BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum PT Takaful Keluarga

   a. Profil PT Takaful Keluarga

      Takaful Keluarga adalah pelopor perusahaan asuransi jiwa syariah di Indonesia. Mulai beroperasi sejak tahun 1994, Takaful Keluarga mengembangkan berbagai produk untuk memenuhi kebutuhan berasuransi sesuai syariah meliputi perlindungan jiwa, perlindungan kesehatan, perencanaan pendidikan anak, perencanaan hari tua, serta menjadi rekan terbaik dalam perencanaan investasi. Dalam rangka meningkatkan kualitas operasional dan pelayanan, Takaful Keluarga telah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 dari Det Norske Veritas (DNV), Norwegia, pada November 2009 sebagai standar internasional mutakhir untuk sistem manajemen mutu.

      Takaful Keluarga terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta memiliki tenaga pemasaran yang terlisensi oleh asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) dan Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI). Kinerja positif Takaful Keluarga dari tahun ke tahun

dibuktikan dengan diraihnya penghargaan-penghargaan prestisius yang diberikan oleh berbagai institusi.

Takaful Keluarga berkomitmen untuk terus memperkuat dan memperluas jaringan layanan di seluruh Indonesia. Peningkatan dan pembaharuan sistem teknologi informasi terus diupayakan demi memberikan pelayanan prima kepada peserta. Dengan pengalaman lebih dari 20 tahun, Takaful Keluarga menjadi pilihan terpercaya dalam menyediakan solusi perlindungan jiwa dan perencanaan investasi sesuai syariah bagi masyarakat Indonesia.

Berkembangnya asuransi syariah di Indonesia yaitu mulai pada 24 Februari 1994 PT Syarikat Takaful Indonesia didirikan oleh Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) sebagai perusahaan perintis pengembangan asuransi syariah di Indonesia. Tim TEPATI terdiri atas Ikatan Keuangan RI, beberapa pengusaha Muslim Indonesia, serta Syarikat Takaful Malaysia Bhd. (STMB Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) bersama Bank Muamalat Indonesia Tbk., PT Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen). Dan tanggal 5 Mei 1994 PT Syarikat Takaful Indonesia mendirikan PT Asuransi Takaful Keluarga sebagai perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia dan diresmikan oleh Menteri Keuangan RI saat itu, Dr. Mar'ie Muhammad, dan mulai beroperasi sejak 25 Agustus 1994. Pada tanggal 2 Juni 1995 PT Asuransi Takaful Umum (Takaful Umum) didirikan sebagai anak perusahaan PT

Asuransi Takaful Keluarga yang diresmikan oleh Prof. Dr. BJ Habibie, selaku ketua sekaligus pendiri ICMI.

b. Produk Asuransi Takaful Keluarga

Produk PT. Asuransi Takaful Keluarga terbagi atas dua unsur yaitu:

1) Produk PT. Asuransi Takaful Keluarga dengan unsur tabungan yang mencakup:

a) Takaful Dana Investasi

Yaitu suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang menginginkan dan merencanakan pengumpulan dana mata uang Rupiah atau US Dolar. Sebagai dana investasi yang diperuntukkan bagi ahli warisnya jika ditakdirkan meninggal dunia lebih awal atau sebagai bekal untuk hari tuanya.

b) Takaful Dana Haji

Yaitu suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang menginginkan dan merencanakan pengumpulan dana dalam mata uang Rupiah atau US Dolar untuk biaya dalam melaksanakan ibadah haji

c) Takaful Dana Pendidikan

Yaitu untuk perorangan atau individu yang ditujukan bagi orang tua (proteksi) yang merencanakan dana pendidikan untuk

putra-putrinya sampai sarjana dalam mata uang Rupiah atau US Dolar.

d) Investasi Takafulink

Yaitu progam investasi dan proteksi yang memberikan manfaat berupa santunan (manfaat takaful) kepada yang berhak apabila peserta mengalami musibah sebagaimana yang telah diakadkan dalam kontrak dan serta manfaat berupa kesempatan memilih investasi untuk pengembangan dananya.

e) Takaful Falah

Yaitu progam yang dirancang secara khusus bagi peserta yang menginginkan manfaat asuransi secara keseluruhan saat mengalami musibah sakit atau kecelakaan dan manfaat produk ini yang otomatis / default hanya term insurance (manfaat utama)+ tabungan sedangkan yang lainnya merupakan pilihan peserta untuk mengambil atau tidak dan sesuai dengan besarnya manfaat takaful.

2) Produk PT.Asurasi Takaful Keluarga tanpa unsur tabungan yang mencakup:

a) Takaful Kesehatan Individu

Yaitu diperuntukkan bagi perorangan yang bermaksud menyediakan dana santunan rawat inap dan operasi bila peserta sakit dalam masa perjanjian

b) Takaful Kecelakaan Diri Individu

Yaitu diperuntukkan bagi perorangan yang bermaksud menyediakan dana santunan untuk ahli waris bila peserta mengalami musibah kematian karena kecelakaan dalam masa perjanjian.

c) Takaful Al-Khairat Individu

Yaitu diperuntukkan bagi perorangan yang bermaksud menyediakan dana santunan untuk ahli waris bila peserta mengalami musibah kematian dalam masa perjanjian. (Dewi, 2010)

c. Visi dan Misi Asuransi Takaful Keluarga

1) Visi

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

2) Misi

a) Menyelenggarakan bisnis asuransi syariah secara profesional dengan memiliki keunggulan dalam standar operasional dan layanan.

b) Menciptakan sumber daya manusia yang handal melalui program pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan.

c) Mendayagunakan teknologi yang terintegrasi dengan berorientasi pada pelayanan dan kecepatan, kemudahan serta informatif.

