

## **BAB IV**

### **LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Umum Perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah di Kota Banjarmasin**

Perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah merupakan perusahaan yang bergerak dalam usaha jasa perasuransian atau perlindungan yang mengklaim sistem tanpa bunga, tetapi bagi hasil dan operasionalnya berdasarkan syariat Islam, eksistensinya mempunyai arti penting bagi umat Islam yang berikhtiar dalam menghadapi suatu resiko di masa yang akan datang.

Perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah merupakan salah satu anak cabang dari perusahaan GRAHA TAKAFUL INDONESIA berpusat di Jakarta yang beralamat JL. Mampang Peratapan No. 100 Jakarta. Awal mula beroperasi di Banjarmasin yaitu pada tanggal 16 agustus 1996. Selama bereksistensi di Banjarmasin perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin mengalami beberapa kali perpindahan tempat. Pertama kali didirikan perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin beroperasi di JL. A Yani KM 6 No. 547 Banjarmasin. Setelah 5 tahun kemudian pindah kantor ke JL. A Yani KM 5,7 No. 11 Banjarmasin, kemudian pada tahun 2005 perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin menempati kantor baru di JL. A Yani Km 3 No. 126f Banjarmasin.

Perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah mempunyai wilayah kerja di seluruh propinsi Indonesia seperti Banda Aceh, Lhoksumawe, Medan, Pekanbaru, Padang, Palembang, Lampung, DKI Jakarta, Jakarta Selatan, Jakarta Barat, Jakarta Timur, Tangerang, Bekasi, Depok, Bogor, Surabaya, Semarang, Yogyakarta, Malang, Solo, Bandung, Cirebon, Batam, Bali, Balikpapan, Banjarmasin, Samarinda, Bontang, Pontianak, Makasar dan Kendari.

Dalam menjalankan usahanya perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin membagi dua jenis usaha perasuransian yang saling sinergi (menunjang) jenis usaha yang dijalankan yaitu, asuransi takaful umum yang khusus menangani kerugian dan asuransi takaful keluarga yang khusus menangani non kerugian atau yang sering dikenal dengan asuransi jiwa.<sup>1</sup>

#### 1. Struktur Organisasi

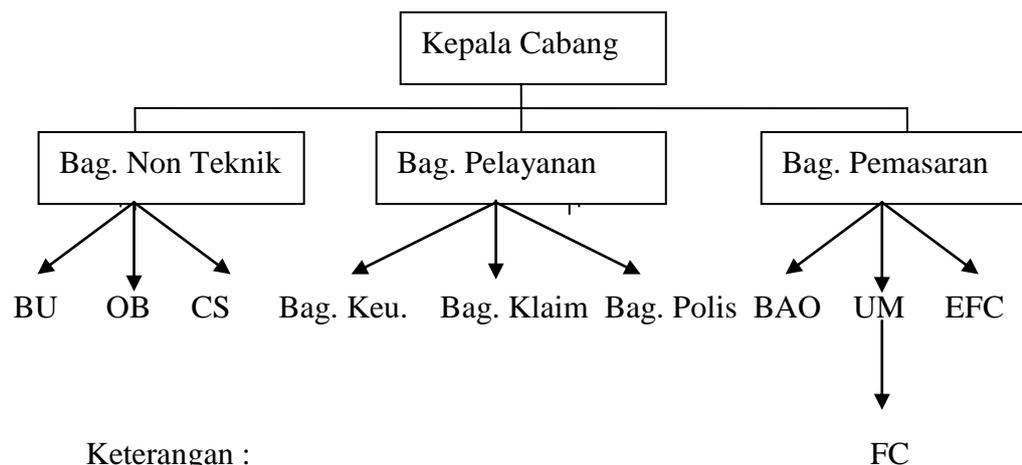
Seperti halnya perusahaan-perusahaan lain perusahaan Takaful tersendiri yang disesuaikan dengan kepentingan dan kebutuhan intern perusahaan struktur organisasi yang ada pada perusahaan ini berbentuk organisasi garis. Struktur ini sangat cocok untuk perusahaan, karena sifatnya sederhana dan mengandung prinsip kesatuan perintah dan tanggung jawab. Untuk arus kekuasaan bergerak dari pimpinan sampai kebawahnya, sedangkan arus tanggung jawab berjalan sebaliknya dari bawah ke atas.

---

<sup>1</sup>Sumber: Perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin (Studi dukomenter tanggal 4 Mei 2009)

Bagan dari struktur organisasi pada perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin. Dapat dilihat pada bagan berikut ini.

Struktur organisasi perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin.



BU=Staf Pembukuan  
 OB=Office Boy  
 CS=Coustomer Service  
 UM=Unit Manager  
 FC=Financial Counsultant  
 EFC=Exsekutif Financial Counsultant  
 BAO=Bank Assurance Officer  
 Bag. Keu=Bagian Keuangan  
 Bag. Klaim=Bagian Klaim  
 Bag. Polis=Bagian Polis

## 2. Tugas Pokok Perusahaan

Berikut ini dijelaskan mengenai tugas dan fungsi pokok dari masing-masing bagian yang ada dalam struktur organisasi perusahaan yaitu sebagai berikut:

### a. Kepala Cabang

Bertanggung Jawab penuh terhadap jalannya operasional cabang dalam mencapai hasil yang diharapkan terutama target yang diberikan

kantor pusat dalam menghimpun premi, serta mempunyai hak tugas dalam penandatanganan serta penentuan kebijakan strategi pemasaran cabang.

