

## **BAB IV**

### **LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

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

##### **1. Gambaran Umum**

PT. Syariah Takaful Indonesia didirikan sebagai perusahaan asuransi syariah pelapor yang murni karena adanya kepentingan yang tulus dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan berdasarkan kegiatan Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) yang didirikan pada tanggal 24 Februari 1994, Gagasan Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), Bank Muamalat Indonesia Tbk, PT. Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan Republik Indonesia, para pengusaha Muslim Indonesia, serta bantuan teknis dari Syariah Takaful Malaysia, bhd. (STMB).

Pada tanggal 5 Mei 1994 didirikannya Asuransi Takaful Keluarga merupakan perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia yang didirikan pada tanggal 25 Agustus 1994 oleh Mar'ie Muhammad, yang saat itu menjabat sebagai Menteri Keuangan. Untuk melengkapi pelayanan kami di bidang Asuransi Umum, PT. Asuransi Takaful umum didirikan sebagai anak perusahaan pada tanggal 2 Juni 1995 dan dioperasikan langsung oleh Prof. Dr.B.J.Habibi menjabat sebagai ketua dan pendiri ICMI. Sejak itu, Takaful Keluarga dan Takaful Umum telah

berkembang menjadi salah satu perusahaan asuransi syariah terkemuka di Indonesia.

Pada tahun 1997, salah satu pemegang saham menanamkan modalnya langsung di PT. Asuransi Takaful Keluarga diberi nama Syarikat Takaful Malaysia Bhd pada tahun 2004 dan berlanjut hingga tahun 2009. Selanjutnya, Permodalan Nasional Madani Persero (PNM) juga memperkuat struktur permodalannya pada tahun 2000, dan Islamic Development Bank (IDB) mengikutinya pada tahun 2004.

Takaful Keluarga adalah mitra terbaik dalam perencanaan investasi, mengembangkan beragam produk untuk memenuhi kebutuhan asuransi syariah, antara lain perlindungan jiwa, perlindungan kesehatan, perencanaan pendidikan anak, dan perencanaan pensiun. Untuk meningkatkan kualitas operasional dan layanan, Takaful Keluarga menerima sertifikasi ISO 9001: 2008 sebagai standar internasional terbaru untuk sistem manajemen mutu dari Det Norske Veritas (DNV) Norwegia pada bulan November 2009. Takaful Keluarga terdaftar dan diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan memiliki staf pemasaran yang memiliki lisensi dari Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) dan Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI).

PT. Asuransi Takaful memiliki cabang diberbagai kota di Indonesia yaitu Banda Aceh, Lhoksumawe, Medan, Pekanbaru, Padang, Palembang, Lampung, Jakarta Pusat, Jakarta Selatan, Jakarta Barat, Jakarta Timur, Tangerang, Bekasi, Depok, Bogor, Surabaya, Semarang,

Yogyakarta, Malang, Solo, Bandung, Cirebon, Batam, Bali, Samarinda, Balikpapan, Banjarmasin, Bontang, Pontianak, Makassar dan yariah.

Kinerja Takaful Keluarga yang kuat dari tahun ke tahun dibuktikan dengan diterimanya penghargaan bergengsi dari berbagai institusi. Takaful Keluarga berupaya untuk lebih memperkuat dan memperluas jaringan layanannya di seluruh Indonesia. Berusaha untuk terus meningkatkan dan meningkatkan yaria teknologi informasI untuk memberikan layanan terbaik kepada peserta. Dengan pengalaman lebih dari 20 tahun, Takaful Keluarga adalah pilihan terpercaya untuk memberikan solusi penyelamatan jiwa dan rencana investasi berbasis Syariah kepada masyarakat Indonesia. PT. Takaful Keluarga Cabang Makassar beralamat di Jl.DR. Ratulangi No. 98, Mangkura, Kec. Mariso, Sulawesi Selatan merupakan kantor perwakilan PT. Takaful Keluarga yang berdomisili di Kota Makassar adalah jaringan pemasaran Takaful yang berada di Kota Makassar. Perusahaan ini telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir dan memiliki orang-orang yang sangat berbakat dalam pengembangan pemasaran. Staf dengan keterampilan dan kemampuan yang sangat baik untuk meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan. Agen yang dapat menyelesaikan tugas apa pun sesuai keinginan PT. Takaful Keluarga Cabang Makassar mampu bersaing dengan yariah asuransi lainnya.

