

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam merupakan agama rahmatan lil'alamin, didalam Islam segala hal telah diatur, dari bagaimana beribadah kepada Allah hingga cara untuk berhubungan dengan sesama manusia. Di samping itu, hal yang juga diatur dalam Islam adalah mengenai perekonomian.¹

Dalam Islam diatur bagaimana hubungan antara seseorang dengan yang lainnya yang disebut muamalah. Muamalah adalah aturan-aturan (hukum) Allah untuk mengatur manusia dalam kaitannya dengan urusan dunia dalam pergaulan sosial.²

Ruang lingkup Fiqh muamalah terbagi 2, yaitu ruang lingkup fiqh muamalah yang bersifat *adabiyah* ialah ijab dan kabul, saling meridai tidak ada keterpaksaan dari salah satu pihak, hak dan kewajiban, kejujuran pedagang, penipuan, pemalsuan, penimbunan, dan sesuatu yang bersumber dari indra manusia yang ada kaitannya dengan peredaran harta dalam hidup bermasyarakat. Sedangkan ruang lingkup fiqh muamalah yang bersifat madaniyah ialah masalah jual beli (*al-bai' al-tijarah*), gadai (*al-rahn*), jaminan dan tanggungan (*kafalah* dan *dhaman*), pemindahan hutang (*hiwalah*), jatuh bangkrut (*taflis*), batasan bertindak (*al-hajru*), perseroan/ perkongsian

¹Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah*, Ed 2, (Yogyakarta: Ekonosia, 2003), h. 96

²Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h. 2

(*al-syirkah*), perseroan harta dan tenaga (*al-mudharabah*), sewa-menyewa (*al-ijarah*), dan ditambah dengan beberapa masalah *mu'ashirah (muhaditsah)*, seperti masalah bunga bank, kredit, dan Asuransi.³

Konteks ekonomi Syariah tidak hanya bergerak dalam dunia perbankan dan perniagaan, aspek lain yang terkait adalah asuransi. Tentu yang dimaksud asuransi di sini adalah asuransi yang sesuai dan selaras serta tidak bertentangan dengan ajaran Islam.

Salah satu wadah yang bergerak dibidang asuransi tersebut, yang tumbuh dan berkembang adalah Asuransi Syariah Takaful lembaga yang dibentuk tahun 1994 atas prakarsa cendekiawan muslim, PT Bank Muamalat, Syarikat Takaful Malaysia, para pengusaha muslim, dan praktisi asuransi ini berdiri dengan berlandaskan ajaran Islam yang mulia.⁴

Istilah Takaful tentu saja diambil dari Bahasa Arab dengan kata dasar *takafala, yatakafalu*, takaful yang berarti saling menanggung atau menanggung bersama.⁵

Asuransi merupakan tuntunan masa depan, karena asuransi mengandung manfaat-manfaat sebagai berikut :

- Membuat masyarakat atau perusahaan menjadi lebih aman dari risiko kerugian yang mungkin timbul
- Menciptakan efisiensi perusahaan

³*Ibid*, h. 3.

⁴[Http:// Atep Haerudin, Model Asuransi Takaful Sebuah konsep tolong-menolong, html.](http://Atep_Haerudin_Model_Asuransi_Takaful_Sebuah_konsep_tolong-menolong.html)

⁵Sofyan Syafri Harahap, *Akuntansi Islam*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), h. 98

- Sebagai alat penabung yang aman dari gejolak ekonomi
- Sebagai sumber pendapatan yang di dasarkan pada *Financing The Bussiness*.⁶

Didalam asuransi diperintahkan kepada kita untuk menyantuni orang yang kehilangan harta benda, kematian, serta musibah lainnya. Tindakan tersebut merupakan wujud kepedulian dan solidaritas (*itsar*), serta tolong-menolong (*taawwun*) antar warga.

Dengan demikian, diharapkan rasa persaudaraan (*ukhuwah*) akan semakin kokoh. Bagi mereka yang tertimpa musibah tidak dirundung oleh kesedihan yang berlarut-larut dan tidak terjerembab dalam keputusan, bahkan terhindar dari kemungkinan terpuruk dalam kemiskinan atau kehilangan masa depan.