#### b. Bagian Non Teknik

Bertugas membantu kepala cabang dalam operasional administrasi yang meliputi pembukuan, kasir, dan tugas operasional lainnya. Bagian ini membawahi beberapa staf yaitu:

- 1) BU, yaitu staf pembukuan yang bertugas membukukan transaksi yang dilakukan cabang.
- 2) OB, yaitu *Office Boy* yang bertugas melayani semua fasilitas yang diperlukan oleh perusahaan seperti fasilitas kebersihan ruangan atau kantor, mengkopikan data-data yang diperlukan oleh karyawan.
- 3) CS, yaitu *Coustumer Service* yang bertugas menerima telpon dari nasabah atau orang yang meminta informasi, melayani nasabah atau tamu yang datang ke kantor baik dalam memberikan informasi tentang asuransi takaful maupun urusan lain yang di bawa oleh nasabah atau tamu sendiri.

#### c. Bagian Pelayanan

Bertugas membantu kepala cabang dalam bidang penanggulangan klaim dan produksi polis. Bagian ini membawahi beberapa staf yaitu :

- 1) Staf keuangan bertugas menerima hasil perolehan premi, serta melakukan penyetoran hasil tagihan premi ke bank

- 2) Staf klaim bertugas menangani klaim dan penyelesaiannya
- 3) Staf polis yang bertugas mencetak dan menerbitkan polis

d. Bagian Marketing

Bertugas membantu kepala cabang dalam mengkoordinir serta bertanggung jawab terhadap perolehan pendapatan premi cabang.

Bagian ini terdiri dari beberapa bagian yaitu:

- 1) BAO, yaitu *Bank Assurance Officer* yang bertugas memberikan pelayanan tentang produk pembiayaan dengan perbankan dalam hal ini asuransi kredit.
- 2) UM, yaitu *Unit Manager* yang bertugas mengawasi pekerjaan konsultan dalam pencapaian target serta menangani masalah kunjungan konsultan atau agen ke nasabah dengan melihat laporan tiap minggu.
- 3) FC, yaitu *Financial Counsultant* yang bertugas melakukan evaluasi terhadap pasar agar dapat memperluas pangsa pasar sehingga penjualan polis dapat ditingkatkan serta target penjualan tercapai dan bertanggung jawab atas hasil penjualan terhadap kepala cabang.
- 4) EFC, yaitu *Exsekutif Financial Coutsultant* yang bertugas menjalin hubungan dengan lembaga-lembaga perbankan atau perusahaan, lembaga pendidikan, lembaga kursus serta perkumpulan majelis ta'lim.

### 3. Prinsip dan Filosofi

Segala musibah dan bencana menimpa manusia merupakan qadha Allah swt namun manusia wajib berikhtiar memperkecil resiko yang timbul. Salah satu caranya adalah menabung, tetapi upaya tersebut seringkali tidak memadai karena yang harus ditanggung lebih besar dari yang diperkirakan.

Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin sebagai perusahaan Asuransi yang bertumpu pada konsep tolong-menolong dalam kebaikan dan taqwa (*wa ta'awanu alal birri wat taqwa*) serta perlindungan (*at-ta'min*) menjadikan semua peserta sebagai keluarga besar yang saling membantu dan menanggung satu sama lain.

### 4. Kegiatan Operasional Perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin

Di dalam operasionalnya perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin melakukan kerja sama dengan para peserta (pemegang polis asuransi) atas dasar bagi hasil (*Al-Mudharabah*), serikat takaful bertindak sebagai penerima pembayaran (*Al-Mudharib*) dari peserta untuk diadministrasikan dan diinvestasikan sesuai dengan prinsip syariat Islam, sedangkan yang bertindak sebagai *shahibul mal* adalah peserta takaful yang menerima manfaat jasa perlindungan serta bagi hasil dari keuntungan syarikat takaful.

Perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin dalam hal berasuransi memberikan perlindungan finansial dalam

menghadapi musibah kematian dan kecelakaan yang menimpa kepada para peserta, adapun program yang ditawarkan adalah:

a. Produk Takaful Keluarga (Life)

1) Takaful Dana Investasi (Fulldana)

Adalah suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang menginginkan dan merencanakan pengumpulan dana dalam mata uang Rupiah atau US Dollar sebagai dana investasi yang diperuntukan bagi ahli warisnya jika ditakdirkan meninggal dunia lebih awal atau sebagai bekal untuk hari tuanya. Ini merupakan program takaful untuk perencanaan dan investasi masa depan.

2) Takaful Dana Haji (Fullhaji)

Adalah suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang menginginkan dan merencanakan pengumpulan dana dalam mata uang Rupiah atau US Dollar untuk menjalankan ibadah haji.

3) Takaful Dana Pendidikan (Fullnadi)

Adalah suatu bentuk perlindungan untuk perorangan bagi yang bermaksud menyediakan dana pendidikan dalam mata uang Rupiah atau US Dollar untuk putra putrinya sampai sarjana.

