

SKRIPSI

ANALISIS PENYEBAB PENOLAKAN KLAIM NASABAH OLEH PERUSAHAAN ASURANSI (STUDI KASUS PADA PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA KANTOR CABANG BANDA ACEH)



Disusun Oleh:

**RAFI ALFATTA HILAL
NIM. 170603274**

.

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2019 M / 1441 H**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rafi Alfatta Hilal
NIM : 170603274
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini. Maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 12 September 2019

Yang menyatakan,



Rafi Alfatta Hilal

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program Studi Perbankan Syariah

Dengan judul:

**Analisis Penyebab Penolakan Klaim Nasabah Oleh Perusahaan
Asuransi (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga
Kantor Cabang Banda Aceh)**

Disusun oleh:

Rafi Alfatta Hilal

NIM : 170603274

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan
formatnya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam
penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc

Riza Aulia, S.E.I., M.Sc

NIP. 197209072000031001

NIP. 198801302018031001

Mengetahui Ketua
Program Studi Perbankan Syariah

Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc

NIP. 197209072000031001

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG HASIL

SKRIPSI

Disusun Oleh

Rafi Alfatta Hilal

NIM: 170603274

Dengan Judul:

Analisis Penyebab Penolakan Klaim Nasabah Oleh Perusahaan Asuransi (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh)

Telah Disidangkan Oleh Program S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Strata I dalam Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Kamis

12 September 2019 M

11 Muharram 1441 H

Banda Aceh,
Tim Penilai Sidang Hasil Skripsi
Ketua,

Sekretaris,

Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc

NIP. 197209072000031001

Riza Aulia, S.E.I., M.Sc.

NIP. 198801302018031001

Penguji I,

Penguji II,

Ayumiati, SE., M. Si

NIP. 197806152009122002

Akmal Riza, SE., M.Si

NIDN. 2002028402

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dr. Zaki Fuad, M.Ag

NIP. 196403141992031003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: www.library.ar-raniry.ac.id Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Rafi Alfatta Hilal

NIM : 170603274

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

E-mail : rafialfatta96@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah :

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☐ Skripsi ☐

yang berjudul:

Analisis Penyebab Penolakan Klaim Nasabah Oleh Perusahaan Asuransi (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh)

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

☐ Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 12 September 2019

Mengetahui,

Penulis

Pembimbing I

Pembimbing II

Rafi Alfatta Hilal

NIM. 170603274

Dr. Israk AhmadSyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc

NIP. 197209072000031001

Riza Aulia, S.E.I., M.Sc

NIP. 198801302018031001

KATA PENGANTAR



Syukur *Alhamdulillah* penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan penulisan sebuah skripsi yang berjudul ***“Analisis Penyebab Penolakan Klaim Nasabah Oleh Perusahaan Asuransi (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh)”***. Salawat beserta salam penulis kirimkan kepada pangkuan alam Nabi Muhammad SAW. Beserta keluarga dan sahabatnya yang telah memberikan teladan melalui sunnahnya sehingga membawa kesejahteraan di muka bumi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak mulai dari penyusunan proposal, penelitian, sampai penulisan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ayumiati, SE., M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah, serta Mukhlis, S.Hi, S.E., M.H selaku operator program Studi Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Muhammad Arifin, Ph.D, selaku ketua laboratorium dan Staf Lab Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc, Selaku Pembimbing I dan Riza Aulia, S.E.I, M.Sc selaku pembimbing II yang telah membimbing, memberi nasehat-nasehat dan motivasi sehingga terbentuknya skripsi ini.
5. Ayumiati, SE., M.Si, selaku dosen penguji I dan Akmal Riza, SE., M.Si, selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukan dan saran untuk perbaikan skripsi ini.
6. Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc, Selaku Penasehat Akademik dan seluruh staf FEBI
7. Pimpinan Direktur Jamaluddin serta seluruh staf dan karyawan yang telah membantu dalam proses pengumpulan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Muchlis dan Ibunda Rohana atas segala kasih sayang yang selalu mendoakan yang terbaik, motivasi, inspirasi dan kepada kakak tercinta Fitrah Asma Ulhusna, dan adk tercinta Yogi Almusyarif. Serta kepada seluruh anggota keluarga, karena dengan doa, semangat, kesetiaan dan budi baik merekalah penulis dapat menyelesaikan studi ini hingga selesai.
9. Sahabat Mirdali Aswinda, Ardian Kausar, Zikri Hidayatullah, Aun Athallah Riqkina, Nana Putrawardana, M. Dayan Fharras R.W, dan Teman-teman seperjuangan lila

Beransah, Wediansyah, Muammar pada Prodi Perbankan Syariah konversi angkatan 2017 yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu penulis. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang.

Banda Aceh, 16 Maret 2020

Rafi Alfatta Hilal



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	KH	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	SY	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ	-	-	-

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fat ḥah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fat ḥah dan ya</i>	Ai
◌ِ و	<i>Fat ḥah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haula*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
اَ / ِ	<i>Fat ḥah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
اِ / ِ	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
اُ / ِ	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*
رَمَى : *ramā*
قِيلَ : *qīla*
يَقُولُ : *yaqūlu*

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fat ḥah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

- b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta

bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>rauḍah al-atfāl/ rauḍatul atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	: <i>al-Madīnah al-Munawwarah/ al-Madīnatul Munawwarah</i>
طَلْحَةُ	: <i>Ṭal ḥah</i>

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Rafi Alfatta Hilal
NIM : 170603274
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Penyebab Penolakan Klaim Nasabah
Oleh Perusahaan Asuransi Takaful Keluarga
Kantor Cabang Banda Aceh
Tanggal Sidang : 12 September 2019
Tebal Skripsi : 111 Halaman
Pembimbing I : Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc
Pembimbing II : Riza Aulia, S.E.I., M.Sc

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penyebab penolakan klaim nasabah oleh perusahaan asuransi (Studi kasus pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh). Asuransi merupakan salah satu bentuk pengalihan risiko, didalam perjanjiannya penanggung mengikatkan dirinya kepada tertanggung dengan menerima suatu premi untuk memberikan suatu pergantian kepadanya karena suatu kerugian yang tidak diharapkan yang mungkin akan terjadi. Akan tetapi, dalam prakteknya, tidak semua tertanggung dapat menerima ganti kerugian pada saat pengajuan klaim. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah penyebab penolakan klaim oleh perusahaan asuransi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga dan sampel yang diambil 2 orang nasabah. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa penyebab penolakan klaim ini berpengaruh terhadap penolakan klaim pada PT. Asuransi Takaful Keluarga.

Kata kunci: Klaim Asuransi, Asuransi Syariah, Asuransi Takaful Keluarga

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL KEASLIAN	i
HALAMAN JUDUL KEASLIAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG HASIL	v
PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN TRANSLITERASI	x
ABSTRAK	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
 BAB II LANDASAN TEORI	 11
2.1 Asuransi	11
2.2 Manfaat Asuransi	13
2.3 Prinsip Asuransi Syariah	14
2.4 Klaim Asuransi	17
2.4.1 Proses Klaim	18
2.5 Asuransi dalam Pandangan Islam	22
2.5.1 <i>Tabarru'</i>	23
2.5.2 <i>Ta'awun</i>	24
2.6 Penelitian Terkait	24
2.7 Kerangka Pemikiran	29

BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Lokasi Penelitian	33
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	33
3.4 Sumber Data Penelitian	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.6 Metode Analisis Data	37
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 39
4.1 Sejarah PT. Asuransi Takaful Keluarga	39
4.2 Keadaan Personalia PT. Asuransi Takafu Keluarga	41
4.3 Visi dan Misi PT. Asuransi Takaful Keluarga	42
4.4 Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga	43
4.5 Kegiatan Usaha PT. Asuransi Takaful Keluarga ...	44
4.5.1 Penghimpun Dana	45
4.5.2 Penyaluran Dana	48
4.6 Prosedur dan Syarat-syarat Pengajuan Klaim	49
4.7 Penetapan Klaim pada PT. Asuransi Takaful Keluarga	56
4.8 Penyebab Penolakan Klaim oleh Perusahaan serta Analisisnya	58
4.9 Kendala dan Solusi Penyelesaian Klaim serta Analisisnya	63
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran	67
 DAFTAR PUSTAKA	 70
LAMPIRAN	73
BIODATA	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Produk PT. Asuransi Takaful Keluarga	6
Tabel 2.1 Penelitian Terkait	24
Tabel 3.1 Responden yang akan di wawancara	36
Tabel 4.1 Peserta Polis Asuransi Takaful yang di tunda Pembayaran Klaim	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Wawancara Pimpinan PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh	73
Lampiran 2	Daftar Wawancara Sekretaris PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh	76
Lampiran 3	Daftar Wawancara Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam.....	78
Lampiran 4	From Klaim.....	80
Lampiran 5	Brosur Takaful Keluarga	81
Lampiran 6	Brosur Takafulink Salam	83
Lampiran 7	Brosur Takafulink Salam	85
Lampiran 8	SK Bimbingan	87
Lampiran 9	Surat Penelitian	88
Lampiran 10	Kontrak polis Asuransi Takaful Keluarga	89
Lampiran 11	Form Penolakan Klaim Asuransi Takaful Keluarga	91
Lampiran 12	Dafyar Riwayat Hidup	92

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan asuransi syariah merupakan perusahaan yang memberikan jasa keuangan dalam penanggungan resiko atas kerugian yang terjadi, kehilangan manfaat atas barang benda, kerugian atas kerusakan, dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga, yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti yang menimbulkan kerugian, yang diselenggarakan berdasarkan prinsip Syariah. Proses mengatasi semua resiko yang berasal dari para pertanggungnya perusahaan asuransi membutuhkan dana yang cukup besar untuk menutupi semua tanggungan tersebut, sehingga perusahaan bisa tetap mendapatkan keuntungan yang diharapkan. Untuk itu usaha asuransi harus dikelola secara profesional, baik pengelolaan resiko maupun pengelolaan keuangannya (Ulandari, 2011).

Secara umum risiko diartikan sebagai kemungkinan terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan yang menimbulkan kerugian. Risiko juga dapat dikatakan sebagai suatu kondisi yang mengandung kemungkinan terjadinya penyimpangan yang lebih buruk dari hasil yang diharapkan. Oleh karena itu, kemungkinan timbulnya suatu risiko menjadi kenyataan, adalah suatu hal yang diusahakan untuk tidak terjadi, inilah yang kemudian menjadi dasar adanya lembaga asuransi. Dalam hal ini, hubungan antara risiko dan asuransi merupakan hubungan yang erat satu dengan yang lain,

yang selalu akan melekat dan mengikuti. Hal tersebut terjadi karena risiko merupakan pengertian inti dalam asuransi, dan juga asuransi merupakan suatu bentuk penanganan risiko yang dapat dilakukan dengan cara melakukan pengalihan. Dari sisi manajemen resiko, asuransi dianggap sebagai salah satu cara terbaik untuk menangani suatu resiko, karena asuransi merupakan salah satu bentuk pengalihan resiko (Nabila, 2018).

Sistem lembaga asuransi di Indonesia terbagi menjadi dua sistem yaitu asuransi konvensional dan asuransi syariah. Perbedaan asuransi syariah dengan asuransi Konvensional dari jenis operasionalnya. Asuransi syariah menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam penerapannya, terutama terletak pada prinsip *ta'awun* (tanggung-menanggung) yang menjadi tulang punggung bagi asuransi syariah dibandingkan dengan asuransi konvensional yang lebih mendasarkan pengalihan risiko dari nasabah kepada perusahaan asuransi.

Perbedaan asuransi syariah dan konvensional dari segi fundamental Dewan Syariah Nasional MUI menetapkan pengertian asuransi syariah (*ta'min*, *takaful*, atau *tadhamun*) sebagai usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui dana investasi dalam bentuk asset atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah (fatwa DSN MUI No. 21/DSNMUI/ X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah).

Berdasarkan fatwa DSN MUI tersebut dapat diartikan bahwa konsep fundamental asuransi syariah adalah kegiatan tolong menolong diantara peserta asuransi syariah dan tidak bertujuan komersil.

Perbedaan Asuransi syariah dan konvensional dari segi pengelolaan resiko, prinsip pengelolaan risiko asuransi syariah adalah berbagi risiko (risk sharing), yaitu risiko ditanggung bersama sesama peserta asuransi. Hal ini bisa dimaknai dari fatwa DSN MUI bahwa asuransi syariah adalah kegiatan melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang/pihak yang berarti risiko yang terjadi juga akan dibagi kepada semua peserta asuransi syariah. Sementara itu prinsip pengelolaan risiko asuransi konvensional adalah transfer risiko (risk transfer) yaitu prinsip risiko dengan cara mentransfer atau memindahkan risiko peserta asuransi ke perusahaan asuransi. Asuransi konvensional pada dasarnya merupakan konsep pengelolaan risiko dengan cara mengalihkan risiko yang mungkin timbul dari peristiwa tertentu yang tidak diharapkan kepada orang lain yang sanggup mengganti kerugian yang diderita dengan imbalan premi.

Sementara itu, konsep dasar asuransi konvensional adalah jual beli antara peserta dan perusahaan. Hal ini dapat dipahami dari arti asuransi secara umum yang berarti “jaminan”. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia kata ‘asuransi’ adalah ‘pertanggungan’. Definisi standar asuransi dijelaskan dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian bahwa asuransi adalah

perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan. Dengan demikian dapat diartikan bahwa konsep fundamental asuransi konvensional adalah jual beli antara peserta dengan perusahaan asuransi.

Dilihat dari jenisnya, Asuransi memiliki 2 jenis disesuaikan dengan objek pertanggungsannya, salah satu jenisnya adalah usaha asuransi umum yang juga diatur dalam peraturan Perundang-undangan. Asuransi umum adalah memberikan jaminan terhadap kerugian yang terjadi pada harta benda, baik harta benda yang bergerak maupun yang tidak bergerak, serta memberikan jaminan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mengalami kerugian. Asuransi umum memiliki banyak *variant* produk, antara lain: asuransi kebakaran, kendaraan bermotor, pengangkutan, perjalanan, rangka kapal, perkebunan, pertanian, pesawat terbang, satelit, tanggung jawab hukum pihak ketiga, mesin dan berbagai risiko kerugian asset lainnya. Sebagaimana halnya asuransi jiwa, asuransi umum juga memiliki produk yang memberikan perlindungan atas kesehatan dan kecelakaan diri.

Sedangkan asuransi lainnya adalah asuransi jiwa. Asuransi jiwa merupakan asuransi dengan objek pertanggungannya berupa orang, dan yang dipertanggungkan adalah kehidupan seseorang. Selain jiwa, jaminan dapat diperluas dengan kesehatan serta kecelakaan. Asuransi ini memberikan jaminan perlindungan dalam bentuk pengalihan risiko keuangan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan. Asuransi jiwa bertujuan menanggung kerugian finansial tak terduga dikarenakan meninggalnya seseorang terlalu cepat atau hidupnya terlalu lama. Jaminan ini bisa diberikan apabila seseorang meninggal sebelum waktunya atau dengan tiba-tiba.

Salah satu contoh perusahaan asuransi yang bergerak menggunakan sistem syariah dan memiliki asuransi jiwa adalah perusahaan PT. Asuransi Takaful Keluarga yang ada di Banda Aceh. PT. Asuransi 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 (Brosur PT. Asuransi Takaful Keluarga). Pada akhir tahun 2018, PT. Asuransi Takaful Keluarga memiliki jumlah nasabah adalah seperti di Tabel 1.1

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Produk Asuransi PT. Asuransi
Takaful Keluarga

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase (%)
1	2016	64	21,88 %
2	2017	78	
3	2018	115	47,44 %
TOTAL		257	

Sumber: PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh (2019)

Berdasarkan hasil terhadap data pada tabel diatas maka dijelaskan bahwa di tahun 2016 jumlah nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Keluarga yaitu sebanyak 64 nasabah, pada tahun 2017 sebanyak 78 nasabah serta tahun 2018 sebanyak 115 nasabah, jumlah seluruh nasabah pada akhir 2018 adalah sebesar 257 orang. Dari tahun 2016 PT. Asuransi Takaful Keluarga mengalami peningkatan sebesar 21,88% dan pada tahun 2017 sampai dengan 2018 terus mengalami peningkatan sebesar 47,44%.

Kasus penolakan klaim oleh pihak PT. Asuransi Takaful bukanlah hal yang asing dan cukup sering terjadi. Ada beberapa hal yang menyebabkan sulitnya tertanggung untuk mendapatkan pembayaran ganti rugi, yaitu karena kurang lengkapnya persyaratan yang telah ditentukan oleh perusahaan. Contoh kasus pertama terjadi pada peserta dengan no polis 06.2013.00111.xxx, peserta berumur 11 tahun yang menjadi sebab tidak diterimanya klaim karena syarat umur peserta belum mencukupi ketentuan hukum

yang berlaku. Kasus ini terjadi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga pada tahun 2018 (wawancara dengan bapak Jamaluddin selaku pimpinan Asuransi Takaful Keluarga kantor Cabang Banda Aceh 2019). Contoh kasus kedua terjadinya penolakan klaim dikarenakan peserta telah mengindap penyakit sebelum polis asuransi dibuka, penyakit yang terlebih dahulu di derita oleh peserta, perusahaan asuransi tidak mengcovernya, hal ini menyebabkan pengajuan klaim ditolak oleh perusahaan.

Secara umum penolakan klaim di perusahaan asuransi dikarenakan tidak terpenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh perusahaan atau disebabkan karena terjadinya pelanggaran hukum. pada PT. Asuransi Takaful Keluarga penolakan klaim terjadi apabila adanya manipulasi data, tidak lengkapnya persyaratan dan terjadinya pelanggaran hukum

Melihat kondisi yang telah dijabarkan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dengan tema permasalahan klaim asuransi yang berjudul **Analisis Faktor-Faktor Penolakan Klaim Nasabah oleh Perusahaan Asuransi (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh)**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan hasil pemikiran dan permasalahan yang penulis jelaskan pada latar belakang penelitian maka penelitian ini memiliki rumusan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana penyebab penolakan klaim nasabah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh?
2. Bagaimana solusi atas kendala yang terjadi kepada nasabah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagaimana rumusan masalah penelitian yang penulis jabarkan di atas, maka ada beberapa tujuan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penyebab penolakan klaim nasabah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh?
2. Untuk mengetahui solusi atas kendala yang terjadi kepada nasabah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh?

1.4 Manfaat Penelitian

Setelah menjelaskan rumusan masalah dan tujuan masalah maka manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini tentunya untuk menambah wawasan, referensi serta menambah ilmu pengetahuan mahasiswa khususnya mahasiswa S-1 Perbankan Syariah mengenai faktor-faktor PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh dalam penolakan klaim

2. Bagi Instansi terkait

Bagi instansi terkait tentunya penelitian ini akan menjadi gambaran dalam menentukan penolakan klaim nasabah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Banda Aceh.

3. Masyarakat

Penelitian ini juga berguna memberikan informasi kepada masyarakat dalam pengajuan klaim asuransi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Banda Aceh.

4. Penulis

Penelitian ini bagi penulis sangat berguna untuk menambah pengetahuan khususnya tentang permasalahan klaim asuransi. Selain itu, penulis mendapatkan pengalaman dalam perihal penelitian yang sebelumnya penulis belum pernah melakukannya sehingga akan menjadi pengalaman penting bagi penulis untuk penelitian yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Pada subbab sistematika penulisan penelitian ini ialah penjelasan sistematika penulisan dari bab satu hingga bab lima. Adapun sistematika penulisan ialah sebagai berikut :

Bab satu pendahuluan, menjelaskan tentang latar belakang masalah yang menjadi permasalahan utama dalam penelitian ini. Pada bab ini penulis juga memaparkan rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penulisan hingga manfaat penulisan penelitian ini.

Bab dua landasan teori, menjelaskan tentang teori yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun dalam bab ini juga dijelaskan bagaimana bentuk teori dasar penelitian, penelitian sebelumnya yang terkait.