## **2. Visi dan Misi**

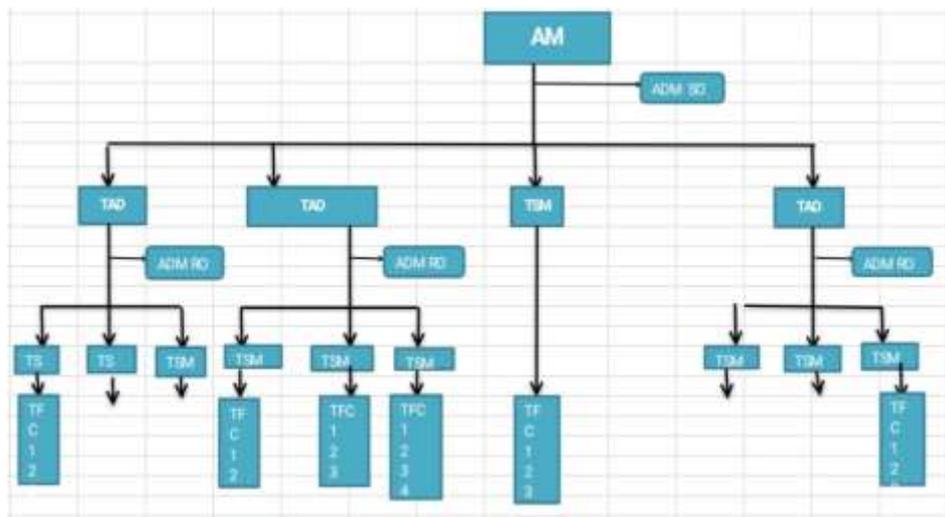
Tujuan didirikannya lembaga asuransi syariah ini adalah untuk saling membantu mengatasi musibah yang kadang dialami sebagian masyarakat dengan cara mengganti uang yang terkumpul dari premi asuransi dengan keringanan beban. Islam juga mengarah pada terbentuknya masyarakat berdasarkan prinsip saling membantu dan mendukung, karena seluruh umat Islam dan umat Islam lainnya adalah bersaudara.

- a. Visi Asuransi Takaful Cabang Makassar yaitu menjadi role model bisnis syariah di Indonesia secara profesional, amanah dan memberikan manfaat bagi masyarakat.
- b. Misi Asuransi Takaful Keluarga Cabang Makassar yaitu menjadikan Asuransi Takaful Keluarga sebagai perusahaan asuransi jiwa terbaik di Indonesia, menjadikan sumber daya manusia sebagai salah satu aset bagi pertumbuhan perusahaan, memberikan pelayanan yang terbaik dengan dukungan teknologi. (RO PT. Takaful Keluarga Cabang Makassar).

## **3. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi PT. Takaful Keluarga merupakan suatu kerangka yang mengintegrasikan fungsi-fungsi dalam suatu perusahaan dan mengarah pada hubungan antar karyawan dalam menjalankan tugasnya masing-masing. Tujuan dari struktur organisasi perusahaan adalah untuk membentuk dan menentukan personel perusahaan. Artinya,

membentuk dan menetapkan personel perusahaan, memperjelas bidang masing-masing departemen agar tujuan perusahaan dapat tercapai, dan menjaga kondisi baik secara keseluruhan.



**Gambar 4. 1 Struktur Force Sales Takaful Keluarga**

#### 4. Produk Asuransi Takaful

##### a. Produk Asuransi Takaful Keluarga Dengan Unsur Tabungan

##### 1) Takaful dana investasi

Program Takaful Dana Investasi merupakan bentuk perlindungan bagi individu yang ingin dan berencana menyisihkan dana dalam mata uang Rupiah atau US Dolar sebagai reksa dana atau tabungan hari tua bagi ahli warisnya apabila meninggal dunia lebih awal.

2) Takaful dana haji

Program Takaful Dana Haji merupakan bentuk perlindungan bagi individu yang ingin dan berencana menghimpun dana dalam bentuk Rupiah atau US Dolar untuk biaya menjalankan ibadah haji.