#### 4) Kesehatan Diri Individu

Yaitu program Takaful yang menyediakan santunan untuk perawatan individu apabila terjadi klaim rawat inap di rumah sakit.

#### 5) Takaful Link

Adalah suatu bentuk program Takaful yang menyediakan jasa bagi individu untuk berasuransi dan berinvestasi seoptimal mungkin dalam bentuk unit kepesertaan. Ini merupakan program takaful yang memberikan kesempatan kepada peserta untuk memilih instrument investasi sesuai syariah guna pengembangan dananya dan memberikan santunan bila peserta mengalami musibah.

#### 6) Tafaful Wakaf

Adalah suatu program takaful untuk perencanaan pengumpulan dana sebagai dana wakaf

#### 7) Takaful Medicare

Adalah suatu program takaful kesehatan yang memberikan santunan rawat inap maupun rawat jalan.

#### 8) Takaful Pembiayaan

Merupakan program takaful yang menjamin perluasan sisa pembiayaan kepada kreditur, jika debitur meninggal dunia.

#### 9) Takaful Kecelakaan Siswa

Program Takaful yang memberikan santunan kepada siswa atau mahasiswa bila mengalami musibah kecelakaan.

#### 10) Takaful Wisata dan Perjalanan

Program Takaful yang memberikan santunan bila meninggal dunia, cacat fisik, atau pengeluaran biaya rawat akibat kecelakaan dalam perjalanan wisata.

### b. Produk Takaful Umum (General)

#### 1) Takaful Abror

Program Takaful kendaraan bermotor yang memberikan penggantian terhadap kerusakan atau kerugian akibat kecelakaan, pencurian, tanggung jawab hukum pada pihak ketiga, dan resiko perluasannya antara lain kerusuhan dan pemogokan, bencana alam dan lain-lain.

#### 2) Takaful Kebakaran

Program Takaful yang memberikan penggantian atas kerugian atau kerusakan pada pembangunan atau isi akibat kebakaran berikut perluasannya antara lain gempa bumi, banjir, kerusuhan dan pemogokan.

#### 3) Takaful Rekayasa

Program Takaful yang memberikan penggantian atas kerugian atau kerusakan selama proses pembangunan proyek, pemasangan mesin-mesin, dan peralatan penunjang proyek dan jenis-jenis asuransi rekayasa lainnya.

#### 5) Takaful Pengangkutan

Program Takaful yang memberikan penggantian atas kerusakan atau kerugian terhadap benda atau barang-barang selama pengangkutan baik melalui udara, darat, laut ataupun kombinasinya.

#### 6) Takaful Surety Bond

Program Takaful yang memberikan jaminan terhadap antara lain penjaminan penawaran, jaminan pelaksanaan, jaminan uang muka dan lain-lain.

#### 7) Takaful Aneka

Program Takaful yang memberikan penggantian akibat kerusakan atau kerugian atas berbagai macam asuransi antara lain pengiriman uang, all risk equipment, peralatan berat, kebongkaran dan tanggung gugat.

#### 8) Takaful Kecelakaan Diri dan Surgaina

Program Takaful yang memberikan santunan kerugian akibat kecelakaan selama 24 jam di seluruh dunia baik karena meninggal dunia, cacat tetap atau sementara dan biaya perawatan.

## 5. Perbedaan Asuransi Syariah dengan Asuransi Konvensional

Tabel 4. 2 Perbedaan Asuransi Takaful dengan Asuransi Konvensional

No	Keterangan	Asuransi Takaful Syariah	Asuransi Konvensional
1	Dewan pengawas Syariah (DPS)	Ada	Tidak ada
2	Akad	Tolong-menolong ( <i>Takafuli</i> )	Jual beli ( <i>Tabadduli</i> )
3	Investasi dana	Berdasarkan syariah dengan sistem bagi hasil	Berdasarkan bunga teknik ( <i>konstan</i> )
4	Kepemilikan dana	Dana yang terkumpul ( <i>premi</i> ) milik peserta	Premi menjadi milik perusahaan
5	Pembayaran klaim	Dari rekening tabbaru ( <i>dana kebajikan</i> ) seluruh peserta	Dari rekening dana perusahaan
6	Keuntungan profit	Dibagi antara perusahaan dengan peserta	Seluruhnya menjadi milik perusahaan

## 6. Manfaat Asuransi Takaful Syariah

Takaful sebagai asuransi yang beroperasi berdasarkan ketentuan syariat Islam akan bermanfaat, khususnya bagi peserta sebagai berikut:

- a. Untuk menyediakan tempat menyimpan atau menabung bagi peserta secara teratur dan aman, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang, baik kini maupun mendatang.
- b. Untuk persiapan masa depan ahli waris peserta, jika sewaktu-waktu meninggal dunia.
- c. Untuk persiapan bagi peserta jika sewaktu-waktu mendapat musibah baik terhadap diri maupun harta benda, tersedia dana untuk menanggulangnya.