d. Manajemen Risiko Pada Perusahaan Asuransi Syariah

Manajemen risiko pada perusahaan asuransi syariah mencakup beberapa tahapan. Yaitu sebagai berikut:

1) Identifikasi Risiko

Identifikasi Risiko merupakan langkah awal yang penting dalam proses manajemen risiko, yang melibatkan pengenalan, pemetaan, dan evaluasi risiko yang dapat mempengaruhi tujuan, proyek, atau aktivitas organisasi. Dalam konteks penelitian ini, Teori Identifikasi Risiko akan diterapkan untuk menjelaskan bagaimana PT. Takaful Keluarga Cabang Makassar mengidentifikasi risiko-risiko yang terkait dengan produk Fulnadi. Identifikasi risiko ini melibatkan langkah-langkah sistematis untuk mengidentifikasi potensi risiko yang dapat mempengaruhi keberhasilan produk Fulnadi dan aktivitas perusahaan secara keseluruhan.

Proses identifikasi risiko biasanya melibatkan analisis internal dan eksternal perusahaan. Analisis internal melibatkan evaluasi faktor-faktor internal seperti struktur organisasi, kebijakan dan prosedur yang ada, dan sejarah klaim terkait produk Fulnadi. Sementara itu, analisis eksternal melibatkan penilaian faktor-faktor eksternal seperti perubahan regulasi, tren industri, dan risiko ekonomi yang dapat mempengaruhi kinerja produk Fulnadi.

2) Pengukuran Risiko

Teori Pengukuran Risiko digunakan dalam manajemen risiko untuk mengukur tingkat risiko yang terkait dengan suatu kejadian atau aktivitas.

Dalam konteks penelitian ini, Teori Pengukuran Risiko akan digunakan untuk menjelaskan metode yang digunakan oleh PT. Takaful Keluarga Cabang Makassar dalam mengukur risiko pada produk Fulnadi. Pengukuran risiko adalah proses penentuan besaran dan probabilitas risiko yang mungkin terjadi. Hal ini dilakukan untuk mengidentifikasi potensi kerugian atau konsekuensi negatif yang dapat terjadi akibat risiko tersebut. Dengan memiliki pengukuran risiko yang akurat, PT. Takaful Keluargarisi Cabang Makassar dapat mengambil langkah-langkah yang sesuai untuk mengelola risiko dan mengoptimalkan keuntungan perusahaan.

Beberapa metode yang umum digunakan dalam pengukuran risiko adalah:

a) *Value at Risk* (VaR): VaR adalah metode yang digunakan untuk mengukur risiko dengan memperkirakan kerugian maksimum yang mungkin terjadi pada suatu investasi atau portofolio dengan tingkat kepercayaan tertentu.
b) *Expected Shortfall (ES):* ES, juga dikenal sebagai *Conditional Value at Risk* (CVaR), mengukur rata-rata kerugian yang diharapkan jika suatu kejadian buruk melebihi batas tertentu.

3) Pengalihan Risiko

Dalam penelitian ini, Teori Pengalihan Risiko digunakan untuk menjelaskan bagaimana PT. Takaful Keluarga Cabang Makassar mengelola risiko yang tidak dapat ditanggung sendiri melalui kerja sama dengan perusahaan reasuransi. Untuk produk Fulnadi, pengalihan risiko dilakukan dengan menetapkan batas retensi tertentu, di mana klaim yang

melebihi batas tersebut akan ditanggung oleh pihak reasuradur. Hal ini bertujuan untuk menjaga stabilitas keuangan perusahaan dan meminimalkan dampak dari klaim besar yang dapat mengganggu likuiditas. Selain itu, pengalihan risiko juga mencakup kerja sama dengan mitra bisnis, seperti rumah sakit, laboratorium, atau institusi keuangan syariah lainnya, guna memperluas jaringan layanan dan membagi potensi risiko operasional. Dengan adanya pengalihan risiko yang terstruktur, perusahaan dapat fokus pada penguatan layanan dan pengembangan produk, termasuk produk Fulnadi, tanpa harus menanggung seluruh beban risiko secara langsung.

4) Pengendalian Risiko

Pengendalian risiko adalah proses untuk mengurangi kemungkinan terjadinya risiko atau meminimalkan dampak negatif yang ditimbulkan. Dalam manajemen risiko syariah, pengendalian risiko dilakukan dengan prinsip kehati-hatian (prudential) dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang menghindari spekulasi (gharar) serta memastikan keadilan dalam pengelolaan dana peserta.

Dalam konteks penelitian ini, Teori Pengendalian Risiko digunakan untuk menggambarkan bagaimana PT. Takaful Keluarga Cabang Makassar mengimplementasikan kebijakan dan prosedur untuk mengendalikan risiko yang berkaitan dengan produk Fulnadi. Pengendalian risiko dilakukan melalui beberapa pendekatan, antara lain:

a) Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP diterapkan dalam proses underwriting, klaim, dan layanan pelanggan guna memastikan bahwa seluruh proses berjalan sesuai dengan ketentuan dan meminimalisasi kesalahan operasional.

b) Peningkatan Kapasitas SDM

PT. Takaful Keluarga melakukan pelatihan rutin terhadap karyawan, khususnya yang terlibat dalam pengelolaan risiko dan penanganan produk Fulnadi, agar mampu mengidentifikasi dan merespons risiko dengan cepat dan tepat.

c) Audit Internal dan Evaluasi Berkala

Audit internal dilakukan secara berkala untuk mengevaluasi efektivitas pengendalian risiko dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan syariah maupun regulasi OJK. Evaluasi terhadap kinerja produk Fulnadi juga menjadi bagian penting untuk mendeteksi risiko-risiko baru yang mungkin timbul.