Bab tiga metode penelitian, pada bab ini peneliti menjelaskan tentang metodologi penelitian, metodologi penelitian yang dibahas mencakup jenis penelitian, pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, jenis data, sumber data, populasi dan metode pengambilan sampel serta teknik pengumpulan data dan analisis data.

Bab empat, menjelaskan tentang dekskripsi objek penelitian, hasil analisis serta pembahasan secara mendalam tentang hasil temuan dilapangan serta menejelaskan implikasinya.

Bab lima, penutup bab terakhir atau bab lima akan menjadi bab penutup dari penelitian ini yaitu berupa kesimpulan hasil penelitian serta berisikan saran dari penelitian yang dilakukan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian

Sebelum memahami istilah asuransi maka perlu dimengerti mengenai “*risk*” atau risiko. Berbagai buku asuransi yang dipergunakan pada perguruan tinggi memiliki perbedaan dalam mendefinisikan risiko, antara lain:

- a. Kemungkinan mengalami kerugian (*chance of loss*).
- b. Peluang rugi (*possibility of loss*).
- c. Ketidakpastian (*uncertainty*).
- d. Penyimpangan kenyataan dari hasil yang diharapkan (*the dispersion of actual from expected result*)
- e. Peluang/ kemungkinan terjadi hasil-hasil yang berbeda dari hasil semula yang diharapkan (*the probability of any outcome different from the one expected*).
- f. Syakir (2018) sendiri mendefinisikan risiko sebagai “*a condition in which there is possibility of adverse deviation from desired outcome that is expected or hoped for*”, atau diterjemahkan secara bebas sebagai suatu keadaan yang mengandung peluang atau kemungkinan adanya penyimpangan dari tujuan yang direncanakan atau sasaran yang diharapkan, yang mengakibatkan ketidaknyamanan.
(Syakir, 2018:40)

Risiko-risiko tentunya sulit diprediksi maka asuransi berperan penting sebagai pelindung dari risiko-risiko tersebut. Asuransi

merupakan perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

Secara umum, pengertian asuransi adalah perjanjian antara penanggung (dalam hal ini perusahaan asuransi atau reasuransi) dengan tertanggung (peserta asuransi) di mana penanggung menerima pembayaran premi dari tertanggung, dan penanggung berjanji membayarkan sejumlah uang atau dana pertanggungan manakala tertanggung :

- a. Mengalami kerugian, kerusakan, atau hilangnya suatu barang kepentingan yang dipertanggungkan karena suatu peristiwa yang tidak pasti.
- b. Berdasarkan hidup atau hilangnya nyawa seseorang (Syakir, 2018: 28).

Asuransi (*Insurance*) berasal dari kata *assurance* yang berarti jaminan atau perlindungan. Asuransi secara hukum dapat didefinisikan sebagai suatu perikatan antara dua pihak yaitu: penanggung (perusahaan asuransi) dan tertanggung (individu atau badan usaha). Penanggung mengikatkan diri untuk memberikan

ganti rugi kepada tertanggung, bila terjadi peristiwa atau musibah yang dijamin dalam polis. Tertanggung membayar sejumlah uang kepada penanggung yang disebut premi, sebagai imbalan jasa atas pengalihan risiko dari tertanggung kepada penanggung. Asuransi harus memiliki beberapa unsur sebagai berikut:

- a. Pengalihan risiko dari tertanggung kepada penanggung
- b. Tertanggung membayar premi
- c. Penanggung berkewajiban membayar ganti rugi
- d. Sesuai persyaratan dan ketentuan yang diatur polis

2.2 Manfaat Asuransi

Asuransi tentunya memiliki manfaat, ada beberapa manfaat asuransi antara lain sebagai berikut:

- a. Memberikan rasa aman dan perlindungan, dengan memiliki polis asuransi, tertanggung akan terhindar dari kemungkinan timbul risiko kerugian di kemudian hari dan menjadi tenang jiwanya karena objek yang diasuransikan dijamin oleh penanggung (Syakir, 2018: 15-23).
- b. Pendistribusian biaya dan manfaat yang lebih adil, semakin besar kemungkinan terjadinya risiko kerugian timbul, semakin besar pula premi pertanggungannya.
- c. Memberikan kepastian, merupakan manfaat utama asuransi karena pada dasarnya asuransi berusaha untuk mengurangi konsekuensi yang tidak pasti dari suatu keadaan yang merugikan (*peril*), yang sudah diperkirakan sebelumnya

sehingga biaya atau akibat finansial dari kerugian tersebut menjadi pasti atau relatif pasti.

- d. Menjadikan hidup lebih tenang, karena segala risiko yang dapat diasuransikan telah ada yang menanggung, maka hidup terasa lebih tenang dan penuh semangat.

2.3 Prinsip Asuransi Syariah

Asuransi kerugian dan asuransi jiwa sama-sama menerapkan prinsip tolong-menolong (*ta'awun*). Adapun Prinsip ini terdiri dari yaitu :

a. Tolong-menolong

Tolong-menolong menjadi prinsip asuransi syariah karena dalam asuransi syariah menggunakan akad *tabarru'*, yaitu akad kebaikan. Akad *tabarru'* dilakukan dengan tujuan tolong-menolong dalam rangka membuat kebaikan.

b. Kerja Sama

Kerja sama yang diterapkan dalam asuransi syariah dapat terwujud dalam bentuk akad *mudharabah* dan *musyarakah*. Akad *mudharabah* yaitu pemilik harta (modal) menyerahkan modal kepada pengusaha untuk berdagang dengan modal tersebut, dan laba dibagi diantara keduanya berdasarkan persyaratan yang disepakati. Adapun akad *musyarakah* adalah akad yang berlaku antara dua orang atau lebih untuk *ta'awun* dalam bekerja pada suatu usaha dan membagi keuntungan.

c. Kerelaan

Dalam bisnis asuransi syariah, kerelaan (*ar-ridha*) dapat diterapkan pada setiap anggota (nasabah) asuransi agar mempunyai motivasi dari awal untuk merelakan sejumlah dana (premi) yang disetorkan ke perusahaan asuransi, yang difungsikan sebagai dana sosial (*tabarru'*). Dana sosial (*tabarru'*) betul-betul digunakan untuk tujuan membantu anggota (nasabah) asuransi yang lain jika mengalami bencana kerugian. Prinsip kerelaan diperintahkan dalam surah (An-Nisaa' (4):29)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْباطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ بَحْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ
بِكُمْ رَحِيمًا ۝ ٢٩

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”. (An-Nisa' [4]: 29).

d. Amanah

Prinsip amanah harus diterapkan dalam semua bisnis syariah, termasuk asuransi syariah. Amanah yaitu bertanggung jawab (*responsibility, tranparansi, trustworthy*). Sifat amanah harus diterapkan pada kedua belah pihak antara nasabah dan perusahaan asuransi syariah. Yaitu seorang nasabah menyampaikan

informasi yang benar berkaitan dengan premi yang dibayar, dan tidak memanipulasi kerugian yang menimpa dirinya. Sifat amanah bagi perusahaan asuransi syariah yaitu harus membuat laporan yang jujur dan transparan.

e. Keadilan

Prinsip keadilan dalam bisnis asuransi syariah dapat diterapkan dalam pembagian bagi hasil (nisbah bagi hasil), sesuai kesepakatan dalam akad. Misalnya 50:50 atau 55:45 atau 60:40. Dalam pengimplementasian asuransi syariah mengandung arti bahwa asuransi syariah harus benar-benar bersikap adil, khususnya dalam membuat pola hubungan antara nasabah dengan nasabah, maupun antar nasabah dengan perusahaan asuransi syariah, terkait dengan hak dan kewajiban masing-masing. (Ambrin, 2015: 165)

f. Bebas Riba

Sistem asuransi syariah tidak mengenal riba (bunga/*interest*). Karena riba hukumnya haram menurut syariah. Larangan riba terdapat dalam beberapa ayat Al-Quran, salah satunya terdapat dalam surah Al-Baqarah (2):275. Tingkatan dosa paling kecil dari riba adalah ibarat berzina dengan ibu kandungnya sendiri. Kontribusi (premi) yang dibayarkan nasabah, harus diinvestasikan pada investasi yang sesuai dengan syariah dan sudah jelas kehalalannya.

g. Bebas *Gharar*

Gharar dapat diartikan sebagai penipuan atau ketidakjelasan/ketidakpastian (*jahalah*). Secara umum *gharar*

didefinisikan sebagai suatu ketidakpastian, ketidakjelasan atau ambiguitas. Fatwa DSN-MUI No. 80 menjelaskan bahwa yang dimaksud *gharar* adalah ketidakpastian dalam suatu akad, baik mengenai kualitas, kuantitas dan waktu penyerahan objek akad. Berdasarkan definisi tersebut maka keberadaan *gharar* sangat berhubungan dengan suatu kejadian atau aktivitas di masa datang.

h. Bebas Maisir

Maisir adalah segala bentuk kegiatan dan/atau perbuatan serta keadaan yang mengarah kepada taruhan dan dapat berakibat kepada kemudharatan bagi pihak-pihak yang bertaruh dan orang-orang atau lembaga yang ikut terlibat dalam taruhan tersebut.

2.4 Klaim Asuransi

Pengertian Klaim asuransi adalah sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan polis asuransi. Klaim Asuransi yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan untuk validitasnya dan kemudian dibayarkan kepada pihak tertanggung setelah disetujui. Klaim asuransi bertujuan untuk memberikan manfaat yang sesuai dengan ketentuan dalam polis asuransi kepada pemegang polis (tertanggung).

Klaim adalah pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk mendapatkan haknya berupa pertanggunganan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat. Dengan kata lain, klaim adalah proses pengajuan oleh

peserta untuk mendapatkan uang pertanggungan setelah tertanggung melaksanakan seluruh kewajibannya kepada penanggung, yaitu berupa penyelesaian pembayaran premi sesuai dengan kesepakatan sebelumnya. Pada pengertian lain, klaim adalah aplikasi oleh peserta untuk memperoleh pertanggungan atas kerugiannya yang tersedia berdasarkan perjanjian. Sedangkan klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian tersebut. (Amrin, 2017: 93).

2.4.1 Proses Klaim

Pembayaran klaim pada asuransi syariah diambil dari dana tabarru' semua peserta. Perusahaan sebagai mudharib wajib menyelesaikan proses klaim secara cepat, tepat, dan efisien sesuai dengan amanah yang diterimanya. Pada semua perusahaan asuransi, termasuk yang berdasarkan konsep takaful, sebenarnya tidak ada alasan untuk memperlambat proses penyelesaian klaim yang diajukan oleh tertanggung. Tindakan memperlambat itu tidak boleh dilakukan, karena klaim adalah suatu proses yang telah diantisipasi sejak awal oleh semua perusahaan asuransi. Di samping itu, yang lebih penting lagi bahwa klaim adalah hak peserta, dan dananya diambil dari dana tabarru' semua peserta. Karena itu, wajib bagi pengelola untuk melakukan proses klaim secara cepat, tepat dan efisien. Jenis-jenis kerugian dapat digolongkan menjadi tiga yaitu:

1. Kerugian seluruhnya (total loss) pada kerugian seluruhnya, objek yang dipertanggungkan secara teknis atau nyata rusak

seluruhnya. Misalnya, mobil yang hilang dicuri atau masuk laut. Secara teknis dikatakan rusak seluruhnya, karena biaya untuk mengangkat dan memperbaikinya lebih besar 75% harga mobil tersebut. Mobil yang terlindas tank baja secara nyata tidak berwujud lagi sebagai mobil, dan dikatakan sebagai rusak seluruhnya. Dalam hal kendaraan dicuri, pernyataan hilangnya kendaraan hanya dapat dikeluarkan oleh kepala direktorat serse polisi setempat.

2. Kerugian sebagian (partial loss) adalah semua kerusakan yang tidak termasuk kategori kerugian seluruhnya. Dalam menentukan besarnya nilai kerugian cukup kompleks. Misalnya dalam peristiwa kebakaran kantor atau gedung, penilaian dilakukan oleh lembaga independen. Sedangkan kerugian yang berhubungan dengan asuransi laut, penilaian dilakukan oleh *average adjuster*.
3. Kerugian pihak ketiga adalah kerugian yang dialami oleh pihak ketiga yang terjadi akibat tindakan yang dilakukan oleh tertanggung. Misalnya, kendaraan tertanggung menabrak diri atau harta benda pihak ketiga, yang kemudian menimbulkan luka badan atau kerugian pada diri atau harta benda pihak ketiga.

Dalam menyelesaikan klaim berupa kerusakan atau kerugian, perusahaan asuransi syariah mengacu pada akad kondisi dan kesepakatan yang tertulis pada polis, yaitu dengan dua pilihan. pilihan pertama adalah perusahaan akan mengganti dengan uang

tunai, dan pilihan kedua adalah perusahaan akan memperbaiki atau membangun ulang objek yang mengalami kerusakan. Prosedur penyelesaian klaim baik asuransi kerugian syariah maupun konvensional hampir sama. Kecuali dalam hal kecepatan dan kejujuran dalam menilai klaim. Prosedurnya adalah

1. Pemberitahuan klaim segera setelah peristiwa yang sekiranya akan membuat tertanggung menderita kerugian, tertanggung atau pihak yang mewakilinya segera melaporkan kepada penanggung. Laporan lisan harus dipertegas dengan laporan tertulis. Pada tahap awal ini tertanggung akan mendapat petunjuk lebih lanjut mengenai apa yang harus dilakukan oleh tertanggung, dan dokumen apa yang harus dilengkapi oleh tertanggung. Kondisi ini diterapkan untuk memungkinkan pengelola mengambil tindakan yang diperlukan mengenai klaim yang muncul. Peserta menyerahkan klaim baik secara personal kepada pengelola maupun melalui otoritas atas namanya seperti pengacara, broker, atau agen.
2. Bukti klaim kerugian Peserta yang mendapat musibah diminta menyediakan fakta-fakta yang utuh dan bukti-bukti kerugian. Untuk tujuan ini, penting bagi peserta yang mendapatkan musibah untuk menyerahkan klaim tertulis dengan melengkapi lembaran klaim standar yang dirancang untuk masing-masing Class of Bussines. Penting juga bagi penuntut untuk melengkapi dokumen-dokumen yang

diajukan sebagaimana yang dipersyaratkan secara standar dalam industri asuransi di Indonesia.

3. **Penyelidikan** Setelah laporan yang dilampiri dengan dokumen pendukung diterima oleh penanggung, dilakukan analisa administrasi. Mengenai apakah premi sudah dibayar atau belum. Apabila tahap ini telah dilalui, penanggung akan memutuskan untuk segera melakukan survey ke lapangan atau menunjuk *independent adjuster*, jika hal itu diperlukan. Pihak ketiga yang terakhir ini akan menentukan penyebab kerugian, serta menilai besarnya kerugian yang terjadi. Laporan survey akan dijadikan dasar apakah klaim dijamin oleh polis atau tidak. Jika klaim ditolak, penanggung akan segera menyampaikan surat penolakan atas klaim yang diajukan oleh tertanggung. Sebaliknya, jika klaim secara teknis dijamin polis, penanggung akan segera menghubungi tertanggung mengenai kesepakatan bentuk dan nilai penggantian yang akan diberikan kepada tertanggung. Semua korespondensi akan dilakukan secara tertulis antara penanggung dengan tertanggung.

Agar klaim asuransi dapat diproses dan dibayar oleh perusahaan asuransi, ada berbagai ketentuan penting mengenai pengajuan klaim yang harus diperhatikan antara lain klaim harus sesuai dengan yang tertera dalam polis. Sebelum mengajukan klaim asuransi, peserta harus memastikan masih memiliki manfaat yang sesuai dengan yang tercatat didalam polis asuransi. Polis masih

berlaku (inforce). Polis tidak dalam masa tunggu. Klaim termasuk dalam pertanggungan. (Amrin, 2019: 67).

2.5 Asuransi dalam Pandangan Islam

Asuransi dalam islam menggunakan akad *tabaru'* dan dengan prinsip dasar taawun atau saling tolong menolong. Segala musibah dan bencana yang menimpa manusia merupakan qadha dan qadhar Allah. Namun, kita wajib berikhtiar memperkecil risiko keuangan yang timbul. Upaya tersebut seringkali tidak memadai, karena yang harus ditanggung lebih besar dari yang diperkirakan. (Waldi, 2018: 296).

Asuransi 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 dengan Syariah meliputi perlindungan jiwa, perlingungan kesehatan, perencanaan Pendidikan anak, perencanaan hari tua serta menjadi rekan terbaik dalam perencanaan investasi. (Brosur takaful keluarga, 2019).

Konsep tolong menolong mendasari prinsip kerja takaful keluarga. Perusahaan menyediakan wadah bagi peserta untuk saling melindungi dan Bersama sama menanggung resiko keuangan bila mana musibah menimpa. Bermula dari konsep tersebut, takaful keluarga berupaya menghadirkan solusi pengelolaan keuangan dan usaha meminimalisir risiko-risiko sesuai dengan prinsip prinsip

Syariah yang bebas dari unsur gharar atau (ketidak jelasan), maisir (perjudian), Riba (system bunga), dan zhulm (ketidak adilan). (Brosur takaful keluarga, 2019).

Konsep Asuransi Syariah adalah suatu konsep dimana terjadi saling memiliki risiko diantara sesama peserta. Sehingga, antara satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atas risiko yang muncul. Saling pikul risiko ini dilakukan atas dasar saling menolong dalam kebaikan dengan cara masing-masing mengeluarkan dana tabarru' atau dana kebajikan (derma) yang ditunjukan untuk menanggung risiko. Asuransi Syariah dalam pengertian ini sesuai dengan Al-Quran surah al-Mai'dah ayat 2

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهَرَ الْحَرَامَ وَلَا
الْهَدْيَ وَلَا الْفُلَيْدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامَ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّنْ
رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ
شَنَّٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا
وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (QS. Al-Maidah [5]:2)

2.5.1 Tabarru'

Tabarru' adalah sumbangan, hibah, dana kebajikan, atau derma. Orang yang memberi sumbangan disebut *mutabarri'* "dermawan". *Tabarru'* merupakan pemberian sukarela seseorang kepada orang lain, tanpa ganti rugi yang mengakibatkan berpindahnya kepemilikan harta itu dari pemberi kepada orang yang diberikan.

2.5.2 Ta'awun

Sistem Asuransi Syariah adalah sikap ta'awun yang telah diatur dengan sistem yang sangat rapi, antara sejumlah besar manusia, semuanya telah siap mengantisipasi suatu peristiwa. Jika sebagian mereka mengalami peristiwa tersebut, maka semuanya saling menolong dalam menghadapi peristiwa itu dengan sedikit pemberian (derma) yang diberikan oleh setiap individu. Dengan pemberian (derma) tersebut, mereka dapat menutupi kerugian-kerugian yang dialami oleh orang yang tertimpa peristiwa yang terjadi.