- d. Jika dalam masa bertanggung peserta masih hidup dia akan memperoleh kembali bagian simpanan uang yang telah terkumpul beserta keuntungan dan kelebihannya.
  - e. Bank-bank Islam (Bank muamalat Indonesia dan BPR-BPR Islam) di Indonesia akan menyediakan asuransi Takaful sebagai mitra usaha dalam rangka perlindungan terhadap berbagai aset pembiayaan-pembiayaan yang diberikan kepada nasabah.
7. Pembinaan dan Pengawasan perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin

Perusahaan Asuransi Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin sebagai salah satu bentuk usaha asuransi dan merupakan bagian dari asuransi-asuransi yang ada di dalam pembinaan dan pengawasan menteri keuangan Republik Indonesia.<sup>2</sup>

## **B. Diskripsi Data**

1. Klaim nasabah yang mengalami musibah kebakaran pada Takaful Indonesia Asuransi Syariah di Kota Banjarmasin

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada responden dan informan, maka telah diperoleh 3 (tiga) kasus klaim nasabah yang mengalami musibah kebakaran pada Takaful Indonesia Asuransi Syariah di Kota Banjarmasin.

---

<sup>2</sup>Sumber: Perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin (Studi dukomenter tanggal 15 Mei 2009)

## 1. Kasus I

### a. Identitas responden

#### 1) Pihak Asuransi

Nama : Takaful Indonesia Asuransi Syariah

Status Asuransi : PT. Asuransi Takaful Indonesia (Swasta)

Alamat : Jl. Jendral A. Yani Km. 3 No. 126 F

#### 2) Pihak Nasabah

Nama : RE

Umur : 40 Th

Pekerjaan : Swasta

Pendidikan : SI. Ekonomi

Alamat : Jl. Gunung Sari

### b. Uraian Kasus

RE adalah salah seorang pekerja swasta yang memiliki sebuah salon yang cukup besar, selain itu beliau juga memiliki rumah sewaan yang beralamat di jalan Stoyo. S Gang Kaswari No.36 RE adalah salah seorang wanita yang memperhatikan bangunan rumah yang dimiliki beliau hal ini terbukti pada tahun 2000 RE ikut bergabung pada Takaful Indonesia Asuransi Syariah dengan menggunakan produk Takaful kebakaran.

Prosedur yang dilalui RE untuk bergabung menjadi nasabah pada perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin, yang pada waktu itu prosedurnya didapat dari bank yang menawarkan

produk Takaful, RE pun merasa tertarik dengan produk Takaful kebakaran, kemudian beliau datang ke Perusahaan Takaful mendaftar untuk menjadi nasabah pada Perusahaan Takaful dengan mengambil produk Takaful kebakaran. Sebelum resmi menjadi nasabah RE diharuskan mengisi aplikasi (isi perjanjian) atau formolir yang sudah disediakan oleh perusahaan Takaful Indonesia Asuransi syariah Banjarmasin dengan melengkapi syarat-syarat yang telah ditentukan.

Setelah mengisi aplikasi dan membayar premi sebanyak Rp. 200.000,- (Dua Ratus Ribu Rupiah) pertahun, resmilah RE menjadi nasabah pada perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin.

Pada tahun 2008 musibah kebakaran terjadi disamping rumah RE, dan rumah RE pun ikut terbakar. Setelah api padam baru RE menelpon pihak Takaful, dan pihak Takaful langsung datang ketempat kejadian.

Sesuai perjanjian awal pada waktu masuk perusahaan Takaful yang ada dalam polis RE berhak mengklaim pada perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin atas peristiwa musibah kebakaran tersebut. Kemudian oleh pihak Takaful RE diminta untuk memberikan surat keterangan dari kelurahan dan kepolisian bahwa ditempat rumah RE memang terjadi kebakaran, dan setelah itu untuk memenuhi persetujuan dari klaim RE maka pihak Takaful meminta kepada RE untuk memenuhi syarat-syarat yang diajukan oleh pihak

asuransi yang pertama yaitu laporan klaim, kedua copy polis, ketiga copy KTP, ke empat copy IMB, kelima copy sertifikat rumah, terakhir RE diminta oleh pihak Takaful untuk menyediakan 2 orang kontraktor untuk menaksir bangunan rumah yang terbakar. Kemudian nasabah juga diminta oleh pihak Takaful untuk menyerahkan laporan rinci dan selengkapnya tentang hal ikhwal yang menurut pengetahuan nasabah yang menyebabkan kerugian atau kerusakan, lalu memberikan keterangan-keterangan dan bukti-bukti lain yang relevan (wajar).

Setelah semua permintaan pihak Takaful dipenuhi, dan RE melengkapi semua berkas yang diperlukan, kemudian pihak Takaful mempelajari kasus RE, lalu pihak Takaful memproses klaim dari RE selama 2 bulan lamanya baru pihak Takaful mengganti biaya kerugian, disini RE merasa kecewa karena waktu yang lama dan biaya ganti ruginya pun tidak sesuai dengan yang diinginkan. karena pada waktu itu mengklaim sebanyak Rp. 150.000.000,- (Seratus Lima Puluh Juta Rupiah), yang diganti oleh pihak Takaful cuma Rp. 53.000.000,- (Lima Puluh Tiga Juta Rupiah), padahal biaya perbaikan kembali rumah yang terbakar sebanyak Rp. 100.000.000,- (Seratus Juta Rupiah), lebih. Akhirnya RE menanggung sendiri sebagian sisa kerugian yang disebabkan penyusutan bangunan, dan risiko sendiri senilai 5% dari klaim.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>RE, Nasabah, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 4 Mei 2009