Dengan adanya langkah-langkah pengendalian risiko yang sistematis, perusahaan dapat menjaga keberlanjutan operasional dan meningkatkan kepercayaan peserta terhadap produk asuransi syariah, khususnya produk Fulnadi.

d. Fulnadi/Takaful Dana Pendidikan

Produk asuransi Syariah dipahami sebagai suatu jaminan (Proteksi) yang dihasilkan oleh sebuah perusahaan asuransi untuk ditawarkan kepada masyarakat luas agar ikut berperan sebagai anggota didalamnya yang secara materi mendapatkan keuntungan bersama salah satunya produk takaful dana pendidikan (Fulnadi).(Agustina, 2016)

Fulnadi atau Takaful Dana Pendidikan adalah suatu bentuk perlindungan dan tabungan yang menyediakan dana pendidikan yang disesuaikan dengan kebutuhan dana terkait biaya pendidikan anak (penerima hibah) , dalam mata uang rupiah dan US Dollar untuk putraputrinya sampai sarjana. Serta memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta mengalami musiba meninggal dunia atau cacat tetap total dalam periode akad.

Tujuan dari Fulnadi yaitu memudahkan perencanaan dan keuangan orang tua sehingga orang tua tidak mengalami kesulitan pada saat anaknya masuk sekolah atau pada saat dana sedang dibutuhkan agar pendidikan anak dapat terus dilanjutkan

e. Manfaat Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) Asuransi Syariah

Dengan beberapa manfaat yang ada pada produk Fulnadi ialah:

1. Dana Tahapan Pendidikan

   Dana tahapan pendidikan akan dibayarkan sesuai dengan kebutuhan untuk setiap jenjang pendidikan sejak Taman Kanak-kanak hingga lulus Perguruan Tinggi.

2. Manfaat Meninggal Dunia 100%

Manfaat Takaful Dasar, Dana Tahapan Pendidikan, serta Beasiswa Perguruan Tinggi akan dibayarkan jika Peserta (orangtua) meninggal dunia karena kecelakaan.

3. Manfaat Cacat Tetap Total 50%

   Manfaat Takaful Dasar, Dana Tahapan Pendidikan, serta Beasiswa Perguruan Tinggi akan dibayarkan jika Peserta (orangtua) mengalami cacat tetap total karena kecelakaan.

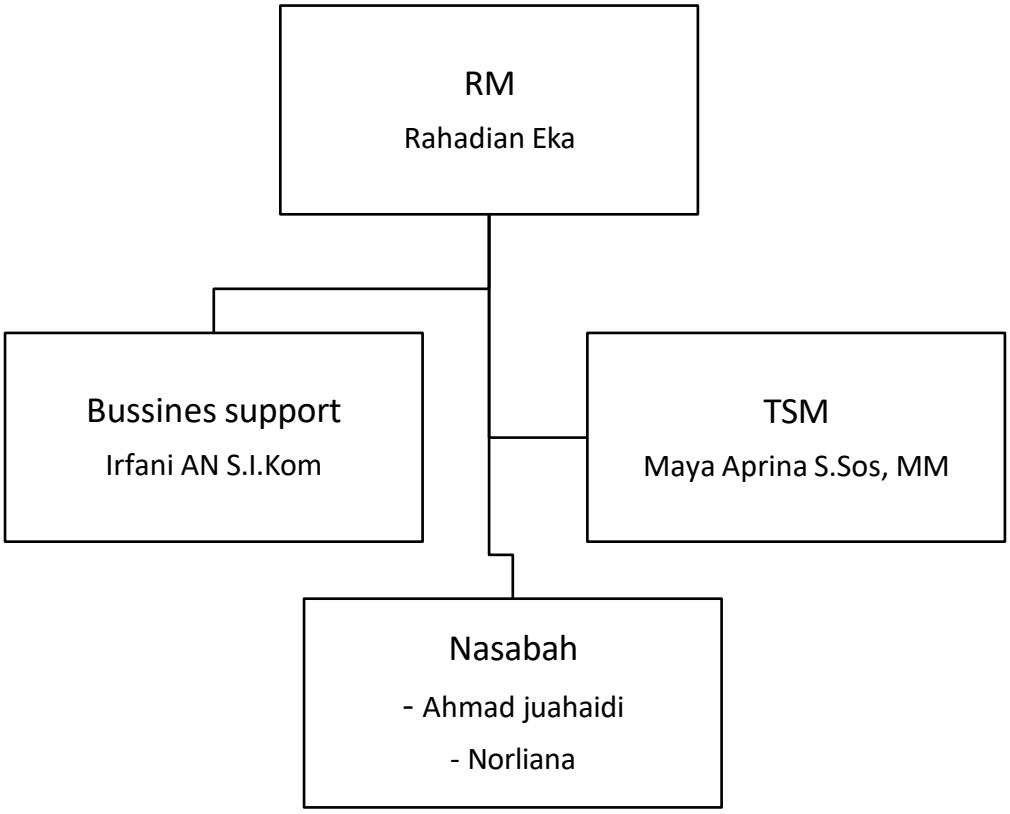
4. Santunan Atas Wafatnya Anak 10%

   Uang Pertanggungan dan Dana Tabungan Pendidikan yang terbentuk akan dibayarkan jika penerima hibah (anak) meninggal dunia selama polis aktif.

f. Struktur Organisasi

Gambar

Struktur Organisasi PT Takaful Keluarga Cabang Makassar



2. Deskripsi Data Penelitian

a. Identitas Informan

Informan dalam penelitian ini adalah :

1) Infoman 1

Nama : Rahadian Eka

Tanggal Lahir : 25 November 1980

Umur : 45 Tahun

Jabatan : *Regional Manager*

Masa Kerja : 5 Tahun

2) Informan 2

Nama : Irfianti ANS.I.Kom

Tanggal Lahir : 29 September 1997

Umur : 28 Tahun

Masa Kerja : 3 Tahun

3) Informan 3

Nama : Maya Aprina S.Sos, MM

Tanggal Lahir : 10 April 1997

Umur : 48 Tahun

Masa Kerja : 10 Tahun

4) Informan 4

Nama : Ahmad Juhaidi

Umur : 48 Tahun

Pekerjaan : PNS

5) Informan 5

Nama :Norliana

Umur : 44 Tahun

Pekerjaan : Wirausaha

b. Penyajian Hasil data wawancara

Berdasarkan data dari hasil wawancara kepada 5 orang informan. Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban yang diberikan dapat dilihat sebagai berikut:

1) Manajemen Resiko Produk Fulnadi

Peneliti melakukan wawancara kepada *regional manager , bussines support* dan *takaful sales manager* PT Takaful Keluarga tentang manajemen resiko poroduk fulnadi.