2.6 Penelitian Terkait

Tabel 2.1
Penelitian Terkait

No	Nama Peneliti	Metode dan Variabel	Hasil Penelitian
1	Efraim (2017) Analisis klaim asuransi jiwa dalam putusan Mahkamah Agung nomor : 3046 k/pdt/2017	Kualitatif	Penolakan klaim oleh asuransi ialah karena peserta polis sebenarnya melanggar hukum, namun peserta melaporkannya ke pihak pengadilan
2	Ardhitya (2015) Faktor-faktor yang melatar belakangi penolakan klaim BPJS oleh verifikator bpjs di RSJD dr. amino gondohutomo provinsi jawa tengah tahun 2015	Kualitatif	Hasil penelitian dapat dihasilkan bahwa SOP pengajuan klaim sudah ada, akan tetapi masih belum sesuai prosedur, pasien sering tidak membawa persyaratan, keterlambatan proses klaim BPJS terjadi adanya sebagian karna adanya sebagian data yang tidak lengkap, sering terjadi ketidak konsistenan nama pasien serta verifikasi

			pengajuan klaim sudah sesuai dengan ketentuan yang ada.
3	Nurkholidah (2018) Penolakan Klaim Asuransi Jiwa Dan Kesehatan Pada PT. Allianz Indonesia	Kualitatif	penolakan klaim karena tidak dipenuhinya syarat rekam medis yang diajukan oleh nasabah ifranius tidak dibenarkan menurut hukum, karena PT Asuransi Allianz yang tidak mengakui polis asuransi dengan meminta syarat rekam medis.
4	Rachman (2018) Penolakan klaim asuransi akibat hilangnya kendaraan bermotor	Kualitatif	Kehilangan yang terjadi pada tertanggung sebagai kehilangan yang disebabkan oleh penggelapan, dimana penggelapan masuk kedalam dikecualikan di dalam polis asuransi

Sumber : Data Diolah (2019)

Persamaan hasil penelitian dari (empat) 4 jurnal diatas adalah penolakan klaim nasabah yang tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan hukum yang ditetapkan oleh asuransi. Seperti

pengurusan klaim yang kurang lengkap, sebelum melakukan pengajuan kepada pihak asuransi, sebaiknya melengkapi terlebih dahulu dokumen klaim. Seperti keterlambatan proses klaim BPJS terjadi karena adanya sebagian data yang tidak lengkap, kemudian penolakan klaim lainnya oleh PT. Asuransi terhadap nasabah dikarenakan tidak dipenuhinya syarat rekam medis yang di ajukan oleh nasabah. Sebab dokumen yang di ajukan oleh nasabah kepada PT. Asuransi dijadikan sebagai acuan bagi pihak PT. Asuransi untuk dilakukannya pengecekan tentang kebenaran atas klaim dari nasabah tersebut.

Perbedaan hasil penelitian dari (empat) 4 jurnal diatas adalah dimana nasabah yang di tolak klaim oleh pihak PT. Asuransi menggugat ke pengadilan di karenakan penolakan klaim nasabah yang tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh asuransi. penolakan klaim secara umum di perusahaan asuransi dikarenakan tidak terpenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh perusahaan atau disebabkan karena terjadinya pelanggaran hukum seperti yang terjadi pada tertanggung sebagai kehilangan yang disebabkan oleh pengelapan, dimana penggelapan masuk kedalam yang dikecualikan di dalam polis asuransi. Ada beberapa hal yang membuat pihak asuransi bebas kewajiban membayar klaim apabila, kwitansi yang tidak asli, data klaim yang sampai ke perusahaan tidak lengkap, lama pengajuan klaim melebihi jangka waktu yang disepakati, peserta mengalami bunuh diri, perbuatan melawan hukum atau dihukum mati oleh pengadilan yang berwenang,

terlibat dalam perkelahian kecuali terbukti sebagai pihak yang mempertahankan, akibat perbuatan yang disengaja, yang direncanakan dengan persetujuan peserta atau yang ditunjukkan.

Persamaan penelitian dari (empat) 4 jurnal diatas dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah dimana penyebab klaim nasabah di tolak oleh PT. Asuransi ialah. Hal tersebut dikarenakan ketidaklengkapan berkas atau tidak sesuai dengan perjanjian polis yang berlaku, tidak terpenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh perusahaan atau disebabkan karena terjadinya pelanggaran hukum.

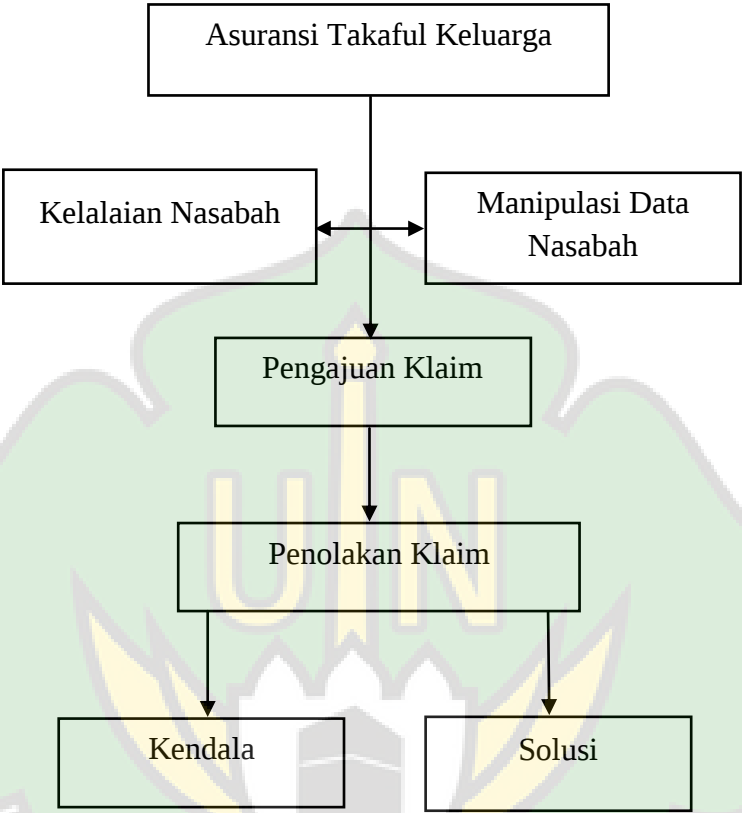
Dengan demikian, suatu klaim dapat diterima oleh perusahaan asuransi apabila semua persyaratan yang diajukan oleh perusahaan telah dilengkapi oleh nasabah. Proses penerimaan klaim harus sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan perusahaan. Namun apabila terdapat kegagalan terhadap klaim maka pihak asuransi dapat membatalkan klaim tersebut sebelum dana dicairkan.

Perbedaan hasil penelitian dari (empat) 4 jurnal diatas dengan hasil penelitian peneliti adalah penyebab klaim nasabah ditolak oleh perusahaan asuransi ialah dimana penelitian ini akan membandingkan responden perusahaan, konsumen dan akademisi. Penelitian ini akan menyelidiki bagaimana penyebab dari penolakan klaim nasabah, namun juga membandingkan dengan pernyataan akademisi.

2.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir adalah konseptual mengenai bagaimana satu teori berhubungan di antara berbagai faktor yang telah diidentifikasi penting terhadap masalah penelitian. Dalam kerangka pemikiran, peneliti harus menguraikan konsep atau variabel penelitiannya secara lebih terperinci.

Terjadinya penolakan klaim pada perusahaan PT. Asuransi Takaful Keluarga disebabkan karena pelanggaran hukum (kelalaian nasabah), pembohongan pengisian aplikasi dokumen Yang terjadi 2018 dengan kasus peserta kecelakaan dan peserta tidak mempunyai Surat Izin Mengemudi. Pada klaim asuransi jiwa, dimana peserta telah memiliki riwayat penyakit sebelum mendaftarkan polis. Peserta meyakinkan pihak asuransi bahwa tidak memiliki riwayat penyakit apapun. Namun setelah 2 bulan menjadi nasabah asuransi jiwa, pihak asuransi melakukan konfirmasi kepada pihak rumah sakit dan didapatkan bahwa peserta telah mengidap penyakit yang sudah lama diderita. dikarenakan peserta telah mengidap penyakit sebelum polis asuransi dibuka, maka perusahaan asuransi akhirnya menolak klaim dari pihak keluarga peserta. Solusinya peserta boleh melakukan klaim tapi yang diberikan adalah hasil tabungannya sedangkan manfaatnya tidak diberikan. Adapun Bagannya sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah (2019)

Gambar 2.1
Skema Kerangka Pemikiran

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang berusaha menggali informasi secara mendalam, serta terbuka terhadap segala tanggapan dan bukan hanya jawaban ya atau tidak. Penelitian ini mencoba untuk meminta orang-orang untuk mengungkapkan berbagai pikiran mereka tentang suatu topik tanpa memberi mereka banyak arahan atau pedoman bagaimana harus berkata apa.

Dari definisi tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian kualitatif, karena dengan metode ini peneliti dapat mengetahui cara pandang objek penelitian lebih mendalam yang tidak bisa diwakili dengan angka-angka statistik. Jika subyek kita ubah menjadi angka-angka statistik, maka peneliti akan kehilangan sifat subyektif dari perilaku manusia. Melalui metode kualitatif peneliti dapat mengenal orang (subyek) secara pribadi dan melihat mereka mengembangkan definisi mereka sendiri tentang dunia ini. peneliti dapat merasakan apa yang mereka alami dalam pergulatan dengan masyarakat sehari-hari. peneliti juga dapat mempelajari kelompok-kelompok dan pengalaman-pengalaman yang belum pernah peneliti ketahui sama sekali. Dalam metode kualitatif ini memungkinkan peneliti menyelidiki konsep-konsep yang dalam pendekatan penelitian lainnya intinya akan hilang. Konsep-konsep seperti penolakan klaim diselidik

Dalam penelitian ini adapun pendekatannya adalah pendekatan lapangan (*field research*) yaitu peneliti akan terjun kelapangan langsung untuk melihat permasalahan untuk menemukan tujuan dari penulisan penelitian ini. Selain itu peneliti juga menggunakan pendekatan pustaka (*library research*) untuk mengkaitkan permasalahan terhadap studi pustaka.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Penelitian ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampling, bahkan samplingnya sangat terbatas. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling. Penelitian kualitatif lebih menekan pada persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data.

Metode penelitian kualitatif ini menggunakan teknik pengumpulan data berdasarkan wawancara. Karena dengan metode wawancara peneliti mengumpulkan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian. Tanya jawab 'sepihak' berarti bahwa pengumpul data yang aktif bertanya, sementara pihak yang ditanya aktif memberikan jawaban atau tanggapan. Dari definisi itu, kita juga dapat mengetahui bahwa tanya jawab dilakukan secara sistematis, telah terencana, dan mengacu pada tujuan penelitian yang dilakukan.

Penelitian ini dilakukan di PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh, peneliti memilih Asuransi Takaful keluarga sebagai tempat penelitian karena adanya kasus penolakan klaim bagi peserta asuransi dimana peserta mengalami kecelakaan sehingga klaim yang di ajukan di tolak karena terjadi pelanggaran hukum. Sehingga menjadi ide sendiri sendiri bagi peneliti untuk mengetahui sebab-sebab yang terjadi atas penolakan klaim. (Jamaluddin, 2019).

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh yang beralamat di jalan Ir. Mohd. Taher No. 44d Lueng Bata Banda Aceh. Alasan penulis tertarik dengan penelitian ini dikarenakan adanya kasus penolakan klaim yang terjadi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga. PT. Asuransi 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. (Brosur PT. Asuransi Takaful Keluarga).

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek Penelitian adalah PT. Asuransi Takaful Keluarga, dalam hal ini unsur pelaksana yang terlibat dalam pelaksanaan program analisis faktor-faktor penolakan klaim nasabah oleh perusahaan Asuransi Takaful Keluarga yaitu: Bagian Penelitian, Pengambilan data dari perusahaan PT. Asuransi Takaful Keluarga tentang penolakan klaim.

b. Objek Penelitian

Objek sasaran dalam penelitian ini ialah analisis faktor-faktor penolakan klaim nasabah oleh perusahaan asuransi (studi kasus pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh. (PT. Asuransi Takaful Keluarga, 2019).

3.4 Sumber Data Penelitian

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data lapangan dan kepustakaan yang digunakan untuk memperoleh data teoretis. Untuk itu sebagai jenis datanya sebagai berikut:

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan baik yang dilakukan melalui wawancara dengan bapak Jamaluddin selaku TAD (*Takaful Agency Director*) di PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Banda Aceh. TAD (*Takaful Agency Director*) adalah yang memiliki beberapa TSM dibawahnya. Tugas TAD

yaitu menjadi ketua dari seluruh *agency* dan bertanggung jawab sepenuhnya di kantor cabang/perwakilan.

- b. Data sekunder, yaitu data yang didapatkan dari nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga yang berhubungan dengan skripsi ini namun sifatnya hanya pendukung. Dalam konteks penilaian, hal tersebut bertujuan untuk menjadi acuan definisi bagi konsep-konsep penting, serta penjelasan aspek-aspek yang tercakup di dalam fokus pembahasan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan metode pengumpulan data berupa wawancara (interview) adalah penulis memperoleh keterangan dengan tanya jawab sambil bertatap muka antara penulis dan pimpinan PT. Asuransi Takaful Keluarga Bapak Jamaludin. Untuk mendapatkan informasi dan data akurat yang selengkapnyanya. Pada penelitian ini peneliti menggunakan wawancara semiterstruktur karena wawancara jenis ini dapat menentukan masalah lebih terbuka, dimana pihak yang diwawancarai diminta pendapat, ide dan fakta-fakta yang terjadi. Dalam wawancara ini peneliti mencatat dan mendengar narasumber secara teliti. Pada penelitian ini peneliti tidak menggunakan metode wawancara secara terstruktur dan takterstruktur karena penelitian memerlukan data yang lebih spesifik dan lengkap. Adapun daftar responden yang akan peneliti wawancarai adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Daftar Responden yang akan diwawancarai

No.	Keterangan	Jumlah	Tujuan
1	Pimpinan PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh oleh Bapak Jamaluddin	1	Untuk mewawancarai terkait kasus penolakan klaim dan prosedur penyelesaiannya
2	Bagian PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh oleh Administrasi Husnum Rahma	1	Untuk mewawancarai terkait kasus penolakan klaim dan prosedur penyelesaiannya serta proses administrasi
3	Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-raniry oleh Bapak Jalaluddin	1	Untuk mengkaitkan permasalahan penolakan klaim yang terkait dengan teori pada akademisi

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, yang terutama adalah masalah yang tentang sebuah penelitian. Atau analisis data juga bisa diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk merubah data hasil dari sebuah penelitian menjadi informasi yang nantinya bisa dipergunakan untuk mengambil sebuah kesimpulan.

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif ini menggunakan analisis terhadap data berupa informasi, yaitu berupa data wawancara yang diuraikan dalam bentuk kata-kata, kemudian akan dikaitkan dengan data sehingga memperoleh gambaran yang sudah ada dan sebaiknya bila dibandingkan dengan teori yang ada. Selain itu, analisis data juga didukung oleh data sekunder yaitu data berupa dokumen yang peneliti dapatin dari instansi terkait.

Aktivitas dalam analisis data kualitatif ada tiga, yaitu tahap reduksi data, display data, dan kesimpulan atau verifikasi

1. Reduksi Data

Mereduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan

mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya apabila diperlukan.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan. Dalam penelitian kuantitatif, penyajian data dapat dilakukan dengan menggunakan tabel, grafik, pictogram, dan sebagainya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi adalah kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Banda Aceh

Sebagai pelopor Asuransi Syariah di Nusantara sekaligus salah satu perusahaan Asuransi Syariah pertama di Indonesia yang berdiri sejak tahun 1994, takaful Indonesia telah melayani masyarakat dengan jasa asuransi dan perencanaan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Munculnya asuransi takaful di dunia Islam didasarkan adanya anggapan yang menyatakan bahwa asuransi yang ada selama ini, yaitu asuransi konvensional, banyak mengandung unsur *gharar*, *maisir*, dan *riba* dalam operasionalnya. Atas landasan itulah kemudian dirumuskan bentuk asuransi yang bisa terhindar dari ketiga unsur yang diharamkan Islam itu.

Atas prakarsa Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) melalui Yayasan Abdi Bangsa, bersama Bank Muamalat Indonesia Tbk., PT. Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, dan beberapa pengusaha Muslim Indonesia, serta bantuan teknis dari Syarikat Takaful Malaysia, Bhd. (STMB). Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) mendirikan PT. Syarikat Takaful Indonesia (Takaful Indonesia) pada 24 Februari 1994, sebagai pendiri asuransi syariah terkemuka di Indonesia.

Selanjutnya, pada 5 Mei 1994 Takaful Indonesia mendirikan PT. Asuransi Takaful Keluarga yang bergerak di bidang Asuransi Jiwa Syariah dan PT. Asuransi Takaful Umum yang bergerak di

bidang asuransi umum syariah. Asuransi Takaful Keluarga kemudian diresmikan oleh Menteri Keuangan saat itu Bapak Marie Muhammad dan mulai beroperasi sejak 25 Agustus 1994. Sedangkan Takaful Umum diresmikan oleh Menteri Riset Teknologi RI/ Ketua Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi BPPT Prof. Dr. B. J. Habibie selaku ketua sekaligus pendiri ICMI dan mulai beroperasi pada 2 Juni 1995. Sejak saat itu, Takaful Keluarga dan Takaful Umum berkembang menjadi salah satu perusahaan asuransi Syariah terkemuka di Indonesia.

Pada tahun 1997, STMB menjadi salah satu pemegang saham melalui penempatan modalnya dan mencapai nilai yang signifikan pada tahun 2004. Komitmen STMB untuk terus memperbesar Takaful Indonesia juga dibuktikan dengan setoran modal langsung di Takaful Keluarga pada tahun 2009. Kepemilikan mayoritas saham Syarikat Takaful Indonesia saat ini dikuasai oleh *Syarikat Takaful Malaysia Berhad* (56,00%), *Islamic Development Bank (IDB)* (26,39%) dan selebihnya oleh Bank Muamalat Indonesia serta Karya Abdi Bangsa. جامعة الرازي

Kemajuan takaful pada bidang asuransi syariah terbukti dengan diperolehnya penghargaan dari berbagai pihak, diantaranya dari Majalah Media Asuransi, Info bank, Investor, dan lain-lain. Selain itu, Takaful Indonesia menjadi perusahaan asuransi Syariah pertama di Indonesia dengan menempatkan perwakilannya di *Million Dollar Round Table (MDRT)*, sebuah klub bertaraf internasional untuk para *agen* asuransi berprestasi dari seluruh

dunia, sekaligus sebagai pengakuan atas tingkat profesionalisme perusahaan. Seiring dengan perkembangan bisnis syariah yang semakin maju, takaful berkomitmen untuk terus memberikan layanan terbaik bagi seluruh lapisan masyarakat sehingga mampu berperan dalam menguatkan simpul-simpul pembangunan ekonomi Syariah, demi masa depan Indonesia yang gemilang. (Takaful, 2019).

4.2 Keadaan Personalia PT. Asuransi Takaful Keluarga

Keadaan personalia adalah keadaan yang menggambarkan sistem kerja atau jumlah karyawan yang terdapat di dalam sebuah lembaga atau perusahaan dan juga bidang-bidang yang terdapat pada lembaga atau perusahaan tersebut. Asuransi Takaful Keluarga memiliki keadaan personalia yang masing-masing bagiannya telah mengetahui tugas yang harus dilaksanakan untuk mengatur jalannya suatu kegiatan perusahaan sehingga berjalan dengan baik. Hal ini tidak terlepas dari struktur yang telah ditetapkan oleh pihak asuransi.

PT. Asuransi Takaful Keluarga memiliki 6 orang karyawan yang terdiri dari 1 orang pimpinan Kepala Cabang dan 5 orang karyawan lainnya. *Bisnis Owner (BO)* bertugas mengaudit kinerja perusahaan Takaful Keluarga, dari seluruh karyawan tersebut memiliki posisi yang berbeda-beda pada bagian tugasnya. Setiap karyawan memiliki jenjang pendidikan minimal Strata Satu (S1). Karyawan dan karyawan selalu hadir tepat waktu, sebelum

beraktifitas para karyawan dan karyawan maupun kepala kantor cabang memulai dengan pengajian dan doa pada setiap harinya kemudian barulah menjalankan tugasnya masing-masing hingga jam kerja kantor selesai. (Takaful Agency Direktur, 2019).