Dikalangan umat Islam terkadang masih ada kesalahpahaman bahwa jika orang mengikuti asuransi seolah-olah menyalahi dan melawan takdir. Islam mengakui bahwa kecelakaan, kematian dan musibah kebakaran merupakan qadha dan qadhar dari Allah SWT. Hal itu tidak bisa ditolak tetapi kita sebagai orang muslim diperintahkan oleh Allah SWT untuk selalu berusaha dan Allah lah yang berwenang untuk menentukan. Oleh karena itu lah, maka dalam Islam dikenal pranata tawakal. Sebagaimana Firman Allah dalam surah Al-Hasyr ayat 18 yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

⁶Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait*, (Jakarta: Raja Wali Press, 2004), h. 188

Artinya: “⁷ Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah dibuat untuk hari esok (masa depan) dan bertaqwalah kepada Allah sesungguhnya Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (QS. Al-Hasyr: 18)⁷

Makna yang terkandung di dalam ayat tersebut adalah mengingatkan agar manusia (Muslim) supaya berikhtiar untuk mengurangi risiko yang timbul dari bencana dan musibah tersebut.⁸

Upaya meminilisir resiko finansial adalah sebenarnya yang menjadi tujuan utama seseorang masuk asuransi. ⁹ Sebagaimana dikemukakan M. Abdul Mannan, sebagian besar ahli teori ekonomi telah bersepakat bahwa hakikat asuransi itu terletak pada ditiadakannya resiko kerugian yang tidak menentu bagi gabungan orang yang menghadapi persoalan serupa dan membayar premi kepada suatu dana umum.⁹

Takaful Sebagai asuransi yang bertumpu pada konsep tolong-menolong dalam kebaikan dan ketakwaan (*wa taa awanu alal birri wat taqwa*), serta perlindungan (*at-taa min*), menjadikan semua peserta sebagai keluarga besar yang saling menanggung satu sama lain.¹⁰

Dalam syarikat Takaful menyediakan dua jenis perlindungan Takaful, yaitu:

⁷Prof. R.H. A. Soenarjo S.H, *Al-Quran dan Terjemahnya*,(Jakarta: PT. Intermasa, 1971), h. 919

⁸[Http:// Atep Haerudin](http://AtepHaerudin.com), *Model Asuransi Takaful sebuah konsep tolong-menolong*, html

⁹Yadi Janawi, *Asuransi Syariah*,(Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2005), h. 7

¹⁰Sayyid Quthb, *Keadilan sosial dalam Islam*, (Jakarta: Bumi Aksara), 1999, h. 385

1. Takaful Keluarga (Asuransi Jiwa)

2. Takaful Umum (Asuransi Umum)

Takaful Keluarga adalah bentuk takaful yang memberikan perlindungan finansial kepada peserta takaful dalam rangka menghadapi kematian dan kecelakaan yang menimpa kepada peserta takaful.

Bentuk-bentuk Takaful keluarga yang di tawarkan adalah:

- Takaful Berencana
- Takaful Pembiayaan
- Takaful Pendidikan
- Takaful Dana Haji
- Takaful Berjangka
- Takaful Kesehatan

Sedangkan Takaful umum adalah bentuk Takaful yang memberikan perlindungan Finansial kepada peserta Takaful dalam menghadapi bencana atau kecelakaan harta benda milik peserta Takaful.

Bentuk-bentuk Takaful umum yang di tawarkan adalah:

- Takaful Kebakaran
- Takaful Kendaraan Bermotor
- Takaful Pengangkutan
- Takaful Rekrayasa
- Takaful Aneka.¹¹

¹¹Warkum Sumitro, *op cit*, h . 201

Dalam hidup di dunia ini kita pasti mendapat ujian maupun cobaan baik itu pada diri kita maupun harta benda yang kita miliki, kita sebagai manusia tidak bisa menolak dari qadha dan qadhar yang telah ditentukan Allah, tetapi kita di perintahkan oleh Allah untuk selalu sabar, berdoa dan berikhtiar untuk menjalani hidup dan mengurangi risiko yang timbul. Salah satu cara penanganan risiko yang lazim dilakukan adalah dengan mengalihkannya atau mentransfer kepada pihak lain yang bersedia untuk menerimanya. Yang berhak untuk menangani risiko yang timbul dari suatu kejadian yaitu asuransi.