3) Takaful dana pendidikan (Fulnadi)

Produk Program Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi), asuransi syariah bagi individu dan keluarga bagi orang tua yang berencana membiayai pendidikan anaknya melalui universitas dalam mata uang Rupiah atau US Dolar.

b. Produk Asuransi Takaful Keluarga Tanpa Unsur Tabungan

1) Takaful Kesehatan Individu ini adalah bagi mereka yang berencana menerima santunan rawat inap dan pembedahan jika sakit selama masa kontrak.

2) Takaful Kecelakaan Diri Individu Sistem ini diperlukan bagi perorangan yang ingin memberikan santunan kepada ahli warisnya apabila ada anggota yang meninggal dunia akibat kecelakaan selama masa akad.

3) Takaful Al-Khairat Individu Program ini ditujukan bagi perseorangan yang bermaksud memberikan santunan kepada ahli warisnya apabila salah satu peserta meninggal dunia dalam masa akad.

c. Produk Asuransi Takaful Umum

- 1) Takaful ABROR (Asuransi Kendaraan Bermotor) Program takaful yang menggantikan kerugian atas kendaraan musibah kecelakaan, pencurian, serta tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga.

## **B. Penyajian Data**

Data yang disajikan pada bagian ini berasal dari wawancara dengan PT. Takaful Cabang Makassar. Data disajikan dalam bentuk naratif atau deskriptif. Peneliti melakukan wawancara dengan perusahaan terkait dan memperoleh data sebagai berikut.

### **1. Identitas Informan 1**

Nama : Rahadian Eka  
TTL : 25 November 1980  
Umur : 44 Tahun  
Jenis Kelamin : Pria  
Jabatan : Regional Manager

Rahadian Eka menjelaskan, perusahaan asuransi syariah telah mengeluarkan dana sebesar 300 miliar untuk memberikan dana kepada keluarga yang terkena dampak kematian dan peristiwa lainnya selama pandemi. Dia juga menyoroti bahwa perusahaan asuransi syariah, khususnya Takaful, merupakan satu-satunya perusahaan yang tidak menganggap virus corona sebagai pandemi. Rahadian menjelaskan

bahwa perusahaan asuransi syariah akan terus memenuhi semua klaim, baik yang disebabkan oleh penyakit, kematian, atau pandemi.

Namun ketika ditanya dampaknya terhadap Takaful, Rahadian mengatakan ada sedikit perubahan pada tabarru dari 380% menjadi 208%, tabarru ini dimaksudkan untuk dibayarkan kepada keluarga yang terdampak virus corona. Rahadian menekankan, tabarru masih memberikan dampak bagi keluarga dan membantu mereka yang benar-benar membutuhkan bantuan.

Rahadian juga menjelaskan bahwa setelah memasuki fase new normal, proses klaim diubah menyesuaikan dengan kondisi baru terutama dalam pemilihan berkas. Rahadian mengatakan, pemilihan berkas kini dilakukan melalui email nasabah. Sebelum menyerahkan berkas, klien harus menyiapkan beberapa dokumen, termasuk dokumentasi kejadian apa saja yang menyebabkan diajukannya klaim.

Terkait dengan perubahan pola klaim, Rahadian menjelaskan bahwa tugas manajemen risiko adalah mengidentifikasi dan memilih tingkat risiko nasabah. Dia menegaskan, sejauh ini tidak ada kendala dalam penilaian risiko yang dilakukan oleh perusahaan. Rahadian menegaskan, perubahan tersebut bertujuan untuk membantu nasabah menghindari kesalahan, terutama terkait aspek keamanan saat mengajukan klaim.

## 2. Identitas Informan

Nama : Achmad Chusaini  
TTL : Surabaya, 25 April 1978  
Umur : 46  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Jabatan : Regional Trainer

Achmad Chusaini menjelaskan, peringkat risiko merupakan penilaian terhadap tingkat risiko yang dimiliki nasabah, apakah tinggi, sedang, atau rendah. Hal yang sama berlaku untuk produk Takaful Keluarga, dimana setelah mengetahui tingkat risiko langkah-langkah untuk mengendalikan risiko dapat diambil. Selama proses pemeringkatan risiko, tidak terjadi kendala yang signifikan.

Ahmad Chusaini menjelaskan tidak terjadi kesalahan selama proses penilaian risiko dan proses tersebut dilakukan di kantor pusat perusahaan di Jakarta dan bukan di cabang seperti Makassar atau Surabaya. Ahmad Chusaini mengatakan pihak pusat yang mempunyai wewenang untuk menilai apakah permohonan tersebut layak dibayar atau apakah akan ditolak dengan masa tunggu tiga bulan. Menurutnya, klaim akan diselesaikan sesuai layanan yang disepakati dan tidak boleh melebihi layanan yang ditentukan.