4.3 Visi dan Misi PT. Takaful Keluarga Cabang Banda Aceh

PT. Takaful Keluarga Cabang Banda Aceh memiliki visi menjadi perusahaan asuransi jiwa Syariah yang terdepan dalam pelayanan, operasional dan pertumbuhan bisnis Syariah di Indonesia dengan profesional, amanah dan bermanfaat bagi masyarakat. PT. Takaful Keluarga Cabang Banda Aceh memiliki visi sebagai berikut:

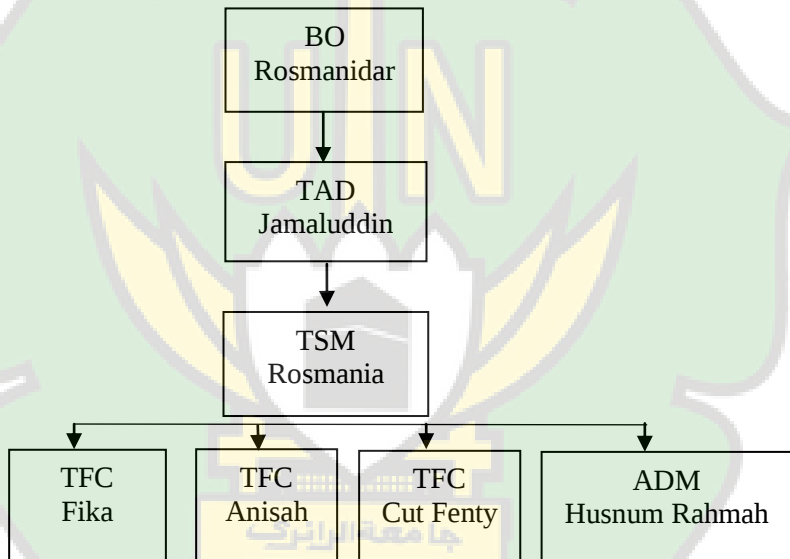
“Menjadi Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah yang terdepan dalam pelayanan, operasional dan pertumbuhan bisnis Syariah di Indonesia dengan professional, amanah dan bermanfaat bagi masyarakat”. (Takaful, 2019).

Sedangkan misi PT. Takaful Keluarga Cabang Banda Aceh sebagai berikut :

- 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.

4.4 Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Banda Aceh



Sumber : Takaful Agency Direktur (2019)

Gambar 4.1
Struktur Organisasi

Keterangan :

- a. BO (*Bisnis Owner*) adalah pemilik perusahaan Takaful Keluarga yang memiliki tugas mengaudit kinerja perusahaan Takaful Keluarga

- b. TAD (*Takaful Agency Director*) adalah yang memiliki beberapa TSM dibawahnya. Tugas TAD yaitu menjadi ketua dari seluruh *agency* dan bertanggung jawab sepenuhnya di kantor cabang/perwakilan. TAD juga bisa berperan sebagai TSM dan TFC.
- c. TSM (*Takaful Sales Manager*) adalah TFC yang sudah mendapatkan premi 200 juta dan dapat merekrut 5 TFC. TSM wajib mengajari TFC hingga mendapatkan peserta untuk menjadi nasabah takaful.
- d. TFC adalah seseorang yang baru bergabung di bisnis Takaful, disebut *Takaful Financial Konsultan (TFC)*. Tugasnya adalah mengajak masyarakat untuk mengikuti program Takaful sampai terkumpul premi sebesar 200 juta (16,6 juta sebulan). TFC akan dinaikkan level satu tingkat jika ia mampu mengumpulkan premi sebesar 16,6 juta rupiah perbulan atau sebesar 200 juta rupiah pertahunnya.
- e. Administrasi adalah kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknik ketatausahaan.

4.5 Kegiatan Usaha PT. Takaful Keluarga Cabang Banda Aceh

Asuransi Takaful Keluarga hadir untuk memberi solusi atas kerugian *finansial* yang diakibatkan oleh terjadinya sebuah risiko/ketidakpastian, banyak orang yang berpikir bahwa asuransi

berfungsi sebagai pengganti nyawa seseorang, sebenarnya yang dilindungi oleh asuransi adalah pendapatan seseorang atau keluarganya. Untuk bisa bertahan ditengah perasuransian dan menarik calon nasabah agar mau bergabung pada Asuransi Takaful Keluarga Cabang Banda Aceh, Asuransi Takaful menawarkan berbagai macam produk-produk yang berkualitas, yang memberi kemudahan, layanan yang mendukung serta berdasarkan prinsip-prinsip Syariah (Takaful Agency Direktur, 2019). Berikut ini adalah produk-produk yang ditawarkan pada Asuransi Takaful Keluarga Cabang Banda Aceh :

4.5.1 Penghimpunan Dana

1. Produk Berbentuk Tabungan

Ada tiga produk Asuransi Takaful Keluarga yang berbentuk tabungan, produk ini dapat ditarik santunannya kapan saja ketika peserta tersebut memerlukannya. Produknya yaitu:

a. Takaful Dana Pendidikan (fulnadi)

Merupakan program asuransi dan tabungan yang menyediakan pola penarikan yang disesuaikan dengan kebutuhan dana terkait biaya pendidikan anak (Penerima Hibah) serta memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta mengalami musibah meninggal dunia atau cacat tetap total dalam periode akad. Fulnadi diprogramkan untuk membantu setiap orang tua dalam merencanakan pendidikan buah hatinya. Menyediakan dana pendidikan secara terjadwal ketika buah

hati memasuki jenjang pendidikan dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi. Memberikan perlindungan optimal dengan menjamin sang buah hati dapat terus melanjutkan pendidikan tanpa perlu khawatir musibah datang menghampiri.

b. Takafulink Salam

Merupakan program unggulan yang dirancang untuk memberikan manfaat perlindungan jiwa dan kesehatan menyeluruh sekaligus membantu nasabah untuk berinvestasi secara optimal untuk berbagai tujuan masa depan termasuk persiapan hari tua. Sejak mengawali perlindungan, Takafulink Salam memberikan nilai investasi positif sejak tahun pertama dan selanjutnya meningkat dari tahun ke tahun. Nasabah dapat memilih jenis investasi sesuai dengan profil investasi nasabah. Dengan perencanaan investasi yang fleksibel, Takafulink Salam menawarkan kemudahan berinvestasi untuk hasil yang lebih optimal untuk kebahagiaan nasabah esok hari.

c. Takaful Haji dan Umrah

Adalah program yang dipergunakan bagi seseorang yang bermaksud untuk menyiapkan dana ibadah haji atau umrah.

2. Produk Non Tabungan

Produk Asuransi Takaful Keluarga yang berbentuk non tabungan juga ada tiga, produk ini tidak dapat ditarik sewaktu-

waktu melainkan manfaat tersebut dikeluarkan ketika peserta mengalami musibah. Produknya yaitu:

a. Asuransi Takaful Kecelakaan

Adalah suatu program yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta ditakdirkan meninggal dunia, cacat tetap total atau cacat tetap sebagian karena kecelakaan dalam masa perjanjian. Konsep Syariah yang berdasarkan prinsip *ta'awun* (tolong menolong), asuransi kecelakaan dapat dirancang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan memperhatikan batas-batas asuransi.

b. Asuransi Takaful Al-Khairat

Adalah suatu program asuransi yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta ditakdirkan meninggal dunia. Bila peserta ditakdirkan meninggal pada masa perjanjian, maka ahli warisnya akan mendapatkan dana santunan meninggal dari Asuransi Takaful Keluarga sesuai dengan jumlah yang direncanakan peserta, namun bila peserta hidup sampai perjanjian berakhir, maka peserta akan mendapatkan bagian keuntungan atas rekening khusus/*tabarru'* yang ditentukan oleh PT Asuransi Takaful Keluarga.

c. Asuransi Takaful Kesehatan

Adalah suatu program yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada peserta apabila peserta menjalani rawat inap di Rumah Sakit atas rujukan dokter untuk mendapatkan perawatan medis yang diperlukan sekurang-kurangnya 3 hari kalender. Usia peserta asuransi ini minimal 17 tahun dan maksimal 60 tahun.

4.5.2 Penyaluran Dana

PT. Asuransi Takaful Keluarga melakukan klaim untuk nasabah dalam hal penyaluran dana, klaim adalah aplikasi oleh peserta untuk memperoleh pertanggungan atas kerugiannya berdasarkan perjanjian. Klaim juga dapat berarti suatu proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian tersebut. Semua usaha yang diberikan untuk menjamin hak-hak tersebut dihormati sepenuhnya sebagaimana yang seharusnya. Klaim asuransi adalah sebuah permintaan resmi yang diajukan oleh nasabah kepada perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan perjanjian. Klaim asuransi yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan untuk validitasnya dan kemudian dibayarkan kepada nasabah setelah disetujui.

Klaim terbagi dua yaitu:

1. Klaim Meninggal Dunia

Klaim meninggal dunia dapat terjadi pada saat nasabah pemegang polis meninggal dunia, dan ahli waris dapat mengajukan klaim kepada perusahaan dengan mengikuti ketentuan dan syarat-syarat dari perusahaan.

2. Klaim Kecelakaan

Klaim kecelakaan timbul akibat peserta mendapatkan kecelakaan dan *polisnya* masih aktif.

4.6 Prosedur dan Syarat-syarat Pengajuan Klaim

Dalam proses klaim asuransi tentunya ada prosedur dan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh nasabah. (Takaful Agency Direktur, 2019). Menurut Jamaluddin (Pimpinan PT. Takaful Keluarga Cabang Banda Aceh) dalam wawancara 11 Juli 2019 mengatakan bahwa :

Adapun prosedur dan syarat-syarat pengajuan klaim adalah sebagai berikut:

1. Proses Pengajuan Klaim Manfaat Takaful
 - a. Klaim manfaat takaful wajib diajukan secara tertulis kepada perusahaan
 - b. Berkas-berkas pengajuan klaim asli, harus diterima lengkap oleh perusahaan sejak tanggal peserta mengalami musibah atau tanggal berakhirnya perjanjian takaful
2. Apabila perusahaan tidak menerima berkas-berkas klaim dalam kurung waktu yang telah ditentukan, maka perusahaan tidak berkewajiban membayar klaim manfaat takaful yang bersangkutan.
3. Dokumen pengajuan klaim manfaat takaful untuk semua jenis klaim manfaat takaful. Adapun dokumen dokumen

yang harus diajukan oleh nasabah tergantung pada kasus yang dialami. Adapun berkas atau dokumen yang disediakan menurut jenis kasusnya adalah sebagai berikut :

a. Meninggal Dunia Sakit

Form pengajuan klaim yang diisi oleh Ahli Waris (Yang Ditunjuk), Kartu identitas pengaju klaim (menunjukkan yang asli dan menyerahkan copy), Kartu identitas Peserta (copy yang telag dilegalisir), Surat keterangan meninggal dunia dari pemerintahan daerah setempat, minimal dari kelurahan, Surat keterangan dari KBRI setempat dalam hal meninggal dunia di luar negeri, Surat keterangan Dokter tentang sebab meninggal (jika meninggal dalam perawatan dokter/RS), Form Daftar pertanyaan untuk klaim meninggal dunia (yang di isi dan TTD oleh Ahli Waris), Surat keterangan Ahli Waris yang dikeluarkan oleh minimal setingkat Kelurahan, Surat Kuasa penunjukan Ahli Waris yang diketahui oleh minimal setingkat Kelurahan, Polis asli, Kwintasi pembayaran terakhir.

b. Meninggal Dunia Kecelakaan

Dukumen klaim sama dengan meninggal dunia sakit dengan tambahan dokumen surat keterangan mengenai sebab kecelakaan dari Kepolisian.

c. Klaim Penyakit Kritis

Form pengajuan klaim yang diisi oleh pemegang polis, Kartu identitas pemegang polis yang masih berlaku (menunjukkan yang asli dan menyerahkan copy), Surat Keterangan Dokter untuk Penyakit Kritis, Laporan dokter/RS tentang pembedahan/perawatan atas penyakit kritis (resume medis)

d. Nilai Tunai

Form pengajuan Nilai Tunai yang diisi oleh pemegang polis, Kartu identitas pemegang polis yang masih berlaku (menunjukkan yang asli dan menyerahkan copy), Kwitansi pembayaran terakhir, Polis asli

e. Nilai Tunai Sebagian

Form pengajuan Nilai Tunai yang diisi oleh pemegang polis, Kartu identitas pemegang polis (menunjukkan yang asli dan menyerahkan copy), Copy kwitansi pembayaran terakhir, Polis asli (tidak dikirim ke kantor pusat dan dikembalikan setelah ada endorsement)

f. Tahapan

Form pengajuan Tahapan yang diisi oleh pemegang polis atau yang ditunjuk (bila pemegang polis telah meninggal dunia), Kartu identitas pemegang polis atau yang ditunjuk (menunjukkan yang asli dan menyerahkan copy), Copy kwitansi pembayaran

terakhir, Polis asli (tidak dikirim ke kantor pusat, hanya diberi tanda di kantor pengaju lalu dikembalikan setelah di copy sebagai lampiran dokumen klaim)

- g. Habis kontrak *saving* dan *non saving*
Form pengajuan habis kontrak yang diisi oleh pemegang polis, Kartu identitas pemegang polis (menunjukkan yang asli dan menyerahkan copy), Kwitansi pembayaran terakhir, Polis asli
- h. Cacat Tatap Total
Form pengajuan klaim yang diisi oleh pemegang polis, Kartu identitas pemegang polis (menunjukkan yang asli dan menyerahkan copy), Surat keterangan dokter khusus klaim cacat tetap dan total, Formulir klaim untuk cacat tetap dan total (diisi oleh peserta)
- i. Rawat Inap
Form pengajuan klaim yang diisi oleh pemegang polis, Kartu identitas pemegang polis (menunjukkan yang asli dan menyerahkan copy), Form rawat inap dan operasi, Kwitansi asli dan rincian biaya pengobatan termasuk copy resep, Hasil pemeriksaan Laboratorium apabila dilakukan pemeriksaan Lab

4. Pembayaran klaim manfaat takaful

- a. Pembayaran klaim manfaat takaful dilakukan oleh perusahaan, apabila berkas-berkas yang diperlukan seperti yang dimaksudkan telah lengkap diterima dan disetujui oleh perusahaan.
- b. Pembayaran klaim manfaat takaful diperhitungkan dengan semua kewajiban peserta yang tertunggak bila ada
- c. Apabila klaim manfaat takaful telah disetujui oleh perusahaan dan klaim manfaat takaful belum diambil oleh peserta atau ditunjuk serta bukan karena kelalaian atau kesalahan perusahaan, maka perusahaan tidak memiliki kewajiban untuk memberikan bagi hasil atau ganti rugi apapun juga.
- d. Apabila di kemudian hari perusahaan menemukan adanya tindakan pemalsuan terhadap dokumen klaim manfaat takaful yang diajukan oleh wali/peserta atau yang ditunjuk, maka perusahaan berhak untuk menarik kembali pembayaran klaim manfaat takaful yang telah diberikan.
- e. Biaya administrasi klaim manfaat takaful menjadi beban peserta atau yang ditunjuk.
- f. Setelah syarat pengajuan klaim telah dilengkapi, pihak asuransi melakukan penyetoran kepada yang diperuntukan sesuai dengan produk yang peserta ambil di

PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor cabang Banda Aceh.

- g. Proses penyaluran klaim kepada yang diperuntukan, pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga melakukan penyaluran klaim melalui semua bank, tergantung bank apa yang dipakai oleh yang diperuntukan.
- h. Untuk pembayaran premi PT. Asuransi Takaful Keluarga berkerja sama dengan Bank BSM (Bank Syariah Mandiri) dan Bank Muamalat.
- i. Pengecualian perusahaan bebas dari kewajiban membayar manfaat takaful jika peserta mengalami musibah sebagai akibat dari salah satu hal di bawah ini :
 - 1. Bunuh diri
 - 2. Perbuatan melawan hukum atau dihukum mati oleh pengadilan yang berwenang
 - 3. Terlibat dalam perkelahian kecuali jika terbukti sebagai pihak yang mempertahankan
 - 4. Akibat perbuatan yang disengaja, yang direncanakan dengan persetujuan peserta atau yang ditunjuk
 - 5. Wabah penyakit (*epidemic*), yang ditetapkan oleh perusahaan
 - 6. Cedera atau penyakit yang disebabkan secara sengaja oleh perbuatan sendiri untuk

melukai/menyakiti diri sendiri, penyalah gunakan alkohol, atau obat terlarang.

7. Penyakit hubungan seksual (*sexually transmitted diseases*) seperti *gonorrhea/syphilis* atau lainnya serta segala akibatnya
8. Terinfeksi *visrus humas immunodeficiency virus* (HIV), *acquired immune deficiency syndrome* (AIDS), *AIDS related syndrome* (ARC) atau infeksi oportunistik lain tumor ganas yang ditemukan sehubungan dengan infeksi HIV, AIDS, dan ARC
9. Olahraga berbahaya yang beresiko tinggi, seperti mendaki gunung, mendaki tebing, arum jeram, menyelam, parasut, tinju, dan sejenisnya. (Takaful Agency Direktur, 2019).

Mungkin memang ada beberapa klaim yang tidak bisa dibayarkan oleh perusahaan, namun ini semua tidak adanya kesalahan pada pihak perusahaan asuransi, bisa jadi klaim tidak dibayarkan karena kesalahan nasabah itu sendiri, misalnya :

1. Kwintansi yang tidak asli
2. Data klaim yang sampai ke perusahaan Takaful tidak lengkap
3. Bila data peserta yang diterima pada awal perjanjian berbeda dengan data yang diterima pada saat pengajuan klaim

4. Penyakitnya masuk kepada pengecualian (untuk asuransi kesehatan)
5. Belum membayar lunas premi
6. Lama pengajuan klaim melebihi jangka waktu yang disepakati

Menurut Jamaluddin, apabila semua persyaratan klaim telah dilengkapi dan tidak adanya terjadinya penipuan, maka klaim yang diajukan oleh peserta/nasabah asuransi takaful akan segera diproses dan dana akan dicairkan selama 30 hari setelah proses pengajuan klaim.

4.7 Penetapan Klaim pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh

Suatu pengajuan berpotensi mengalami tiga penetapan dalam klaim pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh yaitu :

1. Klaim diterima

Suatu klaim dapat diterima oleh perusahaan asuransi takaful keluarga apabila semua persyaratan yg diajukan oleh perusahaan telah dilengkapi oleh nasabah. Proses penerimaan klaim harus sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan perusahaan. Namun apabila terdapat kejangalan terhadap klaim maka pihak asuransi dapat membatalkan klaim tersebut sebelum dana dicairkan.

Namun apabila dana sudah dicairkan, maka dana yang sudah diklaim tidak dapat ditarik kembali oleh perusahaan. Hal tersebut sesuai dengan hasil pernyataan oleh Bapak Jamaluddin Pimpinan PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh.

2. Klaim ditunda

Menurut Jamaluddin pimpinan PT. Asuransi Takaful Keluarga pengajuan klaim ditunda apabila nasabah belum melengkapi dokumen yang telah di ajukan oleh perusahaan sehingga pihak perusahaan harus menunda proses pencairan dana. Adapun terjadinya penundaan yaitu saat terjadinya klaim oleh nasabah yaitu seperti peserta klaim tidak melengkapi berkas-berkas yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Klaim ditunda selanjutnya dapat diterima apabila nasabah telah melengkapi dokumen dan berkas sesuai dengan prosedur. Klaim juga dapat ditolak apabila nasabah tidak dapat melengkapi berkas yang diminta oleh perusahaan, Adapun nama-nama peserta pemegang polis yang di tunda pengajuan klaimnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Peserta Pemegang Polis yang di tunda pengajuan
klaimnya oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang
Banda Aceh

No	Nama Peserta	Kasus
----	--------------	-------

1	06. 2016. 00086. 111 T. Irwansyah	Penundaan Pembayaran Klaim
2	06. 2017. 00119. 040 Dede Suhendra	Penundaan Pembayaran Klaim
3	06. 2016. 00082. 104 Yunita Ningsih	Penundaan Pembayaran Klaim
4	06. 2015.00081.057 Zakirman	Penundaan Pembayaran Klaim

Sumber: PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh, diolah

3. Klaim ditolak

Klaim ditolak dikarenakan ketidaklengkapan berkas atau tidak sesuai dengan perjanjian polis yang berlaku, misalnya bunuh diri, sakit AIDS dan pelanggaran melanggar hukum.