Menurut Bapak Eka sebagai *regional manager* PT Takaful Keluarga Cabang Makassar menjelaskan bahwa :

> Beberapa tahapan utama diterapkan dalam manajemen risiko pengelolaan produk Fulnadi: identifikasi risiko, pengukuran dampak risiko, dan penyusunan strategi pengendalian. Potensi risiko selama masa perlindungan produk diidentifikasi pada langkah awal. Penguatan edukasi kepada calon peserta dilakukan oleh perusahaan untuk mengantisipasi risiko utama berupa penghentian pembayaran kontribusi sebelum masa kontrak berakhir, sehingga dipahami kebutuhan komitmen jangka panjang produk ini.

Ibu Fify sebagai Bussines Support juga menambahkan bahwa:

> Dalam hal pengelolaan risiko reputasi, perusahaan memiliki prosedur operasional standar (SOP) dalam penanganan keluhan peserta, serta tim khusus yang menangani aduan. Transparansi menjadi prinsip utama, terutama ketika terjadi kendala seperti keterlambatan klaim. Kepercayaan nasabah dinilai sebagai aset utama yang harus dijaga dengan komunikasi yang jujur dan terbuka.

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapa Rahadian Eka dan Ibu Fify, dapat disimpulkan bahwa manajemen risiko dalam pengelolaan produk Fulnadi di PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Makassar dilakukan secara sistematis dan berbasis prinsip syariah. Perusahaan menerapkan

langkah-langkah manajemen risiko mulai dari identifikasi risiko, pengukuran dampak, hingga penyusunan strategi pengendalian. Risiko utama yang diantisipasi adalah berhentinya peserta dalam membayar kontribusi, yang diatasi dengan edukasi intensif sejak awal agar peserta memahami pentingnya komitmen jangka panjang.

Selain itu, pengelolaan risiko reputasi juga menjadi perhatian utama, di mana perusahaan telah menerapkan SOP penanganan keluhan dan membentuk tim khusus untuk merespons aduan peserta. Prinsip transparansi dan komunikasi terbuka dijunjung tinggi dalam setiap proses, karena kepercayaan peserta dianggap sebagai aset penting dalam menjaga keberlangsungan produk Fulnadi.

2) Mengidentifikasi risiko produk fulnadi

Menurut Bapak Rahadian Eka mengatakan bahwa:

Identifikasi risiko produk Fulnadi dilakukan dengan pendekatan berbasis pengalaman lapangan. Perusahaan tidak hanya mengandalkan teori atau analisis dokumen tetapi mengandalkan pengalaman langsung dilapangan, informasi dikumpulkan dari berbagai divisi termasuk tim pemasaran dan layanan nasabah yang memberikan laporan secara berkala.

Ibu Fify juga menambahkan yaitu:

Peran underwriter dalam manajemen risiko juga dianggap sangat penting, terutama dalam menilai kelayakan calon peserta. Untuk mendukung peran tersebut, perusahaan berupaya menyediakan data yang lengkap dan transparan agar pengambilan keputusan dapat dilakukan secara tepat sejak awal. Komunikasi dan koordinasi antara manajemen risiko dan underwriter juga terus dijaga agar risiko dapat diminimalkan sejak tahap awal pendaftaran peserta.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dilakukan secara aktif dan kolaboratif dengan mengedepankan pengalaman

nyata di lapangan. Perusahaan tidak hanya mengandalkan pendekatan teoritis, tetapi juga mengumpulkan informasi dari berbagai pihak internal, seperti tim pemasaran, klaim, keuangan, dan layanan nasabah. Informasi tersebut kemudian dipetakan untuk mengenali sumber risiko secara menyeluruh, baik dari peserta, internal perusahaan, maupun faktor eksternal. Selain itu, peran underwriter sangat strategis dalam mendukung manajemen risiko, khususnya dalam menilai kelayakan peserta sejak awal. Untuk itu, perusahaan menjamin ketersediaan data yang transparan dan akurat, serta menjaga koordinasi yang baik antarunit kerja, sehingga potensi risiko dapat diminimalkan sedini mungkin dalam proses seleksi peserta.

5) Strategi pemulihan risiko

Ibu Maya menjelaskan bahwa:

Perusahaan menghadapi tantangan dalam manajemen risiko, terutama kurangnya pemahaman peserta terhadap isi polis asuransi. Banyak peserta mengira semua risiko bisa diklaim, padahal ada batasan tertentu. Untuk mengatasinya, perusahaan memberikan edukasi sejak awal. Proses klaim biasanya selesai dalam 7–14 hari kerja jika dokumen lengkap, namun bisa lebih lama jika ada kekurangan. Meski begitu, perusahaan tetap berupaya membantu agar proses klaim berjalan lancar.