## 2. Kasus II

### a. Identitas responden

#### 1) Pihak Asuransi

Nama : Takaful Indonesia Asuransi Syariah

Status Asuransi : PT. Asuransi Takaful Indonesia (Swasta)

Alamat : Jl. Jendral A. Yani Km. 3 No. 126 F

#### 2) Pihak Nasabah

Nama : ZA

Umur : 33 Th

Pekerjaan : Swasta

Pendidikan : SI. Ekonomi

Alamat : Jl. Intan

### b. Uraian Kasus

ZA adalah salah seorang pemilik bengkel yang cukup besar, selain sebagai pemilik ZA juga bisa memperbaiki motor ataupun mobil yang rusak. ditengah kesibukannya ZA masih sempat ikut organisasi arisan yang diadakan dekat rumahnya.

Diorganisasi arisan yang diikuti oleh ZA ini ada pimpinan Bagian Takaful umum dari Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin yang bernama Bapa Rahman yang memperkenalkan produk-produk takaful, setelah selesai mendengar penjelasan dari Bapa Rahman dan mengetahui keunggulan-keunggulan dari produk-produk takaful, kemudian mempelajari brosur lalu ZA merasa tertarik

untuk masuk menjadi nasabah pada perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin dengan menggunakan produk takaful kebakaran.

Sebelum resmi menjadi nasabah pada perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin, terlebih dahulu ZA diminta oleh pihak asuransi untuk mengisi aplikasi. Setelah selesai mengisi aplikasi dan membayar premi Rp. 682.610,- (Enam Ratus Delapan Puluh Dua Ribu Enam Ratus Sepuluh Rupiah) pertahun, pada tahun 2004 resmilah ZA menjadi nasabah pada perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin.

Pada tahun 2008 musibah kebakaran terjadi dekat bangunan bengkel ZA, karena apinya semakin besar akhirnya bangunan bengkel ZA ikut terbakar beserta isinya. Karena pada waktu itu musibah kebakaran terjadi pada siang hari sekitar jam 3, maka ZA menghubungi pihak Takaful pagi hari setelah satu hari kejadian dan pihak Takaful pun datang ketempat kejadian, berdasarkan perjanjian yang tertera dalam polis maka ZA berhak untuk mengklaim pada perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin atas musibah kebakaran yang terjadi.

Pada saat ZA mengklaim atas peristiwa musibah kebakaran tersebut, oleh pihak Takaful ZA diminta untuk memberikan surat keterangan dari RT dan kepolisian bahwa ditempat ZA memang terjadi kebakaran, dan ZA juga diminta untuk melengkapi syarat-syarat klaim

dalam Takaful kebakaran yang diminta oleh pihak Takaful seperti laporan klaim, copy polis, copy KTP, copy sertifikat bangunan bengkel, copy IMB, dan terahir ZA diminta menyediakan 2 orang kontraktor bangunan untuk mengadakan penawaran pembangunan kembali bangunan yang terbakar. Kemudian nasabah juga diminta oleh pihak Takaful untuk menyerahkan laporan rinci dan selengkapnya tentang hal ikhwal yang menurut pengetahuan nasabah yang menyebabkan kerugian atau kerusakan, lalu memberikan keterangan-keterangan dan bukti-bukti lain yang relevan (wajar).

Setelah memenuhi permintaan dari pihak Takaful dan melengkapi berkas baru pihak Takaful mempelajari kasus ZA dan ternyata ganti rugi dari ZA lebih dari Seratus Juta Rupiah maka yang menangani klaim dari ZA adalah pihak *loss Adjuster* dan mereka memprosesnya selama 3 bulan, pada masa pemrosesan klaim ZA terjadi 4 kali naik banding nilai bangunan baru pihak Takaful mengganti kerugian dari klaim ZA. Disini ZA merasa kecewa karena uang ganti rugi yang diinginkan ZA tidak sesuai dengan yang diinginkan. Karena pada waktu itu ZA mengklaim sebesar Rp. 250.000.000,- (Dua Ratus Lima Puluh Juta Rupiah) yang diganti oleh pihak Takaful Rp. 161.000.000,- (Seratus Enam Puluh Satu Juta Rupiah) hal ini disebabkan karena penyusutan bangunan, dan risiko sendiri senilai 10% dari klaim.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup>ZA, Nasabah, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 11 Mei 2009

### 3. Kasus III

#### a. Identitas responden

##### 1) Pihak Asuransi

Nama : Takaful Indonesia Asuransi Syariah  
Status Asuransi : PT. Asuransi Takaful Indonesia (Swasta)  
Alamat : Jl. Jendral A. Yani Km. 3 No. 126 F

##### 2) Pihak Nasabah

Nama : NH  
Umur : 34 Th  
Pekerjaan : Swasta  
Pendidikan : SMA  
Alamat : Jl. A. Yani KM. 2

#### b. Uraian Kasus

NH adalah seorang wanita pekerja swasta di B.Post, yang sudah berkeluarga dan mempunyai 2 orang anak, NH mengenal produk takaful dari temannya yang bernama TI yang sekantor denganya. NH merasa tertarik untuk bergabung pada perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin menjadi nasabah dengan menggunakan produk takaful kebakaran. Karena pada saat itu NH merasa musibah itu datang tak terduga dan kerugian finansial yang didapat bisa berkurang, maka NH mengasuransikan bangunan rumahnya.