4.8 Penyebab Penolakan Klaim Nasabah Oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga dan Analisisnya

Klaim asuransi adalah sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan polis asuransi. Klaim Asuransi yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan untuk validitasnya dan kemudian dibayarkan kepada pihak bertanggung setelah disetujui. Klaim asuransi adalah tuntutan dari pihak bertanggung sehubungan dengan adanya kontrak perjanjian antara asuransi dengan pihak bertanggung yang masing-masing pihak mengikatkan diri untuk

menjamin pembayaran ganti rugi oleh penanggung jika pembayaran premi asuransi telah dilakukan oleh pihak tertanggung, ketika terjadi musibah yang diderita oleh pihak tertanggung. Tujuan dari klaim asuransi adalah untuk memberikan manfaat yang sesuai dengan ketentuan dalam polis asuransi kepada pemegang polis (tertanggung). (Khoiril, 2018: 129).

Pengajuan klaim harus dilakukan dalam jangka waktu paling lama satu bulan setelah terjadinya kematian atau cacat, dengan menyediakan bukti-bukti apabila peserta polis tidak dapat melengkapi berkas-berkas atau bukti-bukti maka pihak perusahaan atau instansi akan menolak klaim diluar batas waktu yang sudah ditentukan. Dalam proses penyelesaian klaim ada dua tindakan dasar yang terbuka bagi perusahaan asuransi jika dikonfrontasikan dengan suatu klaim, yaitu membayar dan menolaknya. Ada dua hal yang mendasari perusahaan menolak pembayaran, yaitu:

1. Karena kerugian tidak terjadi.
2. Karena polis yang bersangkutan tidak menutupi kerugian.

Suatu kerugian tidak tertutupi polis karena diluar lingkungan persetujuan pertanggungan. Itu terjadi bila polis tidak berlaku lagi atau pihak tertanggung telah menyalahi ketentuan polis yang berlaku. Hal ini senada dengan kasus penolakan klaim di perusahaan asuransi dikarenakan tidak terpenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh perusahaan atau disebabkan karena terjadinya pelanggaran hukum. pada PT. Asuransi Takaful Keluarga penolakan klaim terjadi apabila adanya manipulasi data, tidak

lengkapnya persyaratan dan terjadinya pelanggaran hukum. (Takaful Agency Direktur, 2019).

Salah satu contoh kasus penolakan klaim pada tahun 2018 dengan No. Polis 06.2013.00111.028 atas nama peserta Fitri Wahyuni yang masih berumur 11 tahun mengalami kecelakaan dan meninggal dunia karena menggunakan sepeda motor, kemudian orang tuanya melakukan pengajuan klaim kepada perusahaan, namun perusahaan tidak dapat menerima pengajuan tersebut. Penolakan oleh asuransi takaful itu karena polis telah melanggar hukum seperti peserta yang masih dibawah umur dan tidak memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM).

Kasus selanjutnya yaitu terjadinya penolakan klaim akibat polis melanggar manipulasi dokumen klaim individu, dimana peserta telah memiliki riwayat penyakit sebelum mendaftarkan polis.

Peserta meyakinkan pihak asuransi bahwa tidak memiliki riwayat penyakit apapun. Namun setelah 2 bulan menjadi nasabah asuransi jiwa, pihak asuransi melakukan konfirmasi kepada pihak rumah sakit dan didapatkan bahwa peserta telah mengidap penyakit yang sudah lama diderita. dikarenakan peserta telah mengindap penyakit sebelum polis asuransi dibuka, maka perusahaan asuransi akhirnya menolak klaim dari pihak keluarga peserta. Ada beberapa klaim yang tidak bisa dibayarkan oleh perusahaan, namun ini semua tidak adanya kesalahan pada pihak perusahaan asuransi, bisa

jadi klaim tidak dibayarkan karena kesalahan nasabah itu sendiri. (Takaful Agency Direktur, 2019).

Menurut Bapak Jamaluddin Pimpinan PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh, hanya kasus tertentu yang membuat klaim nasabah ditolak oleh perusahaan asuransi seperti melanggar hukum dan pembohongan pengisian aplikasi dokumen. Dimana dua kasus tersebut masuk ke dalam pengecualian pembayaran klaim asuransi terhadap nasabah”. (Wawancara Jamaluddin: Pimpinan Cabang PT. Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh, 2019)

Menurut Husnum Rahma sekretaris PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh tentang penyebab penolakan klaim nasabah oleh perusahaan asuransi ialah dikarenakan adanya manipulasi dokumen yang membuat pihak perusahaan menolak klaim nasabah tersebut. Penyebab penolakan klaim nasabah lainnya ialah, peserta polis yang memanipulasi data seperti penyakit telah ada sebelum polis dibuka, penolakan klaim lainnya terjadi akibat peserta polis melanggar ketentuan hukum.

Menurut Bapak Jalaluddin Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam penyebab penolakan klaim nasabah oleh perusahaan asuransi dikarenakan nasabah tidak melengkapi berkas-berkas yang di minta oleh pihak perusahaan asuransi seperti melengkapi tahapan yang tertera di checklist dokumen klaim. Dengan begitu pihak asuransi menolak pembayaran klaim nasabah yang tidak melengkapi prosedur atau tahapan yang di ajukan oleh pihak

perusahaan kepada nasabah, pihak asuransi tidak langsung semata-mata menolak pengajuan klaim yang nasabah ajukan ke pihak perusahaan. Pihak asuransi memberikan waktu untuk nasabah untuk melengkapi persyaratan yang di ajukan oleh pihak asuransi, penolakan klaim oleh pihak asuransi jika ada nasabah yang melanggar hukum atau pembohongan pengisian aplikasi.

Menurut peneliti ada keterkaitan antara teori, kasus kejadian dan menurut akademisi, keterkaitan tersebut adalah seperti penolakan klaim oleh pihak asuransi disebabkan oleh faktor melanggar hukum yang berlaku, pembohongan pengisian aplikasi dokumen, dan memanipulasi data. Melanggar hukum Misalnya, bila nasabah memiliki asuransi mobil kemudian mobilnya kecelakaan karena ugal-ugalan atau melanggar lalu lintas, nasabah tidak dapat mengajukan klaim. Hal yang sama juga berlaku bila pemegang polis tidak memiliki SIM saat berkendara, dan mabuk. Pada pembohongan pengisian aplikasi dokumen nasabah menyembunyikan penyakit saat membeli klaim. Sekalipun masa tunggu telah dilewati, jika terbukti penyakit yang timbul sebenarnya sudah dialami sejak sebelum pembelian polis, asuransi akan menolak klaim nasabah tersebut.

Menurut Analisa peneliti, bahwa penyebab penolakan klaim oleh perusahaan dapat disebabkan oleh beberapa hal. Pertama, penolakan disebabkan adanya kekurangan literasi oleh konsumen. Kekurangan literasi pada konsumen dapat menyebabkan nasabah kurang paham dalam proses penyelesaian asuransi. Literasi

asuransi yang harus dimiliki oleh konsumen sejatinya sangat penting karena untuk menghindari kesalahpahaman oleh nasabah. Oleh karena itu, peneliti menyarankan sebelum nasabah memiliki akses lembaga keuangan tertentu khususnya asuransi agar dapat mendalami tentang Lembaga tersebut ataupun produk tersebut.

Selain permasalahan literasi, menurut Analisa peneliti bahwa permasalahan penolakan klaim disebabkan karena cukup ketatnya persyaratan dalam mengajukan klaim. Kurangnya literasi dan sulitnya persyaratan yang diajukan menyebabkan adanya penolakan klaim kalangan peserta asuransi. Disatu sisi ketatnya persyaratan yang diminta oleh perusahaan menyebabkan timbulnya kesulitan pengajuan berkas oleh nasabah, sehingga menyebabkan tingginya kasus penolakan klaim. Namun ketatnya aturan oleh perusahaan bertujuan agar menghindari terjadinya manipulasinya dokumen dan kasus penipuan.

4.9 Penyelesaian Klaim serta Analisisnya

Setelah terjadinya kesepakatan mengenai jumlah penggantian sesuai peraturan perundangan yang berlaku, diisyaratkan bahwa pembayaran klaim tidak boleh lebih dari 30 hari sejak terjadinya kesepakatan tersebut. Agar klaim asuransi dapat diproses dan dibayar oleh perusahaan asuransi, ada berbagai ketentuan penting mengenai pengajuan klaim yang harus diperhatikan antara lain:

1. Klaim harus sesuai dengan yang tertera dalam polis. Sebelum mengajukan klaim asuransi, peserta harus memastikan masih memiliki manfaat yang sesuai dengan yang tercatat didalam polis asuransi.
2. Polis masih berlaku (inforce).
3. Polis tidak dalam masa tunggu.
4. Klaim termasuk dalam pertanggungan. (Syakir, 2018: 163).

Namun dalam prakteknya penyelesaian asuransi mengalami beberapa kendala yang dihadapi oleh PT. Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh yaitu seperti adanya lama pengurusan yang dilakukan oleh peserta polis dalam proses pengajuan klaim asuransi. Selain lamanya proses yang dilakukan oleh polis, kendala lainnya seperti kurangnya pemahaman oleh nasabah terhadap proses pengajuan klaim sehingga proses pengajuan klaim oleh nasabah akan memakan banyak waktu. Kendala lainnya klaim tidak masuk dalam pertanggungan akibat pelanggaran yang dilakukan peserta polis. Selain itu permasalahan yang sering terjadi adanya ketidak sesuai berkas dokumen *checklist*. (Takaful Agency Direktur, 2019).

Penyelesaian yang diberikan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh setelah terjadi penolakan klaim terhadap nasabah yang mana kasus pertama melanggar hukum dan yang kedua kasus pembohongan pengisian aplikasi kesehatan adalah peserta boleh melakukan klaim tapi yang

diberikan adalah hasil tabungannya sedangkan manfaatnya tidak dapat diberikan. Sedangkan untuk yang tidak memenuhi syarat klaim maka klaim tidak dapat diterima artinya klaim yang diajukan ditolak. (Wawancara Jamaluddin: Pimpinan Cabang PT. Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh, 2019).

Hal ini juga diperkuat oleh argument akademisi menurut Bapak Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang menyatakan bahwa pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh, tidak langsung pihak asuransi semata-mata menolak pengajuan klaim yang nasabah ajukan ke pihak asuransi. Pihak asuransi memberikan waktu untuk nasabah untuk melengkapi persyaratan yang di ajukan oleh pihak asuransi, penolakan klaim oleh pihak asuransi jika ada nasabah yang melanggar hukum atau pembohongan pengisian aplikasi. (Wawancara Bapak Jalaluddin: Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terkait permasalahan klaim, Banda Aceh, 2019).

Sedangkan penyelesaian permasalahnya menurut analisa peneliti, peneliti menemukan keterkaitan atau hubungan antara teori dengan praktik yang dilakukan oleh asuransi yaitu pada penyelesaian klaim yaitu pihak asuransi memberikan waktu nasabah untuk melengkapi persyaratan, hal ini sesuai dengan teori dimana nasabah harus menyelesaikan pengajuan klaim maksimal 30 hari. Adapun menurut Bapak Jamaluddin pimpinan PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh solusi yang

terjadi atas penolakan klaim terhadap nasabah yang mana kasus pertama melanggar hukum dan yang kedua kasus pembohongan pengisian aplikasi kesehatan, peserta boleh melakukan klaim tapi yang diberikan adalah hasil tabungannya sedangkan manfaatnya tidak dapat diberikan. Sedangkan untuk yang tidak memenuhi syarat klaim maka penyelesain klaim tidak dapat diterima artinya pengajuan klaim yang diajukan ditolak.

Solusi yang peneliti berikan untuk konsumen yaitu agar pihak konsumen dapat terus meningkatkan pemahaman mengenai produk yang dia miliki, sehingga kasus penolakan klaim oleh asuransi dapat diminimalisir. Selain itu, perlunya tingkat solisasi kepada konsumen harusnya perlu dilakukan oleh pihak perusahaan, agar kasus penolakan klaim tersebut dapat dihindari. Pemberlakuan hukum atau persyaratan yang ketat membuat nasabah sulit melengkapi berkas, sehingga perusahaan seharusnya menyediakan sosialisasi khusus ataupun konsultasi kepada pihak perusahaan agar pihak konsumen dapat menyelesaikan persyaratan dengan tepat waktu dan klaim nasabah dapat diterima. Sedangkan menurut penelitian Dinda Betha Ivana solusi yang diberikan perusahaan adalah memberikan surat pemberitahuan secara tertulis yang dialamatkan kepada tertanggung, pemegang polis, atau penerima manfaat untuk melengkapi kekurangan dokumen prasyarat pengajuan klaim.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Penolakan Klaim Nasabah oleh Perusahaan Asuransi (Studi Kasus pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh). Dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penyebab penolakan klaim nasabah oleh perusahaan asuransi ialah dikarenakan nasabah tidak melengkapi berkas-berkas yang di minta oleh pihak perusahaan asuransi seperti melengkapi tahapan yang tertera di *checklist* dokumen klaim, memanipulasi data seperti penyakit telah ada sebelum polis dibuka, penolakan klaim lainnya terjadi akibat peserta polis melanggar ketentuan hukum.
2. Solusi yang diberikan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh setelah terjadi penolakan klaim terhadap nasabah adalah peserta boleh melakukan klaim tetapi yang diberikan adalah hasil tabungannya sedangkan manfaatnya tidak dapat diberikan. Untuk yang tidak memenuhi syarat klaim maka klaim tidak dapat diterima artinya klaim yang diajukan ditolak.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti, terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat membantu nasabah dalam menyelesaikan permasalahan yang terdapat dalam dunia asuransi,

terutama dalam proses klaim atau pengajuan ganti rugi, saran tersebut meliputi:

1. Untuk peneliti selanjutnya agar membawa kasus penolakan klaim lebih banyak lagi sehingga banyak permasalahan yang tergambar secara jelas. Peneliti juga menyarankan agar menggunakan variabel dalam penelitian ini atau menggunakan penelitian kuantitatif agar dapat melihat bagaimana hubungan antara faktor-faktor terhadap penolakan klaim.
2. kepada pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh agar ketat dalam melakukan pengawasan saat pengisian checklist aplikasi agar tidak terjadi seperti kasus dimana nasabah melakukan pembohongan mengisi aplikasi, sehingga menyebabkan pengajuan klaim ditolak oleh perusahaan. Selanjutnya peneliti menyarankan kepada instansi terkait untuk lebih banyak melakukan edukasi ataupun sosialisasi terhadap peserta polis sehingga diharapkan permasalahan yang terjadi pada penelitian ini dapat diminimalisir.
3. Kepada akademisi agar membuat kajian yang lebih dalam, baik dalam perkuliahan ataupun seminar umum terkait asuransi khususnya kasus penolakan klaim nasabah. Selanjutnya tertanggung atau nasabah, diharapkan agar teliti dalam melakukan perjanjian asuransi, diharapkan sebelum menandatangani kontrak

asuransi tertanggung benar-benar sudah memahami isi perjanjian, sehingga kedepannya tidak akan terjadi masalah yang memberatkan pihak tertanggung.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan terjemahannya.

Ambrin, Abdullah. 2015. *Bisnis Ekonomi Asuransi dan Keuangan Syariah*. Jakarta: Gramedia

_____ 2017. *Asuransi Syariah*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo

_____ 2019. *Memenangkan Persaingan Usaha Bisnis Bisnis Asuransi dan Bank Syariah Secara Syariah*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia

Afifah Rachman, Nabila. 2018. *Penolakan Klaim Akibat Hilangnya Kendaraan Bermotor (Studi kasus pada PT. Asuransi Purna Artanugraha dan PT. Asuransi Bumi Putera Muda 1967 di Yogyakarta)*, Skripsi tidak dipublikasi. Universitas Sunan Kalijaga

Anggito, Albi dan Setiawan, Johan. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: JV. Jejak

Anwar, Khoiril. 2018. *Asurans Syariah Halal dan Maslahat*. Jakarta: Tiga Serangkai

Ardhitya, Tyas. 2015. *Faktor-Faktor yang Melatar Belakangi Penolakan Klaim Bpjs oleh Verifikator Bpjs di RSJD dr. Amino Gondohutomo Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015*. di Universitas Dian Nuswantoro Semarang

- Bertha Ivana, Dinda. 2018. *Pelaksanaan Penyelesaian Klaim Asuransi Unit Link Bancassurance* di PT. Astra aviva life di Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Brosur PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh, 2019
- Efraim, Refan. 2017. *Analisis Asuransi Jiwa dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor: 3046 K/PDT/2017*. Bandar Lampung di Fakultas Hukum Universitas Lampung
- Nurkholidah, Susi. 2018. *Penolakan Klaim Asuransi Jiwa Dan Kesehatan Pada PT. Allianz Indonesia* di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Syakir Sula, Muhammad. 2018. *Asuransi Syariah (life and general)*. Jakarta: Gema Insani
- Ulandari, Ayu. 2017. *Pengaruh Premi dan Dana Tabarru' terhadap Pertumbuhan asset perusahaan asuransi umum Syariah di Indonesia*. Surakarta
- Waldi, Nopriyansyah. 2018. *Asuransi Syariah Berkah Terakhir yang Tak Terduga*. Jakarta: Gramedia
- Wawancara dengan Bapak Mirdali selaku Financial Advisor Asuransi PT. Axa Mandiri Kantor Cabang Sigli 04 Juli 2019
- Wawancara dengan Bapak Jamaluddin selaku Pimpinan Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh 06 Juli 2019

Wawancara dengan Husnum Rahma selaku Sekretaris Asuransi
Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh 06 Juli 2019
Wawancara dengan Bapak Jallaluddin selaku dosen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Ar-Raniry
Banda Aceh 19 Agustus 2019



Lampiran 1 Daftar Wawancara Pimpinan PT. Asuransi Takaful Keluarga

1. **Bagaimana syarat nasabah dalam mengajukan klaim asuransi?** Tentunya nasabah harus melengkapi berkas-berkas yang di minta oleh pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh seperti melengkapi tahapan yang tertera di *checklist* dokumen klaim
2. **Berapa lama proses pengajuan klaim yang diajukan oleh nasabah kepada PT. Asuransi Takaful Keluarga?**
Yaitu sebulan atau 30 hari dari masa kejadian musibah yang terjadi pada nasabah, misalnya pada tanggal 5 bulan 5 nasabah mengalami musibah, paling lambat nasabah mengajukan klaim ialah pada tanggal 4 bulan 6
3. **Berasal dari manakah sumber dana keuangan klaim?**
Dari dana *tabarru'*. *Tabarru'* adalah sumbangan, hibah, dana kebajikan, atau derma. *Tabarru'* merupakan pemberian sukarela seseorang kepada orang lain, tanpa ganti rugi yang mengakibatkan berpindahnya kepemilikan harta itu dari pemberi kepada orang yang diberikan.
4. **Apakah penyebab terjadinya penolakan klaim asuransi terhadap nasabah?**
Karena melanggar hukum dan juga pembohongan di saat pengisian aplikasi dan bunih diri yang termasuk pengecualian pembayaran klaim oleh pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh

5. Apa masalah yang umum penyebab terjadinya penolakan klaim asuransi terhadap nasabah?

Hanya kasus tertentu yang membuat klaim nasabah ditolak seperti melanggar hukum. Masalah yang paling umum terjadi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga ialah penundaan pembayaran klaim dikarena nasabah tidak melengkapi persyaratan atau berkas-berkas yang di ajukan oleh pihak asuransi takaful keluarga

6. Apa yang dilakukan dari pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga apabila nasabah dalam keadaan darurat, sehingga persyaratan melebihi batas hari yang ditentukan?