Dasar Ekonomi Asuransi bukan ditiadaknya risiko atau kerugian walaupun organisasi asuransi merasa beruntung untuk melakukan kegiatan ini namun sesungguhnya adalah suatu kerugian kecil yang di ketahui untuk suatu kerugian besar yang tidak pasti. Implikasi dasar asuransi ini tidaklah senegatif apa yang tampak pada mulanya. Masyarakat secara keseluruhan beruntung dengan akumulasi cadangan modal yang menggantikan kerugian di sebabkan oleh hancurnya harta benda biaya usaha menjadi lebih rendah sampai kadar risiko itu dilenyapkan dan kredit diperkuat. Sedangkan melalui tindakan bersama, individu yang di Asuransikan memberi kesempatan untuk meniadakan kemiskinan dan kemelaratan bagi dirinya sendiri maupun tanggungannya, pada kenyataan ini ciri khas asuransi adalah pembayaran dari semua peserta untuk membantu tiap peserta lainnya bila di butuhkan.¹²

Pada perusahaan Takaful Indonesia Asuransi syariah cabang Banjarmasin yang bekerja berdasarkan prinsip tolong-menolong, saling

¹²M.A. Mannan, *Islamic Economic Teori and Practice*, (Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Prima Jasa, 1997), h. 302

melindungi dari berbagai kesusahan dan memberikan rasa aman bagi para nasabah ini menyediakan berbagai macam produk yang ditawarkannya, perusahaan Asuransi ini secara terbuka menawarkan suatu proteksi/ perlindungan dan harapan masa depan yang menderita kerugian karena terjadinya suatu risiko. Salah seorang nasabah (NA) yang telah meng Asuransikan rumah menggunakan Produk Asuransi kebakaran pada suatu hari mengalami musibah kebakaran, kemudian nasabah melaporkan peristiwa tersebut dalam waktu yang telah di tetapkan oleh Asuransi. Dalam hal ini yang menjadi permasalahan yaitu pihak Asuransi tidak begitu saja menerima klaim dari nasabah karena menurut pengamatan penulis pada Perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah cabang Banjarmasin dalam menangani klaim nasabah memerlukan proses, hal ini yang kadang membikin nasabah (NA) kecewa karena proses tersebut memerlukan waktu yang lama. Pihak Asuransi meminta kepada nasabah (NA) untuk mengisi laporan/keterangan tertulis yang memuat hal ikhwal mengenai kerugian/kerusakan yang di akibatkan oleh peristiwa tersebut dan blanko tersebut disiapkan oleh penanggung (perusahaan Asuransi). Blanko tersebut berisi tempat, tanggal, dan waktu terjadinya kebakaran/kerusakan dan sebab-sebabnya, besarnya kerugian menurut taksiran tertanggung yang dilengkapi dengan segala sesuatu yang terbakar, musnah, hilang, rusak dan benda yang terselamatkan. Kemudian informasi lainnya yang menurut tertanggung perlu disampaikan kepada pihak Asuransi.

Dari permasalahan diatas penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam tentang Klaim nasabah yang mengalami musibah

kebakaran pada Asuransi Takaful di Kota Banjarmasin. Hasil penelitian tersebut kemudian akan di tuangkan kedalam sebuah karya ilmiah yang berbentuk sebuah skripsi dengan judul: “**Klaim Nasabah Yang Mengalami Musibah Kebakaran Pada Asuransi Takaful di Kota Banjarmasin**”.

