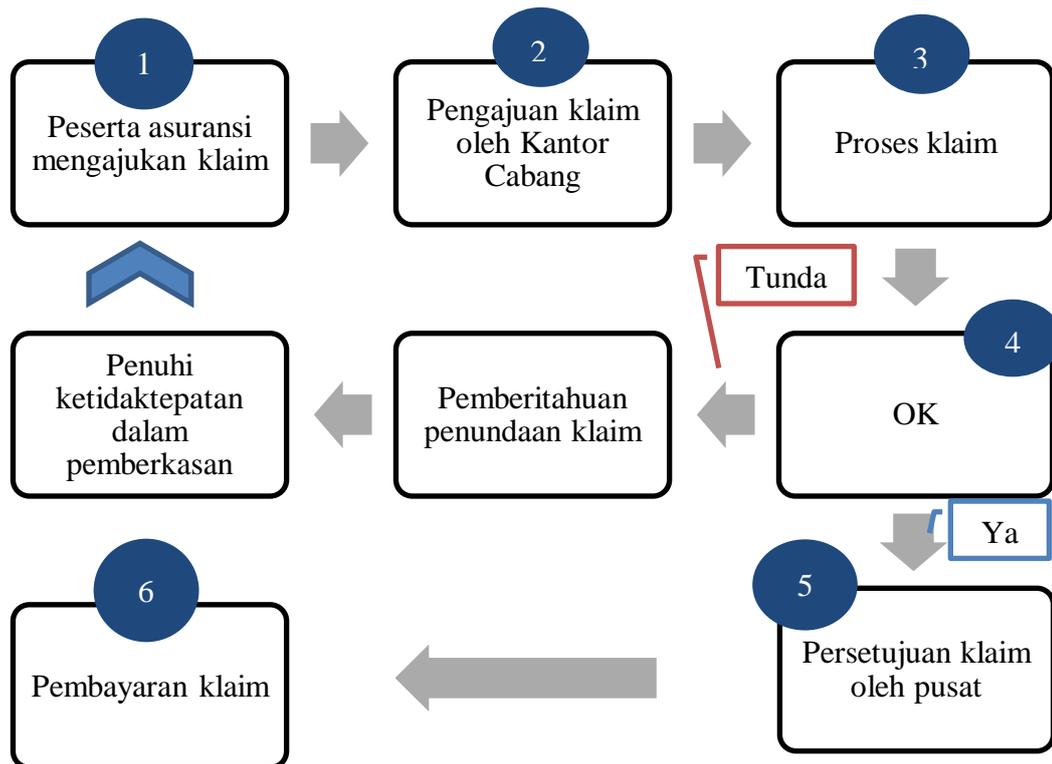
Pedoman prosedur klaim terdapat di buku polis dan *website* resmi Takaful Keluarga. Agen pada saat memprospek calon tertanggung harus paham profil perusahaan Takaful, produk yang diambil, manfaat produk dan ilustrasi serta tanda tangan di ilustrasi sebagai tanda setuju dan paham manfaat yang diambil dengan kriteria produk. Sebagai tambahan juga calon tertanggung harus tahu prosedur klaim bagaimana, nanti jika terjadi risiko atau pertanggung akan dilakukan klaim (Siti Mufarichah,

komunikasi pribadi, 23 April 2022). Hal ini selaras dengan kutipan dalam (Nopriansyah, 2016, hlm. 92) semua persyaratan terkait klaim tersebut bisa dibantu oleh agen atau peserta sebagai bertanggung sendiri, akan tetapi kebanyakannya agen bisa juga membantu mengurus klaimnya. Oleh sebab itu, tanggung jawab tidak hanya sampai peserta asuransi mendapatkan polis tapi bisa juga membantu dalam melakukan klaim.

Fulnadi bisa diklaim sesuai usia masuk anak. Untuk klaim tahapan pertama kali, tergantung usia masuk anak misalnya 0-1 tahun baru bisa klaim pada saat masuk tahapan TK. Jika usia masuk anak sudah 2 tahun bisa diklaim pada saat masuk tahapan SD. Pada saat prospek calon bertanggung biasanya mendapatkan sosialisasi berupa produk yang sesuai kebutuhan dana dijabarkan dengan detail dalam ilustrasi.

Mekanisme pengajuan klaim tahapan pada produk Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) dapat dinarasikan melalui skema pada gambar di bawah ini.

**Gambar 4.2**  
**Skema Penyelesaian Klaim Tahapan**



**Sumber: Hasil Wawancara dengan Informan**

Proses klaim dana tahapan pada produk Takaful Dana Pendidikan:

- a. Apabila terjadi jatuh tempo klaim tahapan di produk Takaful Dana Pendidikan, peserta asuransi mengajukan klaim tahapan ke PT. Takaful RO Az-Zahra bisa datang langsung ke kantor atau menghubungi via *WhatsApp* admin dengan membawa atau mengirim berkas-berkas yang dilampirkan pada klaim tahapan.