Yaitu membuat surat kronologis melebihi batas pengajuan klaimnya pada PT. Asuransi Takaful Keluarga, misalnya nasabah tidak ada di tempat, nasabah berada di luar kota sehingga tidak bisa mengajukan klaim setelah mengalami musibah atau melebihi batas waktu yang di tentukan oleh pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga. Walaupun sudah melebihi batas waktu, pihak asuransi tetap bisa membayarkan klaim nasabah apabila nasabah membuat surat kronologis keterlambatan pengajuan klaim

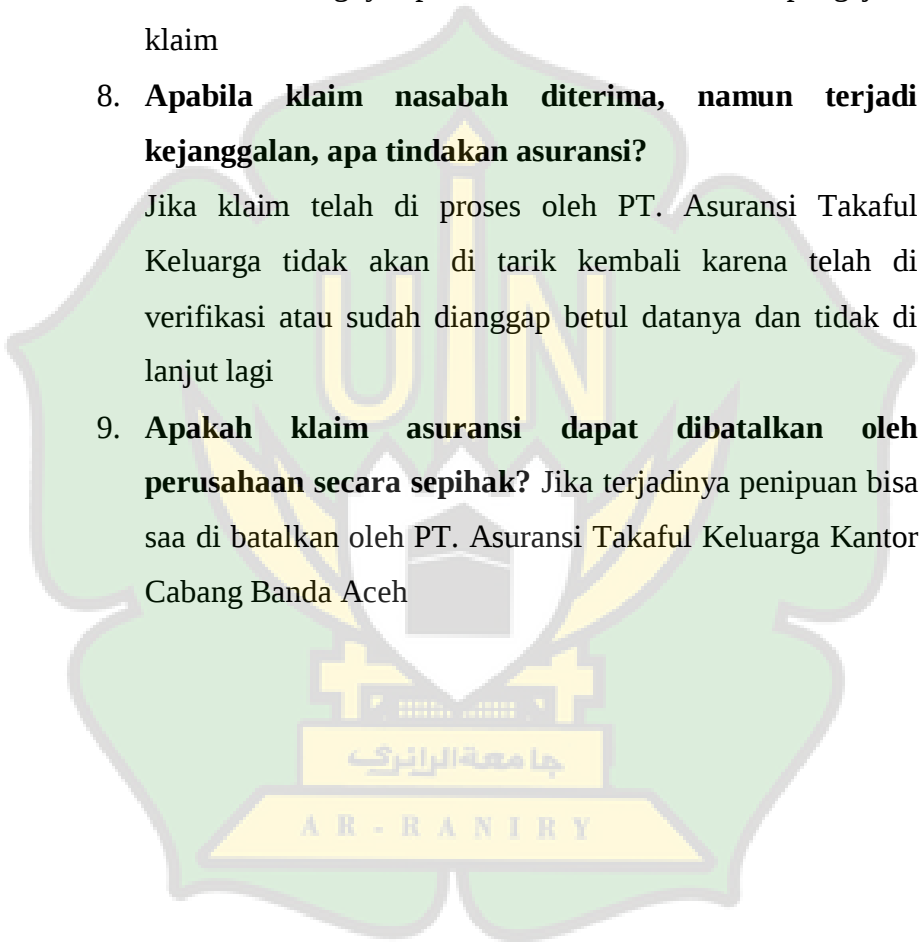
7. Apa kendala yang dihadapi dari pihak nasabah dan dari pihak asuransi dalam proses pengajuan klaim, dan adakah solusinya? Kendala yang dihadapi nasabah ialah dimana lamanya saat pengurusan berkas meninggal dunia

dari pemerintah setempat atau kelurahan, yang membuat nasabah tidak bisa segera mengajukan klaim pada PT. Asuransi Takaful Keluarga. Bagi pihak Asuransi ialah dimana kurangnya pemahaman nasabah saat pengajuan klaim

8. **Apabila klaim nasabah diterima, namun terjadi kejanggalan, apa tindakan asuransi?**

Jika klaim telah di proses oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga tidak akan di tarik kembali karena telah di verifikasi atau sudah dianggap betul datanya dan tidak di lanjut lagi

9. **Apakah klaim asuransi dapat dibatalkan oleh perusahaan secara sepihak?** Jika terjadinya penipuan bisa saa di batalkan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh



Lampiran 2 Daftar Wawancara Sekretaris PT. Asuransi Takaful Keluarga

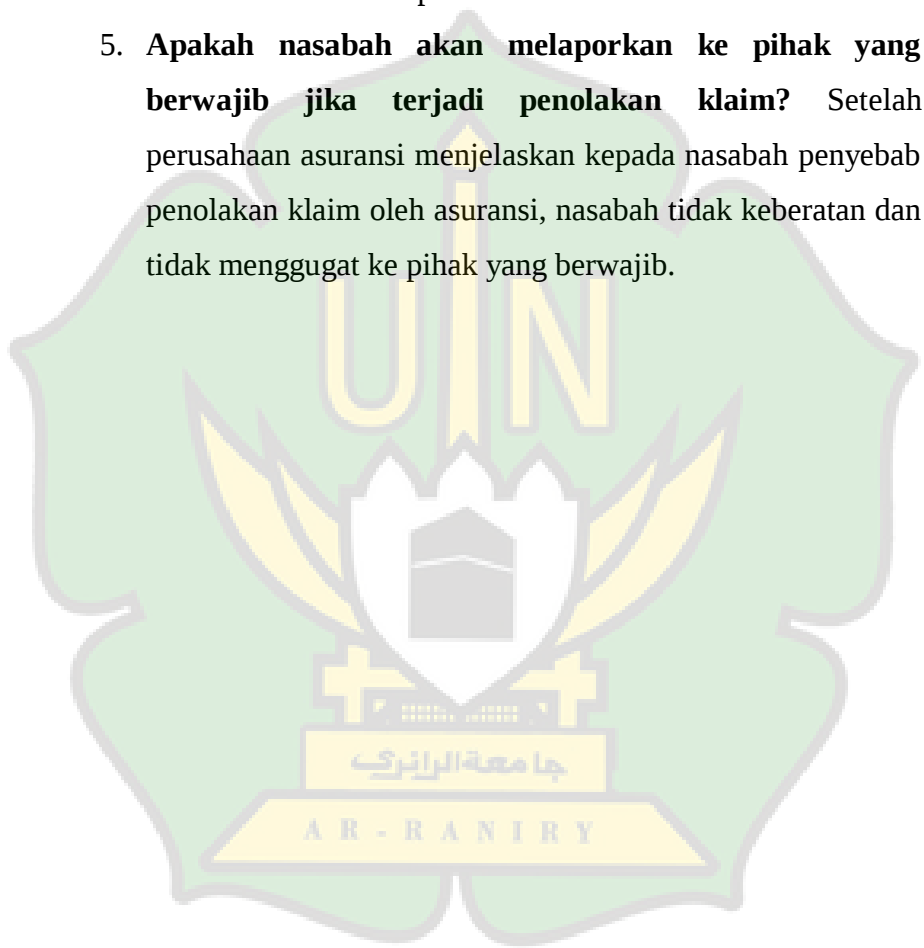
1. Atas dasar apakah pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga menolak klaim yang telah peserta ajukan?

penyebab penolakan klaim nasabah oleh perusahaan asuransi ialah dikarenakan nasabah tidak melengkapi berkas-berkas yang di minta oleh pihak perusahaan asuransi seperti melengkapi tahapan yang tertera di *checklist* dokumen klaim, memanipulasi data seperti penyakit telah ada sebelum polis dibuka, penolakan klaim lainnya terjadi akibat peserta polis melanggar ketentuan hukum.

2. Apakah pihak nasabah menyadari bahwa penolakan klaim didasari oleh kelalai sendiri atau oleh pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga? Karna kesalahan sendiri yang membuat pengajuan klaim di tolak oleh pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga. Nasabah menyadarinya setelah pihak asuransi menjelaskan penyebab klaim tersebut ditolak, dan nasabah tidak mengalami keberatan atau mengiklaskannya setelah menyadari kesalahan tersebut.

3. Apa yang dilakukan nasabah, setelah klaim asuransi nasabah ditolak? Nasabah tidak mengalami keberatan setelah pihak asuransi menjelaskan kesalahannya yang membuat perusahaan menolak pengajuan klaim nasabah tersebut.

4. **Apakah nasabah telah memahami prosedur-proedur klaim asuransi?** Masih banyak nasabah belum memahami prosedur pengajuan klaim, yang menyebabkan klaim nasabah ditolak oleh perusahaan asuransi
5. **Apakah nasabah akan melaporkan ke pihak yang berwajib jika terjadi penolakan klaim?** Setelah perusahaan asuransi menjelaskan kepada nasabah penyebab penolakan klaim oleh asuransi, nasabah tidak keberatan dan tidak menggugat ke pihak yang berwajib.



Lampiran 3 Daftar Wawancara Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

1. Bagaimanakah menurut bapak mengenai penolakan klaim?

Klaim asuransi adalah sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan polis asuransi. Peserta asuransi harus menyediakan bukti-bukti apabila peserta polis tidak dapat melengkapi berkas-berkas atau bukti-bukti yang diminta oleh perusahaan maka pihak asuransi atau instansi akan menolak klaim nasabah tersebut

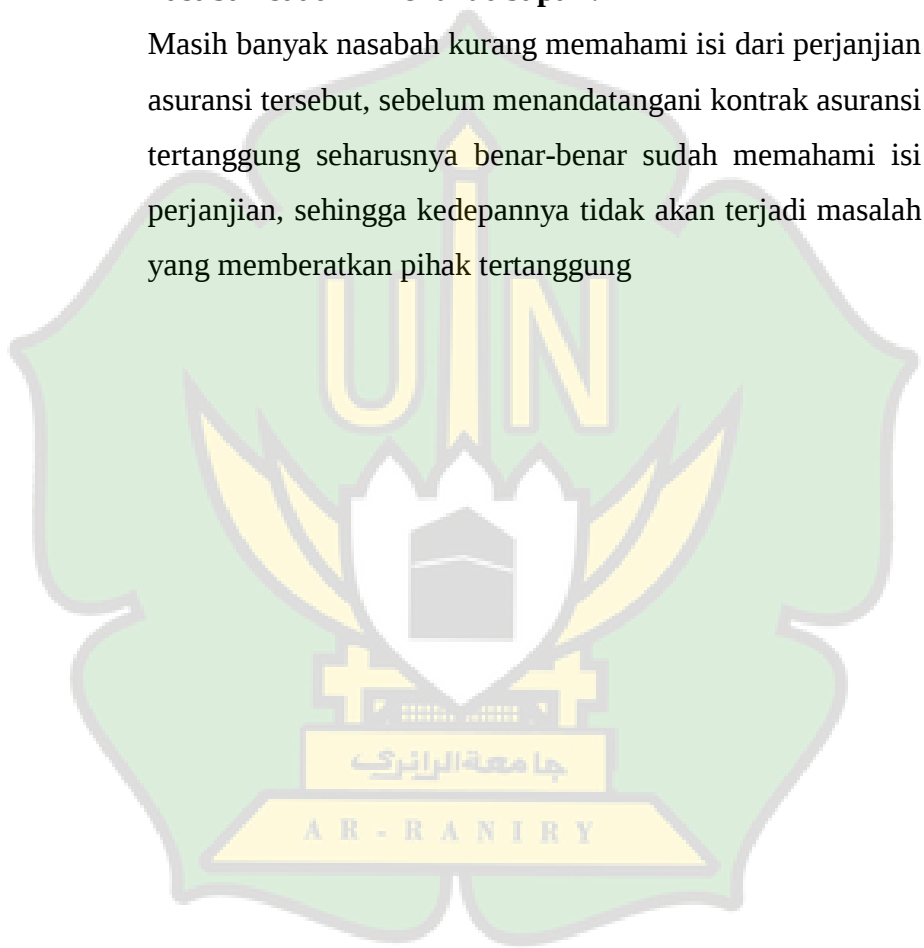
2. Bagaimana kasus penolakan yang terjadi pada nasabah?

penyebab penolakan klaim nasabah oleh perusahaan asuransi dikarenakan nasabah tidak melengkapi berkas-berkas yang di minta oleh pihak perusahaan asuransi seperti melengkapi tahapan yang tertera di checklist dokumen klaim. Dengan begitu pihak asuransi menolak pembayaran klaim nasabah yang tidak melengkapi prosedur atau tahapan yang di ajukan oleh pihak perusahaan kepada nasabah, pihak asuransi tidak langsung semata-mata menolak pengajuan klaim yang nasabah ajukan ke pihak perusahaan. Pihak asuransi memberikan waktu untuk nasabah untuk melengkapi persyaratan yang di ajukan oleh pihak asuransi,

penolakan klaim oleh pihak asuransi jika ada nasabah yang melanggar hukum atau pembohongan pengisian aplikasi.

3. **Apakah literali tentang pemahaman klaim asuransi nasabah saat ini menurut bapak?**

Masih banyak nasabah kurang memahami isi dari perjanjian asuransi tersebut, sebelum menandatangani kontrak asuransi tertanggung seharusnya benar-benar sudah memahami isi perjanjian, sehingga kedepannya tidak akan terjadi masalah yang memberatkan pihak tertanggung



Lampiran 4 form Klaim

Checklist Dokumen Klaim Individu

Nomor Polis :
Kantor Pengaju Klaim :

* Meninggal Dunia Sakit

- | | |
|----|---|
| 1 | Form pengisian klem yang diisi oleh Asli Wars (yang Dituliskan) |
| 2 | Kartu identitas pengruai klem (menunjukkan yang asli dan menyerahkan copy) |
| 3 | Kartu identitas Peserta (copy yang telah dipigalar) |
| 4 | Surat Keterangan meninggal dari para pemerintah daerah setempat, minimal dari Kelurahan |
| 5 | Surat Keterangan dari KIRSI tentang sebab dan tanggal meninggal di luar negeri |
| 6 | Surat Keterangan Dokter tentang sebab meninggal (jika meninggal dalam perawatan dokter/KIRSI) |
| 7 | Form Daftar pernyataan untuk klem meninggal di rumah (yang diisi dan TTD oleh Asli Wars) |
| 8 | Surat Keterangan Asli Wars yang dikeluarkan oleh minimal setengah Kelurahan |
| 9 | Surat Kuasa pernyataan Asli Wars yang disetujui oleh minimal setengah Kelurahan |
| 10 | Polis asli |
| 11 | Kwitansi pembayaran terakhir |

* Meninggal Dunia Kecelakaan

- ☐ Dokumen klaim sama dengan meninggal dunia sakit dengan tambahan dokumen :
☐ Surat keterangan mengenai sebab kecelakaan dari Kepolisian

- Klaim Penyakit Kritis

- Form pengajuan klaim yang diisi oleh pemegang polis
- Kartu identitas pemegang polis yg masih berlaku (menunjukkan yang asli dan menyerahkan copy)
- Surat Keterangan Dokter untuk Penyakit Kritis
- Laporan dokter/RS tlg pembedahan/perawatan atas penyakit kritis (resume medis)

* Nilai Tunai

- | |
|--|
| Form pengajuan Nilai Tunai yang diisi oleh pemegang polis |
| Kartu identitas pemegang polis yg masih berlaku (menunjukkan yang asli dan menyerahkan copy) |
| Kwitansi pembayaran terakhir |
| Polis asli |

* Nilai Tunai Sebagian

- ☐ Form pengajuan Nilai Tunai yang diisi oleh pemegang polis
- ☐ Kartu identitas pemegang polis (menunjukkan yang asli dan menyerahkan copy)
- ☐ Copy kwitansi pembayaran terakhir
- ☐ Polis asli (tdk dikirim ke kantor pusat dan dikembalikan setelah ada endorsement)

- Tahapan

- Form pengajuan Tahapan yang diisi oleh pemegang polis
Atau yang ditunjuk (bila pemegang polis telah meninggal dunia)
Kartu identitas pemegang polis atau yg ditunjuk (menunjukkan yang asli dan menyerahkan copy)
Copy kwitansi pembayaran terakhir
Polis asli (jika dikirim ke kantor pusat, hanya diberi tanda di kantor pengaju lalu dikembalikan setelah di copy sebagai lampiran dokumen klaim)

* Habis kontrak saving & Non saving

- ☐ Form pengajuan Habis Kontrak yang diisi oleh pemegang polis
- ☐ Kartu identitas pemegang polis (menunjukkan yang asli dan menyerahkan copy)
- ☐ Kwitansi pembayaran terakhir
- ☐ Polis asli

* Cacat Tetap Total

- ☐ Form pengajuan klaim yang diisi oleh pemegang polis
- ☐ Kartu identitas pemegang polis (menunjukkan yang asli dan menyerahkan copy)
- ☐ Surat keterangan dokter khusus klaim cacat tetap dan total
- ☐ Formulir klaim untuk cacat tetap dan total (diisi oleh peserta)

- Rawat Inan

- ☐ Form pengajuan klaim yang diisi oleh pemegang polis
- ☐ Kartu identitas pemegang polis (menunjukkan yang asli dan menyerahkan copy)
- ☐ Form rawat inap dan operasi
- ☐ Kwitansi asli dan rincian biaya pengobatan termasuk copy resep
- ☐ Hasil pemeriksaan Laboratorium apabila dilakukan pemeriksaan Lab

...../...../..... Diperiksa oleh...../...../..... Mengetahui...../...../.....

(.....) (.....) (.....)
Pemegang Polis / Ahli Waris Staf Adm. Kantor Layanan Kepala Kantor Layanan

keterangan :
Beri tanda V pada kotak, bila dokumen telah dilampirkan serta diisi dengan benar dan lengkap

Revisi 20150422

Lampiran 5 Brosur Takaful Keluarga

Tentang 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.

Takaful Keluarga telah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 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.

Produk Takaful

Takaful Keluarga berkomitmen memenuhi berbagai kebutuhan berasuransi untuk seluruh masyarakat Indonesia meliputi: produk asuransi tradisional (Takaful Al Khairat Individu, Takaful Kecelakaan Diri Individu); produk asuransi beserta tabungan (Takaful Falah Saving, Takaful Falah Proteksi); produk asuransi beserta tabungan pendidikan (Takaful Dana Pendidikan); serta produk asuransi unit link (Takafulink Salam Individu, Takafulink Salam Community, Takafulink Salam Cendekia, Takafulink Salam Ziarah Baitullah, Takafulink Salam Wakaf).

Di samping produk retail, Takaful Keluarga menghadirkan solusi proteksi finansial atas risiko jiwa dan kesehatan untuk peserta kumpulan (*group insurance*) melalui produk Fullmedicare Gold (jaminan biaya kesehatan), Takaful Al Khairat Kumpulan (asuransi jiwa kumpulan), Takaful Ziarah (asuransi jiwa kumpulan untuk jasa tour & travel), serta Takaful Pembiayaan (asuransi jiwa kumpulan untuk nasabah perbankan dan Lembaga pembiayaan). Dengan pengalaman lebih dari 20 tahun, Takaful Keluarga menjadi pilihan terpercaya dalam menyediakan solusi perlindungan jiwa dan perencanaan investasi sesuai syariah bagi masyarakat Indonesia.

Mengapa Berasuransi Syariah?

Konsep tolong menolong mendasari prinsip kerja Takaful Keluarga. Perusahaan menyediakan wadah bagi peserta untuk saling melindungi dan bersama-sama menanggung risiko keuangan bilamana musibah menimpa. Bermula dari konsep tersebut, Takaful Keluarga berupaya menghadirkan solusi pengelolaan keuangan dan usaha meminimalisir risiko sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang bebas dari unsur *gharar* (ketidakjelasan), *maisir* (perjudian), *riba* (sistem bunga), dan *zhulm* (ketidakadilan).

Untuk menjamin bahwa sistem operasional, pengembangan produk, serta kebijakan investasi benar-benar dijalankan sesuai syariah, Takaful Keluarga berada di bawah pengawasan Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), melalui keberadaan Dewan Pengawas Syariah (DPS) dalam struktur Perusahaan.

"Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan di belakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar."

[QS. An-Nisa' [4]: 9]



Takaful Falah Proteksi
Proteksi Plus Tabungan
Untuk Anda

Inspiring Life

PT. Asuransi Takaful Keluarga
Graha Takaful Indonesia
Jl. Mampang Prapatan Raya No.100
Jakarta Selatan 12790 Indonesia
T. (021) 799 1234 | F. (021) 790 1435
www.takaful.co.id









 Layanan Pelanggan
 (021) 79190005
 0807 109 3456
 0811 820 6531 (SMS)

Terdaftar dan diawasi oleh:
 
 Otoritas Jasa Keuangan

Lanjutan Lampiran Brosur Takaful Keluarga

Kenapa Memilih Takaful Falah Proteksi?