B. Perumusan Masalah

Agar penelitian ini terarah dan untuk memudahkan penelitian maka penulis membuat rumusan sebagai berikut:

1. Bagaimana klaim nasabah yang mengalami musibah kebakaran pada Asuransi Takaful di kota Banjarmasin?
2. Apa saja dampak yang dirasakan nasabah setelah mengklaim pada Asuransi Takaful di Kota Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini Yaitu:

1. Untuk mengetahui klaim nasabah yang mengalami musibah kebakaran pada Asuransi Takaful di Kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui dampak yang dirasakan nasabah setelah mengklaim pada Asuransi Takaful di Kota Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai:

1. Bahan informasi dan sumbangan pemikiran bagi keilmuan ekonomi Islam terutama dalam lembaga Asuransi Islam.
2. Bahan studi ilmiah maupun kepentingan terapan disiplin ilmu syariah.

3. Sebagai sumbangan pemikiran dalam memperkaya khazanah kepustakaan IAIN Antasari Banjarmasin pada umumnya dan fakultas Syariah pada khususnya.
4. Bahan Informasi ilmiah untuk menambah wawasan pengetahuan penulis khususnya dan pembaca umumnya, serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.

E. Definisi Operasional

Untuk Menghindari kesalahpahaman dan memperjelas masalah yang akan di teliti maka penulis mendefinisikannya, yaitu:

1. Klaim yaitu Tuntutan.¹³ Yang dimaksud dengan Klaim di sini yaitu Tuntutan yang dilakukan oleh nasabah kepada Perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah di kota Banjarmasin pada tahun 2008 yang menggunakan produk Takaful kebakaran karena telah terjadi apa yang disebutkan dalam klausula asuransi sehingga ia berhak atas premi yang dijanjikan oleh pihak Takaful.
2. Nasabah yaitu Orang yang berhubungan dengan Bank (dalam hal keuangan).¹⁴ Yang dimaksud nasabah disini yaitu nasabah yang masuk menjadi anggota Takaful Indonesia Asuransi Syariah cabang Banjarmasin, dengan menggunakan produk Asuransi Kebakaran.

¹³Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*,(Jakarta: Balai Pustaka, 2006), h.

¹⁴*Ibid*, h. 795

3. Yang dimaksud dengan perusahaan Asuransi Takaful kota Banjarmasin yaitu Takaful Indonesia Asuransi Syariah yang bertempat di Jalan Jendral. A. Yani Km. 3 No. 126 F Banjarmasin.

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelaahan terhadap beberapa penelitian terdahulu yang penulis lakukan dengan masalah klaim nasabah yang mengalami musibah kebakaran pada Takaful Indonesia Asuransi Syariah di kota Banjarmasin, maka telah ditemukan penelitian sebelumnya yang juga mengkaji tentang “Pengelolaan dana Asuransi Takaful dalam bentuk bagi hasil (*mudharabah*) pada Asuransi Syariah Takaful Banjarmasin. Penelitian ini dilakukan oleh saudari Wardatul Hamro (9901134057), pembahasannya meliputi bagaimana sistem pengelolaan dana asuransi pada asuransi takaful Banjarmasin serta bagaimana sistem bagi hasilnya apakah sesuai dengan syariah atau tidak. Kemudian “Penolakan klaim Asuransi di kota Banjarmasin (Tinjauan Hukum Islam) oleh Septiani (0101144476), penelitian ini membahas tentang fenomena penolakan klaim asuransi tersebut yang menimbulkan berbagai permasalahan, baik dari nasabah maupun dari pihak perusahaan sendiri, gambaran penolakan klaim asuransi tersebut, apa alasan penolakan dan akibatnya, serta tinjauan hukum Islam terhadap penolakan klaim asuransi tersebut. “Pelaksanaan kontrak Asuransi jiwa pada Asuransi Takaful Banjarmasin (Tinjauan Hukum Islam) oleh Meirudin Noor (0201145174), Penelitian ini membahas tentang bagaimana pelaksanaan kontrak asuransi jiwa yang dijalankan oleh perusahaan takaful Banjarmasin dilapangan meliputi