Ibu fifiy menambahkan bahwa:

Sebagai langkah konkret dalam mengelola risiko secara menyeluruh, perusahaan menerapkan tiga strategi utama: pertama, memperketat proses seleksi saat penerimaan peserta; kedua, memberikan edukasi yang memadai mengenai isi polis agar peserta memahami hak dan kewajibannya; dan ketiga, mengupayakan pelayanan klaim yang cepat dan transparan. Pendekatan ini dilakukan untuk memastikan bahwa peserta tidak hanya merasa aman secara finansial, tetapi juga mendapatkan pengalaman layanan yang positif selama masa kepesertaan.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa Perusahaan menghadapi tantangan utama dalam manajemen risiko berupa kurangnya pemahaman peserta terhadap isi polis asuransi. Untuk mengatasinya, perusahaan menerapkan strategi manajemen risiko secara menyeluruh melalui tiga langkah utama: memperketat seleksi peserta, memberikan edukasi yang jelas sejak awal, dan memastikan proses klaim berjalan cepat serta transparan. Upaya ini bertujuan agar peserta tidak hanya terlindungi secara finansial, tetapi juga memperoleh pengalaman layanan yang baik sepanjang masa kepesertaan.

6) Nasabah Fulnadi

Bapak Ahmad Juhaidi Menyampaikan Bahwa:

Tujuan memilih produk asuransi fulnadi untuk untuk menyiapkan dana pendidikan anak dan menjaga kestabilan keuangan di masa depan apabila terjadi kendala ekonomi. Informasi mengenai produk ini pertama kali diperoleh dari temannya yang juga merupakan agen asuransi Takaful. Keputusan memilih produk ini dibandingkan dengan yang lain didasarkan pada prinsip syariah yang memberikan rasa aman dan juga mendapatkan penjelasan yang jelas dan memadai sebelum memutuskan untuk membeli rpoduk ini. Terkait pengajuan klaim awal mengalami kesulitan dan kurang memahami kebijakan polis namun dapat diatasi dengan bantuan dari pihak asuransi.

Ibu Norliana juga menyampaikan bahwa:

Mengambil produk ini untuk pendidikan anak dan menabung dan akan mengklaim pada saat memang waktunya tanpa harus mencari-cari lagi. Dokumen untuk pengajuan klaim melampirkan salinan polis, formulir klaim yang sudah diisi, KTP, dan surat dari sekolah.waktu proses klaim jam kerja sekitar 3-7 hari tanpa ada kendala kalo ada kendala sampai 14 hari. Kendala pada saat menjadi nasabah kurang paham pada saat masa tenggang.

Berdasarkan hasil wawancara nasabah dari Bapa Ahmad Juhaidi dan Ibu Norliana dapat disimpulkan bahwa Nasabah memilih produk asuransi

pendidikan Fulnadi sebagai bentuk perencanaan keuangan untuk menyiapkan dana pendidikan anak serta mengantisipasi risiko ekonomi di masa depan. Keputusan ini dipengaruhi oleh kepercayaan terhadap prinsip syariah yang diterapkan, serta informasi yang jelas dari agen asuransi yang juga merupakan kenalannya. Meskipun pada awalnya mengalami kesulitan dalam memahami kebijakan polis, hal tersebut dapat teratasi dengan bantuan dari pihak asuransi. Proses klaim berjalan lancar dengan waktu penyelesaian 3–7 hari kerja jika dokumen lengkap, dan dapat memakan waktu hingga 14 hari jika terdapat kendala. Nasabah juga sempat mengalami kebingungan terkait masa tenggang, namun mendapatkan penjelasan langsung sehingga permasalahan dapat diatasi dengan baik.

B. Analisis Data Manajemen Risiko Produk Fulnadi

Manajemen risiko merupakan proses yang penting dalam setiap kegiatan operasional sebuah perusahaan asuransi, terlebih lagi dalam produk asuransi berbasis syariah seperti Fulnadi yang ditawarkan oleh PT Asuransi Takaful Keluarga. Menurut Fahmi (2015), manajemen risiko merupakan suatu pendekatan sistematis yang digunakan oleh organisasi untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menangani berbagai potensi risiko yang dapat memengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Dalam konteks asuransi syariah, manajemen risiko juga harus memperhatikan prinsip-prinsip syariah, seperti keadilan, keterbukaan, dan tolong-menolong antar peserta (Antonio, 2001).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak internal peruahaan dan nasabah takaful keluarga, ditemukan bahwa proses manajemen risiko dalam pengelolaan produk Fulnadi dilakukan secara sistematis melalui tahapan identifikasi risiko, pengendalian

risiko, pengalihan risiko, dan penerimaan risiko. Setiap tahapan memiliki peran penting dalam memastikan bahwa risiko-risiko yang ada dapat diantisipasi dan dikelola dengan baik demi menjaga keberlanjutan layanan serta kepuasan peserta.

1. Risiko-risiko pada produk Fulnadi

Berdasarkan transkrip wawancara, beberapa risiko utama yang dihadapi produk Fulnadi dapat diuraikan lebih detail sebagai berikut:

a. Risiko Putus Kontribusi

Risiko ini paling signifikan yang dihadapi oleh PT Asuransi Takaful Keluarga, berdasarkan wawancar dengan Bapak Eka PT Asuransi Takaful Keluarga menerapkan pendekatan manajemen risiko yang sistematis, dimulai dari identifikasi risiko, pengukuran potensi dampaknya, hingga penetapan strategi pengendalian.

"Kalau risiko utamanya adalah peserta berhenti bayar kontribusi, maka kita perkuat edukasi ke nasabah di awal, supaya mereka benar-benar paham komitmen jangka panjangnya," (Wawancara, Bapak Eka).