1. Murni syariah terbebas dari unsur *gharar* (ketidakjelasan), *maisir* (perjudian), *riba* (sistem bunga), dan *zhulm* (ketidakadilan).
2. Kinerja dana investasi optimal ditempatkan pada instrumen investasi syariah yang halal dan non-ribawi.
3. Memberikan manfaat tunai baik terjadi risiko maupun tidak terjadi risiko yang ditanggung selama saldo Dana Peserta tidak terjadi risiko.
4. Bebas menentukan proteksi sesuai kebutuhan dengan periode akad 5 tahun.

Takaful Falah Proteksi

Takaful Falah Proteksi adalah produk yang memberikan proteksi finansial atas risiko dan kesehatan serta memberikan manfaat akhir kepesertaan sebesar saldo Dana Peserta, apabila tidak terjadi risiko.

Manfaat perlindungan jiwa maksimal

- Takaful Falah Proteksi memberikan manfaat perlindungan jiwa maksimal hingga usia 70 tahun dengan manfaat santunan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan Anda.
- Takaful Falah Proteksi memberikan manfaat perluasan perlindungan tambahan (*Rider*) sebagai berikut:

 **Kecelakaan Diri (Personal Accident)**
Perlindungan terhadap risiko meninggal dunia karena kecelakaan.

 **Penyakit Kritis (Critical Illness)**
Perlindungan terhadap 49 (empat puluh sembilan) jenis penyakit kritis.

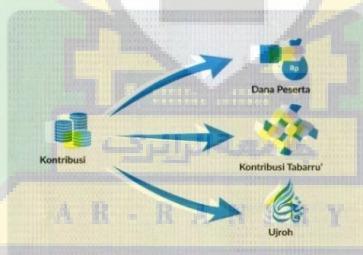
 **Cacat Tetap Total (Total Permanent Disability)**
Perlindungan terhadap risiko cacat tetap total akibat penyakit atau kecelakaan.

 **Santunan Rawat Inap (Hospital Cash Plan)**
Perlindungan terhadap risiko kesehatan bila harus menjalani rawat inap di rumah sakit.

Keunggulan Takaful Falah Proteksi

1. Dapat dimiliki sejak usia 17 tahun sampai dengan usia 65 tahun.
2. Kontribusi dasar yang terjangkau dapat dibayar secara tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, dan sekaligus.
3. Biaya administrasi sebesar Rp 25.000,- per bulan yang diambil dari Dana Peserta.
4. Laporan transaksi atas pengembangan dana tabungan disampaikan minimal satu kali dalam setahun.
5. Kinerja dana investasi dapat diakses melalui website www.takaful.co.id atau menghubungi customer care Takaful.
6. Insya Allah investasi aman dan bersih karena akan diperhitungkan terhadap zakat maal.
7. Masa Free Look 14 hari, yaitu suatu kondisi dimana Pemegang Polis dapat membatalkan Polis dalam jangka waktu tertentu apabila Pemegang Polis tidak menyetujui isi dari Polis.

Mekanisme Pengelolaan Takaful Falah Proteksi



Ilustrasi Kepesertaan

Peserta : Budi/35 Tahun/Laki-Laki
Kontribusi Bulanan : Rp 400.000,-
Periode Akad : 5 Tahun
Asumsi Hasil Pengembangan : 7% Per Tahun
Manfaat Takaful Dasar : Rp 200.000.000,-

Tahun	Akumulasi Kontribusi Tahunan	Manfaat Hidup	Manfaat Meninggal
1	4.800.000	795.000	200.795.000
2	9.600.000	3.590.000	203.590.000
3	14.400.000	6.758.000	206.758.000
4	19.200.000	11.314.000	211.314.000
5	24.000.000	16.097.000	216.097.000

Catatan Ilustrasi

1. Manfaat Hidup berupa saldo Dana Peserta.
2. Manfaat Meninggal terdiri atas saldo Dana Peserta dan Manfaat Takaful Dasar.
3. Perhitungan di atas merupakan ilustrasi dengan menggunakan asumsi tingkat investasi 7% per tahun.
4. Nisbah bagi hasil investasi: 80% (Peserta), 20% (Perusahaan).
5. Ilustrasi di atas merupakan gambaran umum saja dan bukan merupakan acuan perhitungan tingkat pertumbuhan investasi yang sebenarnya.
6. Nilai Dana Peserta tergantung pada kinerja investasi. Jumlah dana yang dibayarkan dapat lebih besar atau lebih kecil dari yang disajikan dalam ilustrasi.
7. Semua risiko, kerugian, atau manfaat akibat meningkat atau menurunnya pengembangan Dana Peserta sepenuhnya menjadi tanggung jawab Peserta.
8. Perhitungan ilustrasi di atas belum termasuk perhitungan zakat maal 2.5%.

Lampiran 6 Brosur Takafulink Salam

ILUSTRASI

Usia Peserta : 30 tahun
 Premi Tahunan : Rp. 10.000.000,-
 Top Up : Rp. 25.000.000,-
 Manfaat Takaful Awal : Rp. 50.000.000,-

Catatan Ilustrasi:

- Perhitungan di atas merupakan ilustrasi dengan menggunakan asumsi tingkat investasi 10% per tahun dan belum termasuk:
 - Perhitungan zakat sebesar 2,5%.
 - Penarikan sebagian dalam masa kontrak.
- Dana Investasi Peserta, dapat meningkat atau menurun tergantung dari hasil kinerja investasi.
- Semua risiko, kerugian, atau manfaat akibat meningkat atau menurunnya Dana Investasi Peserta sepenuhnya menjadi tanggung jawab Peserta.

KINERJA INVESTASI

ALIA

AHSAN

MIZAN

ISTIQOMAH

Catatan Ilustrasi:

Dasar Penilaian Dana Investasi menggunakan satuan "unit" untuk kemudian disebut sebagai nilai unit.

Penilaian unit dilakukan setiap hari kerja dengan menggunakan metode harga pasar yang berlaku bagi masing-masing instrumen investasi.

Nilai unit yang dipublikasikan adalah nilai unit pada hari kerja berikutnya, yang digunakan sebagai dasar perhitungan Peserta untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan Takafulink.

Kinerja hasil investasi di atas merupakan kinerja masa lalu dan bukan merupakan pedoman untuk kinerja di masa mendatang, nilai unit dapat naik atau turun tergantung pada kondisi pasar saat itu.

Seluruh risiko, kerugian, dan manfaat yang dihasilkan dari investasi sepenuhnya menjadi tanggung jawab Peserta, karena itu calon Peserta diwajibkan untuk membaca dan memahami keterangan dalam brosur dan proposal sebelum menetapkan investasi.

PT. Asuransi Takaful Keluarga
 Graha Takaful Indonesia
 Jl. Mampang Prapatan Raya No. 100
 Jakarta - Indonesia 12790
 Telp. (021) 799.1234 Fax. (021) 790.1435

www.takaful.co.id

ISO 9001:2008

Help Each Other.

TAKAFUL KELUARGA
 THE INSURANCE

Wujudkan Rencana ke Tanah Suci
 Dengan Proses Syaria'ah Yang Murni

takafulinkSalam
 zinnah bintullah

ISO 9001:2008

PT. Asuransi Takaful Keluarga
 terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Lanjutan Lampiran Brosur Takafulink Salam

Takafulink Salam Ziarah Baitullah merupakan produk unit link yang memberikan manfaat asuransi jiwa plus investasi untuk melindungi rencana perjalanan Anda ke tanah suci

KENAPA MEMILIH TAKAFULINK SALAM ZIARAH BAITULLAH

- Murni Syariah.
- Bebas memilih jenis investasi.
- Hasil investasi yang lebih optimal.
- Keleluasaan untuk menempatkan dana investasi.
- Bebas menentukan proteksi sesuai kebutuhan.

APA KEUNGULAN TAKAFULINK SALAM ZIARAH BAITULLAH

- Manfaat Perlindungan Jiwa Maksimal
 - Takafulink Salam Ziarah Baitullah memberikan manfaat perlindungan jiwa maksimal hingga usia 80 (delapan puluh) tahun dengan manfaat santunan yang bisa disesuaikan untuk mendapatkan yang terbaik bagi keluarga tercinta.
- Takafulink Salam Ziarah Baitullah memberikan manfaat perluasan perlindungan tambahan tanpa perlu membayar lebih, diantaranya:
 - Asuransi tambahan kecelakaan diri / PA (Perlindungan terhadap risiko kesehatan bila harus menjalani rawat inap di rumah sakit).
 - Asuransi manfaat tunai harian rawat inap (Perlindungan terhadap risiko kesehatan bila harus menjalani rawat inap di rumah sakit).

2. Manfaat Investasi Yang Optimal

Sejak mengawali perlindungan, Takafulink Salam Ziarah Baitullah memberikan nilai investasi positif sejak tahun pertama dan selanjutnya meningkat dari tahun ke tahun. Anda bisa memilih jenis investasi sesuai dengan profil investasi Anda. Takafulink Salam Ziarah Baitullah menawarkan 4 jenis investasi yang dapat dikombinasikan sesuai kebutuhan Anda.

Istiqomah (Pasar Uang & Sukuk)

Alokasi investasi pada jenis investasi meliputi:

- Min. 80% : Efek Pendapatan Tetap Syariah.
- Maks. 20% : Instrumen Pasar Uang Syariah.

Mizan (Balanced)

Alokasi investasi pada jenis investasi meliputi:

- 50% - 70% : Efek Pendapatan Tetap Syariah.
- 20% - 40% : Saham Syariah.
- Maks. 20% : Instrumen Pasar Uang Syariah.

Ahsan (Balance Aggressive)

Alokasi investasi pada jenis investasi meliputi:

- 20% - 40% : Efek Pendapatan Tetap Syariah.
- 50% - 70% : Saham Syariah.
- Maks. 20% : Instrumen Pasar Uang Syariah.

Alia (Aggressive)

Alokasi investasi pada jenis investasi meliputi:

- Min 80% : Saham Syariah.
- Maks. 20% : Instrumen Pasar Uang Syariah.

APA KEUNTUNGAN TAKAFULINK SALAM ZIARAH BAITULLAH

- Dapat dimiliki oleh Anda atau keluarga dimulai sejak usia 30 (tiga puluh) hari sampai 70 (tujuh puluh) tahun dengan usia pemegang polis mulai dari 17 (tujuh belas) tahun.
- Anda bisa memilih masa pembayaran kontribusi sesuai dengan kemampuan Anda dan pastikan Anda membayar kontribusi secara teratur. Semakin lama Anda membayar kontribusi maka semakin besar hasil investasi yang Anda dapatkan.
- Kontribusi dasar yang terjangkau dapat dibayar secara tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan atau sekaligus, dan Anda dapat mengkombinasikannya dengan Top Up berkala untuk menambah dana investasi Anda.
- Top Up Irregular dapat Anda lakukan kapan saja untuk meningkatkan dana investasi Anda.
- Gratis biaya administrasi selama 12 (dua belas) bulan pertama.
- Anda dapat melakukan pengalihan dan penarikan dana kapan saja.
- Anda dapat melakukan cuti premi (premium holiday) setelah tahun ke-5.
- Anda akan menerima laporan transaksi atas hasil investasi minimal satu kali dalam setahun.
- Hak bebas lihat selama 14 (empat belas) hari sejak polis diterima.
- Pertimbangan nilai Takafulink dapat Anda lihat di Harian Bisnis Indonesia, www.takaful.co.id atau menghubungi customer care Takaful Keluarga.
- Inya Allah investasi Anda akan aman dan bernilai karena akan diperhitungkan terhadap zakat maal Anda dan rencana perjalanan ibadah Anda dapat

MEKANISME PENGELOLAAN TAKAFULINK SALAM ZIARAH BAITULLAH

- Sebagian Kontribusi yang Anda setorkan akan dialokasikan untuk tujuan investasi yang menggunakan mekanisme satuan unit, dimana harga satuannya disebut sebagai nilai unit. Penilaian unit dilakukan setiap hari bursa dengan menggunakan metode pasar yang berlaku untuk setiap instrumen investasi (yang akan dipublikasikan setiap hari kerja berikutnya).
- Ujrah (biaya akuisisi) akan dikenakan dari kontribusi yang Anda setorkan di awal tahun kepesertaan.
- Tabarru' (biaya asuransi) dan biaya administrasi dikenakan setiap bulan dengan memotong saldo unit (besarnya Tabarru' ditentukan berdasarkan usia, jenis kelamin dan besarnya manfaat Takaful yang diambil).
- Biaya administrasi sebesar Rp. 15.000,- (lima belas ribu rupiah) per bulan, dipotong dari unit nilai investasi mulai tahun ke-2 (dua).
- Tidak ada biaya Penarikan.
- Biaya Free look, Pengalihan dan Penarikan hanya akan dikenakan jika Anda melakukan transaksi tersebut.

*) Minimal manfaat dasar sebesar 5 kali Premi Tahunan untuk Premi Reguler atau 1,25 kali Premi

Lampiran 7 Brosur Takafulink Salam



Lanjutan Lampiran Brosur Takafulik Salam

"...Dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok..."
(QS. Al-Hasyr [59]:18)

KENAPA MEMILIH TAKAFULINK SALAM?

1. Murni Syariah.
2. Bebas memilih jenis investasi.
3. Hasil investasi yang lebih optimal.
4. Keleluasaan untuk menempatkan dana investasi.
5. Bebas menentukan proteksi sesuai kebutuhan.

APA KEUNGGULAN TAKAFULINK SALAM?

1. Manfaat perlindungan jiwa maksimal

- Takafulik Salam memberikan manfaat perlindungan jiwa maksimal hingga usia 70 tahun dengan manfaat santunan yang bisa disesuaikan untuk mendapatkan yang terbaik bagi keluarga tercinta.
- Takafulik Salam memberikan manfaat perluasan perlindungan tambahan diantaranya:
 - Asuransi tambahan penyakit kritis (Perlindungan terhadap 49 (empat puluh sembilan) jenis penyakit kritis).
 - Asuransi tambahan kecelakaan diri/PA (Perlindungan terhadap risiko meninggal dunia karena kecelakaan).
 - Asuransi tambahan TPD (Perlindungan terhadap cacat tetap total akibat penyakit atau kecelakaan).
 - Asuransi manfaat tunai harian rawat inap (Perlindungan terhadap risiko kesehatan bila harus menjalani rawat inap di rumah sakit).
 - Asuransi tambahan *payor term* (Manfaat yang memberikan pembebasan premi jika pemegang polis meninggal dunia).
 - Asuransi tambahan *payor CI* (Manfaat yang memberikan pembebasan premi jika pemegang polis terdiagnosa salah satu dari 49 penyakit kritis).
 - Asuransi tambahan *payor TPD* (Manfaat yang memberikan pembebasan premi jika pemegang polis menderita cacat tetap total akibat penyakit atau kecelakaan).

2. Manfaat Investasi yang optimal

Sejak mengawali perlindungan, Takafulik Salam memberikan nilai investasi positif sejak tahun pertama dan selanjutnya meningkat dari tahun ke tahun. Anda bisa memilih jenis investasi sesuai dengan profil investasi Anda. Takafulik Salam menawarkan 4 jenis investasi yang dapat dikombinasikan sesuai dengan kebutuhan Anda.

Istiqomah (Pasar Uang & Sukuk)

Alokasi investasi pada jenis investasi meliputi:

- Min. 80% : Efek Pendapatan Tetap Syariah.
- Maks. 20% : Instrumen Pasar Uang Syariah.

Mizan (Balanced)

Alokasi investasi pada jenis investasi meliputi:

- 50% - 70% : Efek Pendapatan Tetap Syariah.
- 20% - 40% : Saham Syariah.
- Maks. 20% : Instrumen Pasar Uang Syariah.

Ahsan (Balance Aggressive)

Alokasi investasi pada jenis investasi meliputi:

- 20% - 40% : Efek Pendapatan Tetap Syariah.
- 50% - 70% : Saham Syariah.
- Maks. 20% : Instrumen Pasar Uang Syariah.

Alia (Aggressive)

Alokasi investasi pada jenis investasi meliputi:

- Min 80% : Saham Syariah.
- Maks. 20% : Instrumen Pasar Uang Syariah.

APA KEUNTUNGAN TAKAFULINK SALAM ?

1. Dapat dimiliki oleh Anda atau keluarga dimulai sejak usia 30 hari sampai 65 tahun dengan usia pemegang polis mulai dari 17 tahun.
2. Anda bisa memilih masa pembayaran kontribusi sesuai dengan kemampuan Anda dan pastikan Anda membayar kontribusi secara teratur. Semakin lama Anda membayar kontribusi maka semakin besar hasil investasi yang Anda dapatkan.
3. Kontribusi dasar yang terjangkau dapat dibayar secara tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan dan sekaligus, dan Anda dapat mengkombinasikannya dengan *Top Up* berkala untuk menambah dana investasi Anda.
4. *Top Up Irregular* dapat Anda lakukan kapan saja untuk meningkatkan dana investasi Anda.
5. Gratis biaya administrasi selama 12 bulan pertama.
6. Anda dapat melakukan pengalihan dan penarikan dana kapan saja.

7. Anda dapat melakukan cuti premi (*premium holiday*) setelah tahun ke-5).
8. Anda akan menerima laporan transaksi atas hasil investasi minimal satu kali dalam setahun.
9. Perkembangan nilai Takafulik dapat anda lihat di media cetak, www.takaful.co.id atau menghubungi *customer care* Takaful.
10. Insya Allah investasi Anda akan aman dan bersih karena akan diperhitungkan terhadap zakat maal Anda.

MEKANISME PENGELOLAAN TAKAFULINK SALAM

1. Sebagian Kontribusi yang Anda setorkan akan dialokasikan untuk tujuan Investasi yang menggunakan mekanisme satuan unit, dimana harga satuannya disebut sebagai nilai unit. Penilaian unit dilakukan setiap hari bursa dengan menggunakan metode pasar yang berlaku untuk setiap instrumen investasi (yang akan dipublikasikan setiap hari kerja berikutnya).
2. *Ujroh* (biaya akuisisi) akan dikenakan dari kontribusi yang Anda setorkan diawal-awal tahun kepesertaan.
3. *Tabarru'* (biaya asuransi) dan biaya administrasi dikenakan setiap bulan dengan memotong saldo unit (besarnya *Tabarru'* ditentukan berdasarkan usia, jenis kelamin dan besarnya manfaat Takaful yang diambil).
4. Biaya administrasi sebesar Rp. 25.000,- per bulan, dipotong dari unit nilai investasi mulai tahun ke-2.
5. Tidak ada biaya Penarikan.
6. Biaya *Free look*, Pengalihan dan Penarikan hanya akan dikenakan jika Anda melakukan transaksi tersebut.

ILUSTRASI

Usia Peserta	: 30 tahun
Premi Tahunan	: Rp. 10.000.000,-
Top Up	: Rp. 25.000.000,-
Manfaat Takaful Awal	: Rp. 200.000.000,-*

Catatan ilustrasi:

1. Perhitungan di atas merupakan ilustrasi dengan menggunakan asumsi tingkat investasi 10% per tahun dan belum termasuk:
 - Perhitungan zakat sebesar 2,5%.
 - Penarikan sebagian dalam masa kontrak.
2. Dana Investasi Peserta, dapat meningkat atau menurun tergantung dari hasil kinerja investasi.
3. Semua risiko, kerugian, atau manfaat akibat meningkat atau menurunnya Dana Investasi Peserta sepenuhnya menjadi tanggung jawab Peserta.

*). Minimal manfaat dasar sebesar 5 kali Premi tahunan untuk Premi Regular atau 1,25 kali Premi Sekeligus.

Lampiran 8 SK Bimbingan



UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Nomor: 2060/Un.08/FEBI/PP.00.9/4/2019

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN AR-RANIRY BANDA ACEH,

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran penulisan Skripsi mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dinilai perlu menunjuk dan menetapkan Pembimbing Skripsi dengan Surat Keputusan Dekan;
- b. bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dinilai mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi pada Program Studi Perbankan Syariah.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, Tentang Standar Nasional Pendidikan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, Tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
6. Peraturan Menteri Agama R.I. Nomor 12 Tahun 2014, Tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama R.I. Nomor 21 Tahun 2015, Tentang Statuta Universitas Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
8. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur Program Pascasarjana di lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Kesatu

: Menunjuk Saudara:

a. Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M. Ec., M. Sc

Pembimbing I

b. Riza Aulia, SE. I., M. Sc

Pembimbing II

untuk membimbing Skripsi Mahasiswa:

Nama : Rafi Alfatta Hilal

N I M : 170603274

Judul : Analisis Penyebab Penolakan Klaim Nasabah Oleh Perusahaan Asuransi (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh)

Kedua

: Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 02 April 2019

Dekan,

Zaki Fuadi

Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Perbankan Syariah;
3. Dosen Pembimbing yang bersangkutan;
4. Mahasiswa yang bersangkutan.