perekrutan nasabah, batas waktu pembayaran premi serta besarnya jumlah premi yang ditentukan, cara penyelesaian klaim, pembagian keuntungan, serta faktor-faktor penghambat dan penunjang pelaksanaan kontrak asuransi jiwa pada perusahaan Takaful Banjarmasin. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh saudari Sarini (0301145774) yang berjudul “ Persepsi dosen IAIN Antasari Banjarmasin tentang Asuransi konvensional”. Pembahasannya meliputi bagaimana persepsi para dosen yang berlatar belakang pendidikan ilmu agama dalam memberikan pendapatnya tentang asuransi konvensional bukan takaful atau syariah. Penelitian saudari Norlaila (0401156339) yang berjudul “Strategi pemasaran produk Asuransi syariah pada perusahaan takaful indonesia cabang Banjarmasin. Pembahasannya meliputi tentang bagaimana Strategi pemasaran produk asuransi syariah pada perusahaan takaful Indonesia cabang Banjarmasin dan bagaimana perspektif ekonomi Islam terhadap asuransi syariah pada perusahaan takaful Indonesia.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, permasalahan yang akan penulis angkat dalam penelitian ini adalah lebih menitikberatkan pada Klaim nasabah yang mengalami musibah kebakaran pada Takaful Indonesia Asuransi Syariah di Kota Banjarmasin. dengan demikian terdapat pokok permasalahan yang sangat berbeda antara penelitian yang telah penulis kemukakan diatas dengan persoalan yang akan penulis teliti.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini memuat sistematika yang telah direncanakan, terdiri dari enam bab, yaitu:

Bab I Pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, yaitu kerangka dasar pemikiran yang melatarbelakangi permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang akan diteliti tersebut dirumuskan dalam rumusan masalah. Dari rumusan masalah, maka ditetapkan tujuan penelitian. Guna dari hasil penelitian ini penulis buat dalam signifikansi penelitian. Supaya penelitian ini tidak melenceng dari tujuan yang ingin dicapai, maka penulis membuat definisi operasional. Kemudian supaya terlihat bahwa yang penulis teliti berbeda dengan skripsi terdahulu maka penulis membuat kajian pustaka. Untuk memudahkan penelitian ini, maka penulis memuat kerangka tulisan dalam sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teoritis. Pada bab ini diuraikan mengenai ketentuan yang ada pada Asuransi yang akan dihubungkan pada bab IV, yang meliputi pengertian Asuransi dan landasan Hukum Asuransi Takaful, prinsip-prinsip, macam-macam dan manfaat Asuransi Takaful, pengertian klaim, mekanisme, proses, dan syarat-syarat klaim dalam asuransi.

Bab III Memuat metode Penelitian, berisi tentang cara-cara yang dilakukan untuk penelitian yang terdiri dari jenis, sifat dan lokasi penelitian yang menerangkan tentang jenis penelitian ini dan sifat penelitian serta lokasi pelaksanaan penelitian. Setelah itu akan diterangkan tentang pihak-pihak yang menjadi subyek penelitian dan permasalahan yang menjadi objek penelitian yang dimuat dalam bagian subjek dan objek penelitian. Kemudian akan diterangkan pula tentang data yang akan digali dan dari mana sumbernya, yang dimuat dalam data dan sumber data. Selanjutnya dikemukakan pula

tentang teknik-teknik yang digunakan dalam kegiatan pengumpulan data dan analisis data. Pada bagian tahapan penelitian dimuat tentang tahapan penelitian dari awal permohonan persetujuan judul skripsi sampai skripsi ini siap untuk dimunaqasahkan.

Bab IV Laporan hasil penelitian dan Analisis yang berisikan gambaran umum perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin, deskripsi data klaim nasabah yang mengalami musibah kebakaran, dan Analisis.

Bab V Penutup yang berisi simpulan penulis dari data yang telah diuraikan pada bab IV dan berisi saran penulis sebagai solusi terhadap permasalahan yang dihadapi atau ditemui dari hasil penelitian.