Sebelum masuk menjadi nasabah pada perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin pada tahun 2005 terlebih

dahulu NH diminta untuk mengisi aplikasi dan kemudian membayar premi sebesar Rp. 200.000,- (Dua Ratus Ribu Rupiah) pertahun, dengan membayar premi maka NH resmi menjadi nasabah pada perusahaan takaful indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin.

Pada tahun 2008 musibah kebakaran terjadi dekat rumah NH, dan rumah NH pun ikut terbakar beserta isinya. Karena pada waktu itu kebakaran terjadi pada malam hari maka NH baru lapor pada pihak Takaful siang hari, kemudian pihak Takaful datang ketempat kejadian dan pada saat itu juga NH mengklaim pada pihak Takaful atas musibah kebakaran yang terjadi. Lalu oleh pihak Takaful NH diminta untuk lapor pada RT dan kepolisian bahwa ditempat rumah NH terjadi kebakaran, kemudian NH diminta oleh pihak Takaful untuk membuat laporan klaim, copy KTP, copy polis, copy sertifikat bangunan rumah, copy IMB, dan terahir NH diminta menyediakan 3 orang kontraktor bangunan untuk mengadakan penawaran pembangunan kembali bangunan yang terbakar. Kemudian nasabah juga diminta oleh pihak asuransi untuk menyerahkan laporan rinci dan selengkapnya tentang hal ikhwal yang menurut pengetahuan nasabah yang menyebabkan kerugian atau kerusakan, lalu memberikan keterangan-keterangan dan bukti-bukti lain yang relevan (wajar).

Setelah pihak Takaful mempelajari kasus NH, dan ternyata NH tidak memiliki sertifikat rumah, akhirnya pihak Takaful memproses klaim dari NH selama 5 bulan karena menunggu NH membuat

sertifikat rumah. karena prosesnya yang lama NH pun kecewa. Pada saat proses klaim terjadi 2 kali naik banding nilai bangunan, Akhirnya pihak Takaful mengganti kerugian NH Rp. 48.000.000,- (Empat Puluh Delapan Juta Rupiah) padahal NH pada waktu itu mengklaim Rp. 80.000.000,- (Delapan Puluh Juta Rupiah), hal ini disebabkan karena penyusutan bangunan, dan risiko sendiri senilai 5% dari klaim.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup>NH, Nasabah, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 18 Mei 2009





### C. Analisis Data

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dan telah dikemukakan dalam deskripsi data, maka analisis data yang menjadi pokok pembahasan adalah menjawab rumusan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini.

#### 1. Klaim Nasabah Yang Mengalami Musibah Kebakaran Pada Takaful Indonesia Asuransi Syariah di Kota Banjarmasin

Asuransi merupakan suatu lembaga keuangan yang melaluinya dapat dihimpun dana besar yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan, disamping bermanfaat bagi masyarakat yang berpartisipasi dalam bisnis asuransi. Asuransi bertujuan memberikan perlindungan atau proteksi atas kerugian keuangan atau *financial loss*, yang ditimbulkan oleh peristiwa yang tidak diduga sebelumnya atau *fortuitus event*. salah satu lembaga asuransi adalah perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin yang satu-satunya berdiri dikalimantan selatan yang murni berbasiskan syariah tanpa ada ketergantungan dengan asuransi konvensional.

Perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin merupakan lembaga yang bergerak dalam usaha jasa perasuransian atau perlindungan yang mengklaim sistem tanpa bunga, tetapi bagi hasil dan operasionalnya berdasarkan syariat Islam, eksistensinya mempunyai arti penting bagi umat Islam yang berikhtiar dalam menghadapi suatu resiko dimasa yang akan datang. Semua ini dimaksud sebagai ikhtiar manusia karena manusia memang harus dianjurkan untuk berikhtiar.

Dalam kajian fiqih Islam, masalah asuransi termasuk dalam kajian fiqih muamalah, dan termasuk dalam masail fiqihyah, sebab masalah asuransi belum ada pada masa imam mazhab yang empat. walaupun demikian, para ulama sepakat bahwa masalah asuransi termasuk bagian dari masalah perikatan/ perjanjian dalam Islam (aqad). Sebab asuransi adalah suatu persetujuan dimana pihak yang menjamin berjanji kepada pihak yang dijamin untuk menerima sejumlah uang premi sebagai pengganti kerugian, yang mungkin diderita oleh yang dijamin, karena akibat dari suatu peristiwa yang belum jelas terjadi.<sup>6</sup> Karena itu setiap perjanjian wajib ditepati sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam surah Al-Maidah ayat 1:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

Artinya: Hai orang-orang beriman, penuhilah aqad-aqad itu (Al-Maidah:1)<sup>7</sup>

Berdasarkan ayat tersebut, maka untuk mengetahui wajib tidaknya pihak Takaful memberikan santunan terhadap nasabahnya yang mengklaim telah terjadi syarat-syarat yang dijanjikan. Perlu ditinjau kembali terpenuhi tidaknya syarat- syarat tersebut. Untuk mengetahui hal tersebut dapat dilihat pada analisis penulis terhadap 3 kasus sebagai berikut:

Takaful kebakaran merupakan bagian dari asuransi umum, kebakaran adalah peristiwa yang menyebabkan musnahnya harta benda maupun

---

<sup>6</sup>Cholil Uman, *Himpunan Fatwa-fatwa Plihan*, (Bandung, Citra Umbara, 1997) h. 98

<sup>7</sup>Yayasan penyelenggara penterjemah/ pentafsir al-Qur'an, *Op Cit* h. 156.

bangunan yang dimiliki. Dalam kasus I-III Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin sebagai penanggung jawab asuransi, dimana nasabah yang mengalami musibah kebakaran mengklaim pada perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin atas peristiwa kebakaran tersebut. Dari 3 kasus yang penulis teliti bahwa pada saat nasabah mengklaim atas musibah kebakaran yang terjadi pihak Takaful tidak begitu saja menerima klaim dari nasabah hal ini disebabkan karena pihak Takaful perlu bukti, laporan dan proses.

Dari hasil penelitian yang penulis teliti, dari segi pendidikan pihak Takaful rata-rata berpendidikan SI, bahkan ada yang berpendidikan S2, sedangkan dari pihak nasabah pada kasus (I) berpendidikan S1, kasus (II dan III) berpendidikan SMA. Dari segi pekerjaan ketiga kasus adalah seorang pekerja swasta.

Dalam hal pengenalan produk takaful kebakaran kasus (I) melalui Bank, kasus (II) melalui organisasi arisan yang diadakan dekat rumahnya yang mengenalkan produk Takaful kebakaran adalah Bapa Rahman selaku pimpinan kepala cabang Takaful umum. Sedangkan kasus (III) mengenal produk Takaful kebakaran dari teman yang sekantor denganya.

Dari segi resmi atau tidaknya nasabah menjadi anggota asuransi pada Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin terlebih dahulu nasabah pada kasus (I,II,dan III) mengisi aplikasi dan membayar premi, setelah itu nasabah mendapat polis dan resmi menjadi nasabah pada Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin.

Dalam hal bangunan yang diasuransikan Pada kasus (I dan III) nasabah mengasuransikan bangunan rumah, sedangkan Pada kasus (II) nasabah mengasuransikan bangunan bengkel beserta isinya. Pembayaran premi yang dilakukan nasabah Pada kasus (I dan III) sebesar RP. 200.000,- (Dua Ratus Ribu Rupiah) pertahun, kasus (II) sebesar Rp. 682. 610,- (Enam Ratus Delapan Puluh Dua Ribu Enam Ratus Sepuluh Rupiah) pertahun.

Bergabungnya nasabah pada perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin Pada kasus (I) tahun 2000, mengklaim pada tahun 2008, kasus (II) masuk menjadi anggota Takaful tahun 2004, mengklaim tahun 2008, sedangkan pada kasus (III) nasabah masuk menjadi anggota Takkaful pada tahun 2005, mengklaim pada tahun 2008.

Pada saat nasabah mengalami musibah kebakaran pada kasus (I,II, dan III) nasabah menelpon (menghubungi) pihak Takaful setelah api padam, kemudian pihak Takaful datang ketempat kejadian. setelah itu oleh pihak nasabah Pada kasus (I, II, dan III) diminta untuk melengkapi berkas atau memenuhi syarat-syarat dalam klaim seperti laporan klaim yang disediakan penanggung dan kemudian pihak nasabah menyerahkannya kepada penanggung setelah diisi. Lalu nasabah diminta oleh pihak Takaful untuk lapor pada RT dan kepolisian bahwa bangunan yang dimiliki nasabah terjadi kebakaran. Kemudian menyerahkan fotocopy polis, KTM, IMB, sertifikat rumah, dan nasabah juga diminta oleh pihak asuransi untuk menyediakan kontraktor bangunan. Pada kasus (I dan II) nasabah diminta menyediakn 2 orang kontraktor bangunan, sedangkan pada kasus (III) nasabah diminta menyediakan 3 orang kontraktor

bangunan. Kemudian nasabah juga diminta oleh pihak asuransi untuk menyerahkan laporan rinci dan selengkapnya tentang hal ikhwal yang menurut pengetahuan nasabah yang menyebabkan kerugian atau kerusakan, lalu memberikan keterangan-keterangan dan bukti-bukti lain yang relevan (wajar).

Setelah nasabah memenuhi syarat-syarat yang diminta oleh pihak Takaful lalu pihak Takaful memproses klaim dari nasabah, proses klaim dari nasabah berbeda-beda pada kasus (I) prosesnya 2 bulan, kasus (II) prosesnya 3 bulan dan yang menangani kasus ini adalah pihak *loss adjuster* disini terjadi 4 kali naik banding nilai bangunan, dan kasus (III) prosesnya 5 bulan, pada kasus (III) ini prosesnya lebih lama dibanding kasus (I) dan (II) hal ini disebabkan karena pada waktu mengklaim nasabah tidak memiliki sertifikat rumah sedangkan untuk mengklaim seperti yang penulis teliti sertifikat rumah termasuk bagian dari syarat-syarat klaim, dan terjadi 2 kali naik banding nilai bangunan. Kemudian cepat atau lamanya proses klaim dari nasabah tergantung nasabahnya itu sendiri cepat atau tidaknya melengkapi syarat-syarat yang diminta pihak Takaful.