- b. Setelah mengajukan klaim ke RO, tahapan selanjutnya adalah pengajuan klaim oleh RO ke kantor pusat via *e-mail* dengan melampirkan dokumen berkas-berkas klaim tahapan pemegang polis.
- c. Selanjutnya proses klaim atau verifikasi dokumen oleh staf admin Takaful pusat, dalam verifikasi dokumen staf bertugas memeriksa kesesuaian berkas klaim tahapan dengan persyaratan yang berlaku dan menghasilkan antara dua keputusan (diterima atau ditunda).
- d. Jika klaim ditunda, pada tahap ini pihak takaful keluarga memberitahukan kepada peserta asuransi agar memenuhi ketidaksesuaian dalam klaim, setelah pemberkasan lengkap dan sesuai maka peserta asuransi mengajukan ulang klaim.
- e. Apabila klaim diterima, pada tahapan ini pihak PT. Takaful Keluarga akan mengakseptasi pengajuan klaim.
- f. Proses akhir ialah pembayaran klaim oleh PT. Takaful Keluarga kepada peserta asuransi dan dananya langsung dikirimkan ke rekening peserta asuransi dibuktikan dengan bukti pembayaran klaim yang sudah di-*transfer*.

## **2. Kendala-kendala dalam Proses Klaim Dana Tahapan pada Produk Takaful Dana Pendidikan di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin**

Prosedur klaim dalam hal prosesnya harus mengikuti mekanisme yang berlaku. Secara general atau umum prosedur klaim asuransi itu sama, baik itu asuransi syariah maupun konvensional. Hal-hal yang biasanya

mempengaruhi dalam proses klaim adalah jika tidak memenuhi prosedur klaim yang berlaku, maka klaim bisa jadi tertunda bahkan tertolak. (Nopriansyah, 2016, hlm. 93)

Penyelesaian klaim tahapan pendidikan memiliki batasan waktu pembayaran dari tahap pengajuan klaim oleh RO ke kantor pusat adalah maksimal 14 hari kerja sejak dinyatakan klaim diterima dan akan diproses, biasanya dana tahapan sudah masuk ke rekening peserta asuransi paling cepat 2 hari kerja. Peserta yang ingin mengklaim dana tahapan pendidikan dapat diambil sesuai dengan waktu jatuh tempo. Setidaknya satu tahun sebelum jatuh tempo dan sesudah tanggal dan bulan jatuh tempo (Marlyana Utari, komunikasi pribadi, 18 Mei 2022). Takaful Keluarga juga memberikan kelonggaran bagi pemegang polis ketika hendak mengajukan klaim, jika klaim yang diajukan dapat dimajukan satu tahun sebelumnya asalkan dana tabungan mencukupi (dana untuk tahap masuk sekolah anaknya). Kemudian untuk mengajukan klaim harus menyertakan formulir pengajuan tahapan klaim, KTP, buku polis, data rekening, maksimal 14 hari kerja penyelesaiannya. (Nasrulloh & Mutaqqin, 2020, hlm.477)

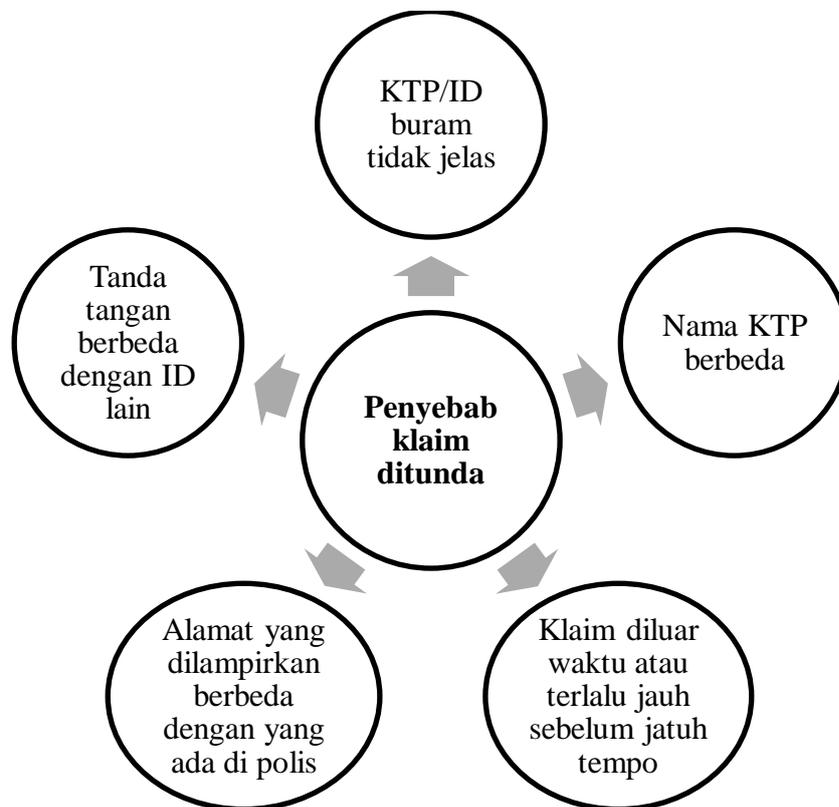
PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra dalam memproses penyelesaian klaim tahapan memerlukan waktu kurang dari 7 hari kerja. Cepat atau lambatnya penyelesaian klaim tergantung dari peserta asuransi dalam hal memenuhi persyaratan klaim tahapan.