Risiko ini bukan hanya sekadar masalah keuangan perusahaan, tetapi juga berdampak langsung pada tujuan utama produk Fulnadi yaitu menjamin pendidikan anak. Jika orang tua berhenti membayar kontribusi di tengah jalan, rencana pendidikan anak akan terganggu, dan ini berpotensi menimbulkan masalah sosial dan ekonomi bagi keluarga. Bapak Eka menjelaskan bahwa untuk mengantisipasi risiko ini, perusahaan menerapkan seleksi peserta yang ketat dan melakukan edukasi secara intensif sejak awal kepada calon peserta agar mereka memahami komitmen jangka panjang yang diperlukan. Namun, meskipun upaya preventif telah dilakukan, risiko

ini tetap ada karena berbagai faktor di luar kendali perusahaan, seperti perubahan kondisi ekonomi pribadi peserta. Wawancara dengan nasabah juga mengungkap kekhawatiran akan risiko ini, meskipun sebagian besar nasabah memahami komitmen jangka panjang. Penyebabnya beragam, mulai dari masalah keuangan pribadi hingga kurangnya pemahaman akan konsekuensi jangka panjang. Oleh karena itu, perusahaan juga perlu memiliki strategi pemulihan yang efektif jika risiko ini terjadi.

b. Kurangnya Pemahaman Polis

Risiko ini terkait dengan kurangnya pemahaman nasabah terhadap isi polis, terutama syarat dan ketentuan klaim. Dalam wawancara Ibu Maya, menyampaikan bahwa ini merupakan tantangan utama dalam menjalankan strategi manajemen risiko.

"Kurangnya pemahaman ini bisa menimbulkan kesalahpahaman. Makanya, edukasi harus terus-menerus dilakukan, termasuk lewat media digital sekarang,". Kurangnya pemahaman ini dapat menimbulkan kesalahpahaman dan keluhan dari nasabah, yang berdampak negatif pada reputasi perusahaan. Kepercayaan nasabah sangat penting untuk keberlanjutan bisnis, dan risiko reputasi ini dapat berdampak signifikan terhadap keberhasilan produk Fulnadi. Perusahaan perlu meningkatkan upaya edukasi dan komunikasi agar nasabah memahami dengan jelas isi polis dan mekanisme klaim. Penyediaan informasi yang mudah dipahami dan penggunaan berbagai media komunikasi dapat membantu mengurangi risiko ini.

c. Risiko Kematian Peserta

Kematian peserta sebelum masa pendidikan anak selesai merupakan risiko yang perlu dipertimbangkan, meskipun manfaat pendidikan tetap dibayarkan sesuai ketentuan.

"Kami langsung proses klaim secepat mungkin agar pihak keluarga tidak terlalu terbebani secara emosional dan finansial. Semua ditangani dengan empati," (wawancara bapa Eka).

Bapak Eka menjelaskan bahwa perusahaan memproses klaim secepat mungkin untuk mengurangi beban emosional dan finansial keluarga yang ditinggalkan secara cepat dan empatik. Namun, risiko ini tetap memiliki dampak signifikan karena kematian merupakan peristiwa yang tidak terduga dan menyisakan duka mendalam bagi keluarga. Sebagai langkah antisipatif, perusahaan menerapkan seleksi awal peserta dengan cermat, termasuk menilai aspek kesehatan dan stabilitas hidup peserta. Hal ini merupakan penerapan nyata dari prinsip kehati-hatian dalam syariah, yang tidak hanya menjaga aspek teknis tetapi juga memastikan bahwa akad dilandasi kesadaran dan kesiapan. Selain itu, sistem internal perusahaan juga dirancang agar proses klaim kematian berjalan tanpa hambatan administratif yang memberatkan keluarga peserta, mengingat momen ini adalah saat-saat yang sangat rentan secara emosional.

d. Risiko Reputasi

Risiko reputasi merupakan risiko turunan dari risiko-risiko lain yang telah diuraikan sebelumnya. Keluhan atau masalah klaim, ketidakjelasan informasi, atau keterlambatan dalam proses klaim dapat berdampak negatif

pada reputasi perusahaan. Dalam wawancara Ibu Fify menekankan pentingnya menjaga kepercayaan nasabah sebagai aset utama perusahaan. *"Kepercayaan nasabah itu hal yang paling kami jaga. Jadi, kami transparan dan langsung jelaskan jika ada kendala," (Wawancara, Ibu Fify).*

Perusahaan memiliki SOP penanganan keluhan dan tim khusus untuk menjawab setiap aduan, serta menjunjung tinggi transparansi dalam setiap komunikasi. Namun, satu keluhan saja dapat berdampak besar pada citra perusahaan, sehingga upaya pencegahan dan penanganan keluhan secara proaktif sangat penting.

e. Risiko Keuangan

Risiko ini terkait dengan pengelolaan dana tabarru' dan kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban klaim. Meskipun dana dikelola sesuai prinsip syariah, fluktuasi ekonomi dan jumlah klaim yang tidak terduga dapat memengaruhi kemampuan perusahaan.

"Dana dikelola secara amanah dan sesuai syariah. Tidak boleh spekulatif. Dewan Pengawas Syariah kami selalu terlibat dalam setiap proses," (Wawancara, Bapak Eka).

Berdasarkan wawancara Bapak Eka menjelaskan bahwa perusahaan secara ketat mengukur risiko keuangan berdasarkan frekuensi masalah dan dampaknya. Data kontribusi dan klaim digunakan sebagai indikator utama. Perusahaan juga perlu memiliki strategi untuk mengelola dana tabarru' secara efektif dan efisien, serta memiliki cadangan dana yang cukup untuk menghadapi fluktuasi ekonomi dan peningkatan jumlah klaim yang tidak

terduga. Penting juga untuk melakukan diversifikasi investasi untuk mengurangi risiko keuangan.