Lampiran 9 Surat Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Situs : <http://febi.uin.ar-raniry.ac.id> | Email : febi.uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 2275 /Un.08/FEBI.I /TL.00/04/2019

Banda Aceh, 8 April 2019

Perihal : Mohon Izin Penelitian

Kepada Yth.

di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dengan ini menerangkan bahwa yang namanya tersebut di bawah ini:

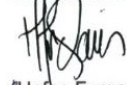
Nama : Rafi Alfatta Hilal
NIM : 170603274
Program Studi : Perbankan Syariah
Semester : IV (Empat)
Tahun Akademik: 2018 / 2019.

adalah benar mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang sedang menyusun Proposal Skripsi dengan judul: **Analisis Faktor-Faktor Penolakan Klaim Nasabah oleh Perusahaan Asuransi (Studi Kasus pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh)**

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat membantu memberikan data-data serta penjelasan yang diperlukan sesuai dengan judul tersebut.

Demikian atas bantuan dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,


Hafas Furqani

Lampiran 10 Kontrak Polis Asuransi Takaful Keluarga

FORMULIR PERMOHONAN PESERTA INDIVIDU 

No. Seri DC : **25340** No. Virtual Account : **8987201701005340**

Bismillah الرحمن الرحيم
Harap diisi dengan lengkap dan benar menggunakan huruf cetak dan ballpoint

Tanggal Aplikasi : Kantor :
Nomor Base Kode : Kantor Penugahan :

DATA PESERTA CALON PESERTA

Yang bersedia dengan dibawah ini Saya, Calon Peserta (dili sesuai Identitas Diri) :

- Nama Lengkap : **DEKRY ARJAU SYAH** (sesuai identitas yang dilampirkan)
- Tanggal Lahir (DD-MM-YYYY) : **14 01 1978**
- No. KTP (SIM/Paspor) : **127114140130005**
- Kewarganegaraan : ☒ Indonesia ☐ Asing
- Agama : ☒ Islam ☐ Non Islam
- Jenis Kelamin : ☒ Pria ☐ Wanita
- Status Perkawinan : ☒ Menikah ☐ Belum Menikah ☐ Janda/Duda
- Pendidikan : ☒ s.d. SMU ☐ Diploma ☐ S1 ☐ S2/S3
- Nama Ibu Kandung : **AULIAH**
- Saat ini, tinggi badan Anda calon peserta : **176** cm Berat Badan **65** kg
- Perokok : ☐ Ya ☒ Tidak ☐ Batang perahi

PEKERJAAN

- Pekerjaan : **SWASTA**
- Urutan Pekerjaan : **TEKNIK**
- Nama Perusahaan : **TELKOMSEL**
- Kelas Pekerjaan : **1**

Tabel Kelas Pekerjaan

☒ Kelas I (Pekerjaan yang bersifat administrasi atau manajerial)
Misal : Penerimaan dan pengawarayanan yang bersifat administrasi dari kantor pemerintahan dan swasta, bank, asuransi, hotel, toko, asuransi, pengacara, notaris, dosen/guru, rumah sakit dan lain-lain.

☐ Kelas II (Pekerjaan-pekerjaan yang bersifat hampir sama dengan kelas I, tetapi sering melakukan perjalanan atau dinas luar ataupun melakukan tugas dengan tenaga fisik)
Misal : Salesman, penjaga keamanan/pengawal, sekretaris, aktor/sutradara, konduktor, pelayanan bus/pesawat, hotel, biro supermarkat, penjaja, dokter, bidan, pelayanan lapangan rumah sakit, wartawan, jurnalis dan lain-lain.

☐ Kelas III (Pekerjaan-pekerjaan lapangan atau para teknisi/pekerja yang bekerja dengan secara manual atau pekerjaan dengan menggunakan mesin-mesin ringan)
Contoh : Nelayan, ABK, Nahkoda kapal, supir, Konduktor, Pilot komersial, buruh pada pabrik, ahli-alat pertanian, tukang, pelaksana pekerjaan pemeliharaan/pemeliharaan udara dan teknisi, insinyur, montir dan pekerja lain di perusahaan udara, penemu/pengumpul pasir serta sopir dan konduktor bus umum/pesawat pada bandar udara dan lain-lain.

☐ Kelas IV (Pekerjaan-pekerjaan kasar atau yang bersifat berbahaya atau pekerjaan-pekerjaan dengan menggunakan mesin-mesin berat)
Misalnya : Pekerjaan-pekerjaan yang berkaitan dengan kapal, pekerjaan pada dock, pekerjaan tambang, operator crane/lori pekerja pada pergudangan, pekerja yang menggunakan bahan peledak dan lain-lain.

Untuk jenis pekerjaan kelas II dan IV, wajib melampirkan Form Spesifikasi Pekerjaan

ALAMAT

Alamat Rumah (sesuai KTP) : **Jl. Lela Sijaya 69 Pekanbaru** RT/RW : **080/007**
Kec/Kab : **Tanjung Melayu/Medan** Kode Pos :
Telp. : **08111600220**

YANG DITAMBAH

Apabila saya sebagai Peserta ditandatangani meninggal dunia sebelum Akad berakhir
1. Penerima Manfaat yang diberi amanah untuk menerima Manfaat Takaful :

No.	Nama Lengkap	PW	Tanggal Lahir	Hubungan Keluarga
1.	Faridul Wahid Syah	W	12-08-1978	Istri
2.	Ayuh Zukhrani PP	W	01-11-2004	Anak
3.	Indraguna Hekik Anni PP	P	01-04-2007	Anak
4.	Delly Firdausy	P	10-11-1982	Adik Kandung

2. Sebagai Penerima Hibah (apabila yang diambil program Takaful Dana Pendidikan)

Nama Lengkap	PW	Tanggal Lahir	Duduk di Kelas	Hubungan Keluarga

*Cukup yang total perlu

RIWAYAT KESEHATAN CALON PESERTA

Beri tanda (V) Jika "Ya" hampir beri keterangan berikut
Ya ☐ Tidak ☐
diagnosa Dokter, tanggal, lama sakit

- Dalam 5 tahun terakhir pernahkah Anda : mengidap suatu penyakit atau mendapat saran dokter untuk suatu penyakit ☐ Ya ☒ Tidak
- Dalam 5 tahun terakhir pernahkah Anda : dirawat di rumah sakit atau menjalani operasi ☐ Ya ☒ Tidak
- Sawan, lumpuh atau penyakit syaraf lainnya ☐ Ya ☒ Tidak
- Sakit di dada, sesak nafas, atau radang selaput paru-paru ☐ Ya ☒ Tidak
- Bukuk kering, lutut berdarah atau muntah darah ☐ Ya ☒ Tidak
- Jantung, darah tinggi, rematik bengkak di persendian ☐ Ya ☒ Tidak
- Penyakit ginjal (buah pinggang), penyakit kelamin, AIDS / ARC ☐ Ya ☒ Tidak
- Berink-bink berdarah, penyakit kulit, penyakit hati ☐ Ya ☒ Tidak
- Kencing manis atau penyakit kelenjar lainnya ☐ Ya ☒ Tidak
- Kanker atau tumor ☐ Ya ☒ Tidak
- Penyakit berat lainnya yang belum disebutkan pada point 3 - 10 ☐ Ya ☒ Tidak
- Apakah berat badan Anda dalam 1 tahun terakhir ini naik atau turun melebihi 5 Kg ☐ Ya ☒ Tidak
- Apakah Anda sekarang ini sedang menjalani perawatan Dokter ☐ Ya ☒ Tidak
- Apakah Anda mempunyai kelainan / cacat / kehilangan tangan / kaki atau kehilangan penglihatan / pendengaran atau cacat lainnya ☐ Ya ☒ Tidak
- Apakah Anda pernah menggunakan obat-obatan narkotik maupun kecanduan minuman keras ☐ Ya ☒ Tidak
- Apakah keluarga Anda ada yang pernah mengidap penyakit batuk kering, kencing manis, jantung atau otak ☐ Ya ☒ Tidak
- Untuk peserta wanita :
- Apakah Anda sekarang ini sedang hamil ☐ Ya ☒ Tidak ☐ bulan
- Apakah Anda pernah mengalami keguguran, kesulitan ketika melahirkan, melahirkan melalui persediaan atau kesulitan lainnya ketika hamil ☐ Ya ☒ Tidak
- Menggunakan pesawat terbang yang tidak mempunyai jalur penerbangan yang pasti (reguler) ☐ Ya ☒ Tidak
- Melakukan pekerjaan atau hobi yang berbahaya, (misalnya balap, motor/mobil, pakuin kuda, mendaki gunung, dll) dan semua jenis olah raga lainnya sebagai atlet profesional ☐ Ya ☒ Tidak

RIWAYAT KESEHATAN KELUARGA CALON PESERTA

Hubungan	Masih Hidup		Sudah Meninggal	
	Keluarga	Umur	Umur Ketika Meninggal	Tahun Meninggal
Ayah Kandung	-	-	57	2004
Ibu Kandung	64	Penit	-	Trusmi
Saudara	41	Penit	-	-
Saudara Pria	61	Terminu	77	Penit
Saudara Wanita	2	Terminu	26	Penit
Anak Kandung	4	Terminu	16	Penit

Keterangan :

1. Pernahkah penerima asuransi jiwa saudara dilok, ditanggalkan, dikenakan tindakan premi, atau dengan persyaratan khusus? ☐ Ya ☒ Tidak
Jika "Ya" mohon jelaskan waktu dan penyebabnya

2. Apakah Anda memiliki polis asuransi jiwa yang masih berlaku? Jika "Ya" mohon isi kolom dibawah ini :

Nomor Polis	Mula Asuransi	Besar Manfaat Asuransi	Nama Perusahaan Asuransi

Dengan ini mengajukan permohonan menjadi Peserta PT. Asuransi Takaful Keluarga dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Produk : **AL-KHARAFAT + KELUARGA DUA**

2. Mata Uang : ☒ Rupiah Indonesia (IDR) ☐ Lainnya

3. Periode akad : ☒ 15 Tahun Masa Pembayaran Kontribusi ☐ 5 Tahun ☐ 10 Tahun

4. Cara Pembayaran Kontribusi : ☐ Sekaligus ☒ Tahunan ☐ Semesteran ☐ Triwulan ☐ Bulanan

5. Cara Setor Kontribusi : ☐ Sekaligus ☒ Tahunan ☐ Semesteran ☐ Triwulan ☐ Bulanan

Lanjutan Lampiran Kontrak Polis Asuransi Takaful Keluarga

Kontribusi Pertama		Kontribusi Lanjutan	
Virtual Account ☐ Permisita Syariah ☒ BSM	Autodebet ☐ BSM ☐ BRIS ☐ Mandiri ☐ Kartu Kredit**	Online Payment ☐ PT POS ☐ BSM	Virtual Account ☐ Permisita Syariah ☐ BSM
1. Jumlah Tanggungan Keluarga: ☐ 3 Orang 2. Pendapatan Tetap Bulanan: ☐ s.d Rp. 5.000.000 ☒ Rp. 5.000.001 s.d 10.000.000 ☐ Rp. 10.000.001 s.d 25.000.000 ☐ Rp. 25.000.001 s.d 50.000.000 3. Sumber Pendapatan: ☒ Gaji ☐ Bisnis Pribadi ☐ Bonus/Insentif/Komis ☐ Pasangan (suami/istri) ☐ Hasil Investasi 4. Sumber Pendapatan selain diatas, sebutkan jika ada: _____ 5. Tujuan pengajuan asuransi: ☒ Proteksi ☐ Tabungan ☐ Pendidikan ☐ Pensiun ☐ Lainnya 6. Alamat Surat Menyurat: ☐ RT/RW: _____ ☐ Kode Pos: _____ 7. No. Rekening Calon Pemegang Polis yang digunakan untuk Transaksi: _____ 8. Nama Bank: <u>MANDIRI</u> No. Rekening: <u>111.00.030213-9</u> 9. Alamat e-mail: <u>MOON REMBUNG</u> Atas Nama: <u>DEWY ARIANUS</u>			
Saya Calon Peserta telah membaca dan memahami ketentuan dibawah ini: 1. Jenis Asuransi Dengan Unsur Tabungan Berdasarkan Akad Walaah bil Ujah, biaya untuk pengelolaan Dana Tabung, kegiatan investasi Dana Tabung, kegiatan investasi Dana Tabung Peserta, kegiatan administrasi, klaim, Sektel Risiko dan pemarsan adalah sebagai berikut: 1.1 Biaya Polis: _____ (di luar dari kontribusi Dasar) 1.2 Biaya Administrasi Bulanan: _____ (di luar dari kontribusi Dasar) 1.3 Biaya Pengelolaan: A. Kontribusi Dasar (Tahunan, Semesteran, Trimeas, Bulanan) dan seterusnya - Tahun Pertama: 75% Dari Kontribusi Dasar - Tahun Kedua: 30% Dari Kontribusi Dasar - Tahun Ketiga dan seterusnya: 0% Dari Kontribusi Dasar B. Kontribusi Sekelompok: 7,5% Dari Kontribusi Sekelompok 1.4 Biaya Administrasi Klaim: _____ 1.5 Biaya Free Look: _____ 2. Jenis Asuransi Tanpa Unsur Tabungan Berdasarkan Akad Walaah bil Ujah, biaya untuk pengelolaan Dana Tabung, kegiatan investasi Dana Tabung, kegiatan administrasi, klaim, Sektel Risiko dan pemarsan adalah sebagai berikut: 2.1 Biaya Polis: _____ (di luar dari kontribusi Dasar) 2.2 Biaya Pengelolaan Kontribusi: _____ (di luar dari kontribusi Dasar)			
3. Akad Peserta dengan PT. Asuransi Takaful Keluarga Berdasarkan Akad Walaah bil Ujah: - Saya memberikan amanah kepada PT. Asuransi Takaful Keluarga untuk mengelola Dana Tabung/ kegiatan investasi Dana Tabung/ kegiatan administrasi, klaim, Sektel Risiko dan pemarsan sesuai ketentuan produk dan biaya tersebut akan mengurangi dana tabung saya. Berdasarkan Akad Walaah bil Ujah: - Saya memberikan amanah kepada PT. Asuransi Takaful Keluarga untuk menempatkan dana tabung dalam program investasi. Saya setuju membagi hasil investasi dengan nisbah 85% Peserta dan 15% Perusahaan. 4. Jenis Asuransi Tanpa Unsur Tabungan Berdasarkan Akad Walaah bil Ujah: - Saya memberikan amanah kepada PT. Asuransi Takaful Keluarga untuk mengelola Dana Tabung/ kegiatan investasi Dana Tabung/ kegiatan administrasi, klaim, Sektel Risiko dan pemarsan sesuai ketentuan produk dan biaya tersebut akan mengurangi dana tabung saya.			

5. Akad sesama Peserta Asuransi

1. Berdasarkan Akad Walaah bil Ujah:

- Saya memberikan amanah kepada PT. Asuransi Takaful Keluarga untuk mengelola Dana Tabung/ (dana tabung).
- Saya setuju memberikan biaya (upah) atas pengelolaan Dana Tabung/ kepada PT. Asuransi Takaful Keluarga sesuai ketentuan produk.

2. Berdasarkan Akad Tabung:

- Saya hibahkan kontribusi yang saya setorkan sebagai Dana Tabung/ untuk tujuan menolong sesama peserta bila ada yang mengalami musibah.
- Saya setuju jika terdapat Surplus Underwriting Dana Tabung/ maka alokasi adalah: sebagai cadangan Dana Tabung/ dibagikan kepada peserta yang memenuhi ketentuan, dan untuk PT. Asuransi Takaful Keluarga dengan nisbah sesuai ketentuan produk.
- Jika terdapat Defisit Underwriting Dana Tabung/ maka perusahaan akan menutupi defisit tersebut dari dana pemegang saham dalam bentuk pinjaman (Qordul Hasan) dan pengembalannya akan diperhitungkan terhadap Surplus Underwriting Dana Tabung/ yang akan datang.

6. Dengan telah membaca, memahami, menyetujui dan karenanya tunduk serta mengikatkan diri pada ketentuan dalam Polis yang dikeluarkan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga.

7. Saya setuju bahwa Akad ini berlaku mulai tanggal akseptasi yang tercantum dalam Polis.

8. Saya memahami dan menyetujui bahwa apabila terjadi Surplus Underwriting Dana Tabung/ maka alokasi/pembagian dari surplus tersebut dialokasikan sebagai berikut:

a. Jenis asuransi dengan tabungan:

Peserta 0%, Perusahaan 0%, Dana Tabung/ 100%

b. Jenis asuransi tanpa unsur tabungan:

Peserta 40%, Perusahaan 50%, Dana Tabung/ 10%

PERHATIAN III

1. Pembayaran kontribusi yang sah adalah dengan Kuitansi Resmi PT. Asuransi Takaful Keluarga.

2. Slip Pembayaran melalui Channel Payment merupakan bukti pembayaran yang sah.

3. Harap dibaca dengan cermat dan teliti sebelum menandatangani Formulir ini.

4. Mohon tidak menandatangani formulir ini dalam keadaan kosong atau belum diisi.

Dibuat di: 20-3-2019

Calon Peserta: DEWY ARIANUS

PERNYATAAN ASIN

Apakah Calon Peserta sudah membaca dan memahami manfaat dan ketentuan produk serta seluruh isi Formulir ini?

Apakah Calon Peserta mempunyai hubungan saudara dengan Anda?

Berdasarkan Pengamatan saya, Calon Peserta:

1. Mengambil jimat Manfaat Takaful sesuai dengan penghasilannya ☒ Ya ☐ Tidak

2. Dalam keadaan sehat walafiat, tidak sedang menderita suatu penyakit ☒ Ya ☐ Tidak

3. Tidak memiliki hubungan fask dan murtad ☒ Ya ☐ Tidak

4. Mempunyai kebiasaan hidup yang baik ☒ Ya ☐ Tidak

Dibuat di: _____ tanggal _____

Tandatangan Pemilik: DEWY ARIANUS Mengesah Agency Leader: DEWY ARIANUS Pelugas Administrasi Pelayanan: _____

Nama Jelas: _____

No. Agen: 04700009 No. Agen: 04700009

No. Lisensi: _____ No. Lisensi: _____

Kesimpulan	Tanda Tangan	Keterangan
Diterima		
Ditanggalkan		
Ditolak		

Lampiran 11 Form Penolakan Klaim

5.	06.2012.00126.028 SAFWANDI	TAHAPAN SD
6.	06.2002.00009.042 ADIRAHWANTO	NILAI TUNAI
7.	06.2013.00111.028 FITRI WAHYUNI	NILAI TUNAI & PEMBATAL SI BMI
8.	06.2016.00111.106 USMAN AZIZ	

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Rafi Alfatta Hilal
 Tempat/Tgl. Lahir : Meulaboh, 8 Oktober 1996
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Agama : Islam
 Kebangsaan : Indonesia
 Status : Belum Kawin
 Alamat : Jl. Kesehatan

Riwayat Pendidikan

MIN/SD (2008) : MIN Drien Rampak
 MtsS/SMP (2011) : MTsS Harapan Bangsa
 MA/SMA (2014) : MAN 1 Meulaboh
 Perguruan Tinggi : Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
 Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Data Orang Tua

Nama Ayah : Muchlis
 Nama Ibu : Rohana
 Pekerjaan Ayah : PNS
 Pekerjaan Ibu : PNS
 Alamat Orang Tua : Jl. Kesehatan

Banda Aceh, 12 September 2020

Rafi Alfatta Hilal