Dalam hal memproses klaim dari nasabah pihak Takaful juga memerlukan waktu, yang pertama setelah nasabah memberitahukan tentang terjadinya musibah kebakaran dan membuat laporan kerugian serta menyerahkan dokumen pendukung klaim. Kemudian yang kedua pihak asuransi mengadakan penelitian terhadap polis nasabah, yaitu apakah penanggung memiliki kepentingan atas objek yang mengalami kebakaran, apakah kebakaran terjadi dalam masa waktu pertanggungan, dan apakah premi telah

dilunasi/ dibayar. Pada 3 kasus yang penulis teliti polis yang dimiliki nasabah masih berlaku, maka nasabah berhak mengklaim pada pihak Takaful. ketiga penelitian klaim, setelah polis telah terkonfirmasi selanjutnya penanggung melakukan pemeriksaan/ penelitian dilapangan untuk mengetahui penyebab terjadinya kebakaran, tempat terjadinya kebakaran, jumlah kerugian yang dialami (taksiran), dan jumlah harga sisa dari bangunan/ mesin yang tidak terbakar. Keempat penunjukan *loss adjuster*, dari hasil survey akan diketahui apakah klaim merupakan kasus sederhana atau rumit. Bila sederhana, maka klaim akan ditangani sendiri oleh perusahaan, tetapi jika rumit atau jumlahnya cukup besar atau penanganan klaim memakan waktu yang lama, maka klaim akan diserahkan kepada *loss adjuster* yang ditunjuk oleh penanggung dengan pemberitahuan kepada tertanggung. Pada kasus ( I dan III) Pihak Takaful menangani sendiri klaim dari nasabah hal ini disebabkan karena klaim dari nasabah dibawah seratus juta rupiah dan pihak Takaful masih bisa menangani klaim dari nasabah. Sedangkan kasus (II) pihak Takaful tidak menangani klaim nasabah dari ZA karena klaimnya tersebut lebih besar, kelima penyampaian, dari proses penanganan klaim oleh penanggung sendiri, telah diketahui validitas klaim. dalam 3 kasus klaim yang penulis teliti dianggap valid, maka penanggung memberitahukan kepada tertanggung jumlah ganti rugi yang dibayar pada kasus (I) jumlah ganti ruginya sebesar Rp. 53.000.000,- (Lima Puluh Tiga Juta Rupiah), kasus (II) ganti ruginya Rp. 161.000.000,- (Seratus Enam Puluh Satu Juta Rupiah), kasus (III) ganti ruginya sebesar Rp. 48.000.000,- (Empat puluh Delapan Juta Rupiah).

Keenam penyelesaian, setelah dicapai kesepakatan mengenai jumlah ganti rugi, pihak penanggung akan mempersiapkan pembayaran klaim dan membayar ganti rugi selambat-lambatnya sesuai dengan tenggang waktu yang telah ditetapkan.

## 2. Dampak yang dirasakan nasabah setelah mengklaim Pada Takaful Indonesia Asuransi Syariah di Kota Banjarmasin.

Dari hasil penelitian yang penulis teliti jelas adanya dampak yang dirasakan nasabah yang pertama nasabah merasa kecewa karena proses yang lama, hal tersebut disebabkan nasabah sendiri yang lama dalam melengkapi berkas yang diminta oleh pihak Takaful. Kedua uang ganti rugi yang tidak sesuai dengan yang diinginkan seperti pada kasus I nasabah mengklaim pada pihak Takaful sebanyak Rp. 150.000.000,- (Seratus Lima Puluh Juta Rupiah), yang diganti oleh pihak Takaful Rp. 53.000.000,- (Lima Puluh Tiga Juta Rupiah), kasus II nasabah mengklaim Rp. 250.000.000,- (Dua Ratus Lima Puluh Juta Rupiah), yang diganti pihak Takaful Rp. 161. 000.000,- (Seratus Enam Puluh Satu Juta Rupiah), sedangkan pada kasus III nasabah mengklaim Rp. 80.000.000,- (Delapan Puluh Juta) yang diganti pihak Takaful Rp. 48.000.000,- (Empat Puluh delapan Juta Rupiah), dan ketiga, nasabah menanggung sendiri sebagian sisa kerugian. karena pihak Takaful tidak sepenuhnya menanggung kerugian dari nasabah disebabkan pertama penyusutan dari bangunan, yang dimaksud penyusutan bangunan disini yaitu penurunan nilai dari bangunan hal ini dikarenakan pihak takaful melihat terlebih

dahulu bangunan nasabah pada saat mengasuransikan bangunannya dan sesudah terjadi kebakaran, kemudian pihak pihak takaful membandingkan bangunan yang diasuransikan dan menaksir bangunan yang terbakar dan kerugian yang didapat nasabah. Kedua risiko sendiri, setiap nasabah yang mengasuransikan bangunan pasti ada risiko sendiri yang ditanggung nasabah dari klaim baik itu 5% maupun 10% sesuai dengan bangunan yang diasuransikan. Pada kasus (I dan III) 5%, kasus (II) 10%.