Achmad Chusaini menjelaskan proses seleksi risiko awal dan mengatakan bahwa underwriting akan melakukan penyelidikan fisik terhadap nasabah. Ahmad Chusaini mengatakan salah satu pertanyaannya

adalah tentang riwayat kesehatannya selama lima tahun terakhir. Lebih lanjut, dia menegaskan, jika terdapat kekurangan pada dokumen yang diserahkan, nasabah harus bersiap menarik diri dari kontrak sebelum menandatangani kontrak.

Mengenai tuntutan ganti rugi yang sering muncul di Takaful keluarga, Ahmad Chusaini menjelaskan bahwa tuntutan ganti rugi karena kematian adalah yang paling umum. Ditegaskannya, pola pemilihan berkas nasabah diubah, terutama untuk menghindari kesalahan data pribadi nasabah. Ditegaskannya, manajemen risiko sangat penting untuk kelangsungan klaim, karena manajemen risiko yang baik dapat mengidentifikasi klaim yang diajukan dengan jelas.

## **C. Analisis Data**

### **1. Analisis Tentang Manajemen Risiko Pada Perubahan Pola Klaim**

Fokus penelitian ini adalah analisis data untuk memahami peran manajemen risiko dalam menyikapi perubahan pola klaim asuransi di PT Takaful Keluarga cabang Makassar. Hasil wawancara dengan dua informan, Rahadian Eka dan Achmad Chusaini, serta penerapan teori manajemen risiko memberikan gambaran rinci mengenai dinamika tersebut.

Hasil wawancara dengan Rahadian Eka mengungkapkan bahwa perusahaan mengalami penurunan dalam tingkat tabarru yang menunjukkan penyesuaian terhadap perubahan pola klaim akibat pandemi COVID-19. Meskipun demikian, perusahaan tetap memprioritaskan

kebutuhan nasabah dan terus memenuhi permintaan secara efektif. Selain itu, penyesuaian yang dilakukan pada proses klaim, seperti seleksi berkas melalui email. Hal ini dilaksanakan dengan mempertimbangkan situasi baru pasca pandemi. Dalam konteks ini, manajemen risiko memainkan peran penting dalam mengidentifikasi dan menilai tingkat risiko nasabah dan memastikan kelancaran proses klaim.

Achmad Chusaini menambahkan, proses penilaian risiko dilakukan untuk menilai tingkat risiko nasabah, dan penilaian klaim dilakukan di kantor pusat perusahaan yang berwenang menentukan pembayaran klaim. Selain itu, strategi manajemen risiko juga diterapkan pada tahap awal pemilihan risiko dengan melakukan pemeriksaan fisik terhadap nasabah dan memastikan kelengkapan berkas pengajuan klaim. Manajemen risiko adalah serangkaian kebijakan dan prosedur lengkap yang diperlukan untuk mengelola, memantau, dan mengendalikan paparan risiko suatu organisasi. (SBC Warbugh, *The Practice of Risk Management*, Euromoney Book, 2004). Menurut Djojosoedarso, manajemen risiko adalah pelaksanaan fungsi manajemen untuk mengelola risiko, terutama yang dihadapi oleh organisasi/bisnis, keluarga, dan masyarakat.

Manajemen risiko adalah kemampuan manajer untuk mengelola potensi perubahan pendapatan dengan meminimalkan jumlah kerugian yang ditimbulkan oleh keputusan yang diambil ketika menghadapi situasi yang tidak pasti. (Djohanpuro, 2005).

Oleh karena itu, manajemen risiko adalah proses mengidentifikasi, menilai, dan mengurangi risiko yang mungkin terjadi dalam suatu organisasi. Bagi perusahaan asuransi, manajemen risiko memegang peranan penting dalam mengidentifikasi dan mengelola risiko yang terkait dengan klaim asuransi, termasuk perubahan proses klaim yang mungkin terjadi. Strategi manajemen risiko seperti memantau perubahan perilaku klaim dan meningkatkan proses pemilihan risiko dapat membantu organisasi mengelola risiko dengan lebih efektif. Menilai kinerja manajemen risiko suatu perusahaan juga penting untuk memastikan bahwa langkah-langkah yang diambil untuk mengurangi dampak risiko yang mungkin timbul berhasil.