Dari keempat informan yang diwawancarai, menyampaikan bahwa kendala dalam proses klaim adalah data yang dilampirkan pada saat klaim tidak sama dengan yang ada di buku polis. Hal inilah yang membuat proses klaim jadi agak terlambat dari yang seharusnya. Faktor-faktor kendalanya antara lain:

- a. Alamat yang dilampirkan penerima manfaat atau nasabah pada saat mengklaim berbeda dengan alamat yang ada di buku polis.
- b. Nama KTP tidak sama, biasanya terjadi ketika KTP di-*upgrade* dari KTP yang lama. Contohnya, nama pada buku polis menggunakan (M. Yusuf) kemudian di KTP yang dilampirkan pada saat mengklaim (Muhammad Yusuf).
- c. Foto KTP atau identitas pendukung buram/tidak jelas. Selain itu, nomor KTP pada saat yang digunakan untuk klaim berbeda dengan yang ada di buku polis.
- d. Tanda tangan yang berbeda dengan yang di KTP.
- e. Buku rekening yang tidak jelas cabang mana dan kota mana.

Kalau klaim terlambat, waktu yang diberikan bebas tanpa ada batas selama nasabah atau tertanggung yang bersangkutan memperbaiki berkas dan memberikan berkas ulang. Selama itu pula klaim langsung akan diproses.

**Gambar 4.3**  
**Penyebab klaim ditunda**



**Sumber: Hasil Wawancara Informan**

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”*.

Dalam kasus kendala-kendala dalam klaim di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra bukan dari perusahaannya yang ingin menunda-nunda penyelesaian klaim, akan tetapi kendala yang terjadi dari pihak peserta asuransi. Dapat disimpulkan bahwa, kendala-kendala yang ada pada saat permohonan klaim terjadi karena data yang dilampirkan kurang sesuai atau memenuhi untuk klaim. Hal ini juga terjadi karena peserta asuransi sebagai pemohon klaim yang melakukan kekeliruan dalam hal melampirkan data-data yang berbeda dengan yang ada di buku polis. Solusinya, untuk data diri yang tidak sama atau sesuai dengan yang ada di buku polis adalah melampirkan surat keterangan dari lembaga terkait atau Capil yang menyatakan bahwa orang yang sama dengan alamat nomor KTP yang dulu didaftarkan untuk asuransi.

Pada kendala penyelesaian klaim yang disebabkan oleh kekeliruan peserta asuransi sebagai pemegang polis, seharusnya bisa dijadikan evaluasi oleh perusahaan asuransi sebagai penanggung, mencari pencegahan atau memberikan arahan sebagai antisipasi terjadinya kendala atau hambatan dalam klaim. Hal ini selaras dengan kutipan dalam (Saharuddin, 2015, hlm. 141) yaitu perusahaan asuransi dalam hal melakukan pertanggung atau *kafalah*, mempunyai kewajiban-kewajiban yang perlu diberikan kepada peserta asuransi, yaitu memberikan sosialisasi

atau penjelasan mengenai hak dan kewajiban peserta asuransi, secara berkala maupun berkesinambungan.

Beberapa hal yang perlu dicegah oleh pihak manajemen maupun perusahaan asuransi untuk menghindari terjadinya masalah dalam klaim, yaitu: mencegah ketidakpahaman pemegang polis mengenai hak dan kewajiban. Dilihat dari analisis menyebutkan bahwa terjadi beberapa kendala dalam proses klaim. Maka diharapkan pada saat prospek calon penerima manfaat atau nasabah agar tidak lupa menekankan dalam hal proses atau mekanisme klaim seperti apa, perlu juga mengingatkan jika data diri harus sama dengan yang ada di polis (ini tidak tertulis pada prosedur, tapi ini sangat memengaruhi dalam proses klaim). Oleh sebab itu, sangat perlu untuk mengedukasi calon penerima manfaat agar nantinya tidak terjadi kesalahan atau kendala dalam proses klaim. Selain itu, perusahaan juga perlu menyosialisasikan atau menginformasikan secara berkala kepada pemegang polis dalam melakukan klaim, sehingga dapat meminimalisir proses klaim yang tertunda sebab berkas-berkas yang tidak sesuai dalam mengajukan klaim.