Secara keseluruhan, risiko-risiko yang dihadapi produk Fulnadi bersifat kompleks dan saling berkaitan. Perusahaan perlu memiliki strategi manajemen risiko yang komprehensif dan proaktif untuk mengantisipasi dan mengurangi dampak negatif dari risiko-risiko tersebut. Pencegahan risiko melalui edukasi, seleksi peserta yang ketat, dan transparansi informasi merupakan langkah penting. Strategi pemulihan risiko yang efisien dan empatik juga diperlukan untuk menangani masalah yang telah terjadi dan menjaga kepercayaan nasabah.

2. Mengidentifikasi risiko-risiko pada produk Fulnadi

Proses identifikasi risiko produk Fulnadi di PT Takaful Keluarga Cabang Makassar, sebagaimana terungkap dalam transkrip wawancara, bukanlah proses yang statis atau hanya bergantung pada teori semata. Sebaliknya, perusahaan menerapkan pendekatan yang komprehensif dan proaktif, yang memadukan pengalaman lapangan dengan analisis data dan kolaborasi antar divisi. Hal ini mencerminkan pemahaman mendalam akan kompleksitas risiko khususnya untuk produk jangka panjang seperti Fulnadi.

a. Pendekatan Pengalaman Lapangan

Wawancara dengan Bapak Eka, Regional Manager, secara jelas menekankan pentingnya pembelajaran dari pengalaman masa lalu. Perusahaan tidak hanya bergantung pada model teori, tetapi secara aktif belajar dari kejadian nyata. Ini terlihat dari pernyataan beliau yang menyebutkan bagaimana perusahaan menganalisis penyebab peserta

berhenti membayar kontribusi, mengapa proses klaim menjadi lama, atau masalah-masalah yang sering muncul di lapangan. Informasi ini tidak hanya didapatkan dari data tertulis, tetapi juga dari laporan berkala yang disampaikan oleh tim pemasaran dan layanan nasabah yang berada di garis depan, sehingga memberikan gambaran situasi riil. Dengan kata lain, identifikasi risiko dilakukan secara *bottom-up*, bukan hanya *top-down*.

b. Kolaborasi Internal yang Kuat

Proses identifikasi risiko tidak hanya dilakukan oleh satu divisi saja, tetapi melibatkan kolaborasi lintas divisi. Pernyataan Bapak Eka tentang langkah awal identifikasi risiko yang dimulai dengan mendengarkan masukan dari semua pihak—tim klaim, pemasaran, hingga bagian keuangan—menunjukkan komitmen perusahaan terhadap pendekatan holistik. Setiap divisi memiliki perspektif yang berbeda dan informasi yang unik terkait potensi risiko. Kolaborasi ini memastikan bahwa tidak ada sudut pandang yang terlewatkan dan menghasilkan pemetaan risiko yang lebih komprehensif. Hal ini juga tercermin dari pernyataan Ibu Fify, Business Support, yang menjelaskan peran aktif divisi Business Support dalam menyampaikan informasi terkait penurunan kontribusi atau banyaknya keluhan kepada pihak terkait.

Perusahaan asuransi tidak hanya mendengarkan pendapat nasabah, tetapi juga menggunakan data angka untuk mengetahui seberapa sering terjadi masalah dan seberapa besar dampaknya. Bapak Eka menjelaskan bagaimana perusahaan mengukur besarnya risiko berdasarkan seberapa sering masalah terjadi dan

seberapa besar dampaknya. Data klaim dan pengaduan menjadi indikator penting dalam mengidentifikasi risiko keuangan dan risiko reputasi. Dengan analisis data, perusahaan dapat mengidentifikasi pola, tren, dan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap terjadinya risiko. Data ini kemudian digunakan sebagai dasar dalam menyusun strategi pengendalian dan pemulihan risiko yang lebih efektif.

Peran underwriter dalam proses identifikasi risiko sangat ditekankan dalam wawancara. Ibu Fify menjelaskan bahwa underwriter memiliki peran penting dalam menilai kelayakan calon peserta. Proses ini merupakan langkah preventif untuk meminimalisir risiko sejak awal. Perusahaan menyediakan data yang lengkap dan transparan kepada underwriter agar mereka dapat mengambil keputusan yang tepat. Koordinasi dan komunikasi yang baik antara manajemen risiko dan underwriter dijaga agar risiko dapat diminimalisir sejak tahap awal pendaftaran peserta. Ini menunjukkan bahwa perusahaan menyadari pentingnya memeriksa calon peserta secara teliti sebelum diterima.

Identifikasi risiko bukanlah proses yang sekali jadi. Perusahaan melakukan pemantauan dan evaluasi risiko secara berkelanjutan. Bapak Eka menjelaskan bahwa evaluasi risiko dilakukan minimal setahun sekali, tetapi jika muncul masalah di tengah jalan, evaluasi akan dilakukan segera. Hal ini menunjukkan komitmen perusahaan untuk secara proaktif mengantisipasi dan merespon perubahan kondisi internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi risiko. Masukan dari nasabah juga menjadi pertimbangan penting dalam proses pemantauan berkelanjutan ini.

Kesimpulannya, proses identifikasi risiko produk Fulnadi di PT Takaful

Keluarga Cabang Makassar mencerminkan pendekatan yang sistematis, komprehensif, dan proaktif. Perusahaan menggabungkan berbagai sumber informasi, mengoptimalkan kolaborasi antar divisi, dan memanfaatkan analisis data untuk mengidentifikasi berbagai potensi risiko. Pendekatan ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam mengelola risiko secara efektif dan efisien, serta menjaga keberlanjutan bisnis dan kepuasan nasabah.