Berdasarkan wawancara dengan Rahadian Eka, perusahaan telah mengalokasikan sumber daya yang signifikan yaitu sebesar 300 miliar untuk klaim asuransi selama pandemi. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen risiko perusahaan telah proaktif merespons perubahan besar lingkungan eksternal akibat pandemi COVID-19. Pengelolaan risiko ini juga tercermin dari keputusan perusahaan untuk terus memenuhi kebutuhan nasabahnya sesuai dengan prinsip asuransi syariah.

Terkait dengan proses klaim, perubahan perilaku klaim memerlukan penyesuaian pada proses manajemen risiko. Sebagaimana dijelaskan Achmad Chusaini, meskipun perilaku klaim berubah, proses penilaian risiko dan pemilihan berkas pelanggan harus terus dilakukan secara hati-hati. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen risiko internal

telah mempunyai sistem dan prosedur yang mapan untuk mengelola risiko yang terkait dengan perubahan pola klaim.

Dengan mengintegrasikan teori manajemen risiko dan wawasan yang diperoleh dari wawancara, dipastikan bahwa manajemen risiko PT Takaful Keluarga cabang Makassar berperan efektif dalam mengelola perubahan perilaku klaim asuransi.

Proses mengidentifikasi, menilai dan mengurangi risiko yang kami ambil memungkinkan kami untuk terus memenuhi kebutuhan nasabah secara tepat waktu dan adil, sesuai dengan prinsip asuransi syariah yang mendasari operasi bisnis perusahaan.

Hasil wawancara dengan Rahadian Eka mengungkapkan bahwa perusahaan asuransi syariah, khususnya Takaful, berkomitmen untuk terus memenuhi kebutuhan nasabahnya di masa pandemi. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Ferdinand Silalahi (1997). Artinya, mengetahui risiko apa saja yang timbul dalam kegiatan usaha dan dapat menimbulkan kerugian, tindakan apa yang perlu dilakukan untuk menghindari kerugian, dan siapa yang bertanggung jawab langsung atas risiko tersebut.

Hal ini sejalan dengan prinsip asuransi yariah yaitu keadilan masyarakat dan saling menolong. Dalam konteks ini, tugas manajemen risiko adalah mengidentifikasi dan mengurangi risiko yang mungkin timbul dari perubahan pola klaim untuk memastikan kelancaran proses klaim dan kepuasan nasabah.

Teori klaim dalam asuransi syariah juga menekankan pentingnya keadilan dan transparansi dalam pembayaran klaim. Meskipun terjadi penurunan dalam tingkat tabarru, perusahaan harus memastikan bahwa klaim ditangani secara adil dan efektif sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah.

Dalam hal ini, manajemen risiko memainkan peran penting dalam memastikan bahwa kebijakan dan prosedur yang ada mendukung prinsip-prinsip tersebut. Prosedur yang dilakukan ialah seperti yang sudah diterangkan pada teori di dalam Bab II yaitu:

- a. Pemberitahuan Klaim
- b. Bukti Klaim Kerugian
- c. Penyelidikan
- d. Penyelesaian Klaim
- e. Melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan.

Achmad Chusaini menekankan bahwa proses penilaian risiko dilakukan untuk menilai tingkat risiko nasabah dan hal ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari manajemen risiko dalam asuransi. Mengingat adanya perubahan pola klaim, manajemen risiko harus mampu memprediksi dan mengelola risiko yang terkait dengan klaim yang diajukan. Konsep manajemen risiko ini diperkuat dengan teori asuransi syariah yang menjadikan keadilan dan solidaritas sebagai nilai inti dalam operasional Perusahaan. Dari sudut pandang teoritis, mengintegrasikan manajemen risiko, klaim, dan asuransi syariah dapat

memberikan pemahaman yang lebih dalam terhadap perubahan pola klaim dengan mempertimbangkan nilai dan prinsip yang mendasari asuransi syariah.

Hal ini memastikan bahwa manajemen risiko merupakan hal yang penting dalam mengelola perubahan pola klaim di PT Takaful Keluarga Cabang Makassar dengan memasukkan prinsip-prinsip asuransi syariah seperti keadilan, kebersamaan dan transparansi ke dalam proses klaim.