3. Strategi pemulihan

Mengenai strategi pemulihan risiko yang diterapkan PT. Takaful Keluarga Cabang Makassar dalam menghadapi risiko pada produk Fulnadi, berdasarkan wawancara :

PT. Takaful Keluarga Cabang Makassar, dalam mengelola risiko produk Fulnadi, tidak hanya berfokus pada pencegahan (proaktif) tetapi juga memiliki strategi pemulihan yang komprehensif dan responsif jika risiko telah terjadi. Strategi ini tidak berdiri sendiri, melainkan terintegrasi dengan prinsip-prinsip syariah dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Perusahaan menyadari bahwa risiko, khususnya dalam produk jangka panjang seperti Fulnadi, adalah bagian tak terpisahkan dari operasional bisnis. Oleh karena itu, strategi pemulihan dirancang untuk meminimalkan dampak negatif risiko dan menjaga kepercayaan nasabah.

Salah satu strategi utama pemulihan risiko adalah edukasi berkelanjutan.dalam wawancara menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman nasabah terhadap polis merupakan tantangan utama. Sebagai respon, perusahaan tidak hanya memberikan edukasi di awal, tetapi juga secara berkala memberikan informasi dan penjelasan tambahan melalui berbagai media, termasuk platform daring. Tujuannya adalah memastikan nasabah memahami hak dan kewajiban

mereka, syarat dan ketentuan klaim, serta proses yang harus dilalui. Dengan pemahaman yang baik, diharapkan nasabah dapat mengantisipasi potensi masalah dan mengurangi risiko yang tidak perlu. Edukasi ini juga berfungsi sebagai upaya membangun kepercayaan dan transparansi antara perusahaan dan nasabah.

Kecepatan dan transparansi dalam proses klaim menjadi prioritas utama dalam strategi pemulihan risiko. Meskipun waktu penyelesaian ideal adalah 7-14 hari kerja, perusahaan berupaya untuk mempercepat proses jika dokumen lengkap. Jika terdapat kendala, perusahaan tetap memberikan pendampingan dan penjelasan yang jelas kepada nasabah. Hal ini menunjukkan komitmen perusahaan untuk mengurangi beban emosional dan finansial nasabah yang mengalami musibah. Perusahaan juga secara aktif mendigitalisasi proses klaim untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi.

Sebelum risiko terjadi, perusahaan menerapkan seleksi peserta yang ketat. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir risiko keuangan dan memastikan bahwa peserta memiliki kemampuan untuk memenuhi kewajiban pembayaran kontribusi. Proses seleksi yang ketat ini merupakan strategi preventif yang penting untuk mengurangi kemungkinan terjadinya risiko putus kontribusi. Data yang lengkap dan transparan digunakan oleh underwriter untuk melakukan penilaian yang objektif. Koordinasi yang baik antara manajemen risiko dan underwriter juga dijaga untuk memastikan proses seleksi berjalan efektif.

Perusahaan memiliki SOP dan tim khusus untuk menangani keluhan dan aduan dari nasabah. Hal ini menunjukkan komitmen perusahaan untuk merespons setiap masalah dengan cepat dan profesional. Transparansi dan komunikasi yang terbuka menjadi prioritas utama dalam menangani setiap keluhan. Dengan demikian, perusahaan berupaya untuk meminimalisir dampak negatif risiko

reputasi yang dapat terjadi akibat keluhan atau masalah klaim. Kepercayaan nasabah dijaga melalui komunikasi yang jujur dan responsif.

Perusahaan menyadari bahwa risiko dapat berubah seiring dengan perkembangan zaman dan kebutuhan nasabah. Oleh karena itu, perusahaan terus berinovasi dan beradaptasi dengan melakukan digitalisasi proses klaim dan edukasi. Pengembangan sistem pengingat otomatis untuk pembayaran kontribusi juga dilakukan untuk mengurangi risiko keterlambatan pembayaran. Inovasi ini menunjukkan komitmen perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi risiko yang ada.

Selain strategi yang bersifat teknis, perusahaan juga menekankan pendekatan humanis dan empati dalam menangani risiko. Dalam wawancara, disebutkan bahwa proses klaim ditangani dengan empati untuk mengurangi beban emosional dan finansial keluarga yang mengalami musibah. Pendekatan ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya fokus pada aspek finansial, tetapi juga memperhatikan aspek sosial dan kemanusiaan.

Secara keseluruhan, strategi pemulihan risiko PT. Takaful Keluarga Cabang Makassar untuk produk Fulnadi menunjukkan pendekatan yang terintegrasi, proaktif, dan responsif. Dalam menghadapi risiko yang terjadi, PT. Takaful Keluarga Cabang Makassar menerapkan berbagai strategi pemulihan. Untuk risiko berhentinya peserta dalam membayar kontribusi, perusahaan memperkuat edukasi dan komunikasi sejak awal serta secara berkala untuk membangun kesadaran peserta tentang pentingnya komitmen jangka panjang.

Dalam menghadapi risiko reputasi akibat keluhan, perusahaan telah menetapkan SOP dan membentuk tim khusus untuk menangani pengaduan secara cepat dan transparan. Untuk risiko administratif seperti keterlambatan klaim,

perusahaan menjanjikan waktu penyelesaian klaim 7–14 hari kerja, dengan tetap memberikan pendampingan jika terdapat kendala dokumen. Selain itu, perusahaan menerapkan sistem seleksi ketat pada tahap awal dengan melibatkan underwriter yang menilai kelayakan calon peserta, serta memperbarui sistem edukasi dan pengingat kontribusi melalui platform digital. Strategi-strategi ini dilakukan agar peserta tetap merasa terlindungi dan percaya terhadap keberlangsungan manfaat dari produk Fulnadi.

Strategi ini tidak hanya berfokus pada mitigasi kerugian finansial, tetapi juga mencakup upaya untuk menjaga reputasi, kepercayaan nasabah, dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Komitmen perusahaan untuk terus berinovasi dan beradaptasi juga menjadi kunci keberhasilan dalam mengelola risiko dan memberikan layanan terbaik kepada nasabah.

.