

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**MEKANISME PEMBAYARAN KLAIM PADA PRODUK
AL-KHAIRAT DI PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA
KANTOR PEMASARAN BANDA ACEH**



Disusun oleh :

**UTI INDANA DHULFA
NIM : 140601073**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2017 M / 1438 H**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Situs: www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Uti Indana Dhulfa
Nim : 140601073
Jurusan : D-III Perbankan Syariah
fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan LKP 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 pemanipulasian dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab 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, 26 Juli 2017

Yang menyatakan



(Uti Indana Dhulfa)

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL LKP

LAPORAN KERJA PRAKTIK

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

Dengan Judul:

**MEKANISME PEMBAYARAN KLAIM PADA PRODUK AL-KHAIRAT
DI PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA KANTOR PEMASARAN
BANDA ACEH**

Disusun Oleh:

Uti Indana Dhulfa
NIM: 140601073

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

Pembimbing I,



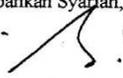
Syahminan, S.Ag., M.Ag
NIP: 197005032000031001

Pembimbing II,



Marwiyati, SE, MM
NIP: 197404172005012002

Mengetahui
Ketua Program Studi D-III
Perbankan Syariah,



Dr. Nilam Sari, M. Ag
NIP: 197103172008012007

LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Disusun Oleh:

Uti Indana Dhulfa
NIM: 140601073

Dengan Judul:

**MEKANISME PEMBAYARAN KLAIM PADA PRODUK AL-KHAIRAT
DI PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA KANTOR PEMASARAN
BANDA ACEH**

Telah Diseminarkan Oleh Program Studi D-III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Dinyatakan Lulus
Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk
Menyelesaikan Program Studi Diploma III dalam Bidang
Perbankan Syariah

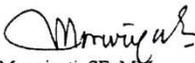
Pada Hari/Tanggal: Rabu, 26 Juli 2017
2 Dzul-Qa'idah 1438 H

Di Darussalam, Banda Aceh
Tim Penilai Laporan Kerja Praktik

Ketua,

Sekretaris


Syahminan, S.Ag., M.Ag.
NIP: 197005032000031001


Marwiyati, SE, MM
NIP: 197404172005012002

Penguji I,

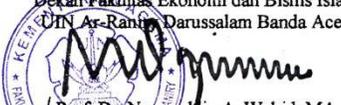
Penguji II,


Farid Fahmy Ashal, Lc., MA
NIP: 198604272014031002


Seri Murni S.E., M.SI., AK.
NIP: 197210112014112001

Mengetahui

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


Prof. Dr. Nazardain A. Wahid, MA
NIP: 195612311987031031



KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin segala puji bagi Allah SWT, berkat taufik dan hidayah-Nya disertai limpahan rahmat dan pertolongan-Nya juga anugerah kesabaran dan ketabahan hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik (LKP) dengan judul "MEKANISME PEMBAYARAN KLAIM PADA PRODUK AL-KHAIRAT DI PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA KANTOR PEMASARAN BANDA ACEH" yang merupakan salah satu tugas wajib guna menyelesaikan studi pada program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Shalawat dan Salam tak lupa pula penulis sanjungkan kepada pangkuan alam Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa kita dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Di samping itu, penulis menyadari bahwa penulisan laporan kerja praktik ini terdapat kekurangan-kekurangan, dan jauh dari kata kesempurnaan, hal ini disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Keberhasilan penulis ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagi pihak yang telah memberi motivasi kepada penulis. Dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Nazaruddin A, Wahid, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry serta seluruh staf pengajar dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang

telah membantu penulis dalam pengurusan administrasi selama penulisan Laporan Kerja Praktik ini.

2. Syahminan, S.Ag., M.Ag, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry sekaligus pembimbing I yang telah memberikan kesempatan dan segala bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan LKP ini.
3. Marwiyati, SE., MM selaku dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan nasehat-nasehat, pengarahan dan bimbingan dalam menyelesaikan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini.
4. Dr. Nilam Sari, M. Ag selaku ketua jurusan Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M. Ag selaku sekretaris jurusan Diploma III Perbankan Syariah.
6. Inayatillah MA.,Ek selaku Penasehat Akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan di jurusan Diploma III Perbankan Syariah.
7. Jamaluddin selaku pimpinan atau Takaful Agency Director PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh dan Husnum Rahmah selaku admin bussines, dan pak Husaini. Terimakasih atas bimbingan, arahan serta bantuannya selama penulis melakukan *Job Training*.
8. Ayahanda tercinta M.Yunus dan Ibunda Halimah atas setiap doa dan bimbingan dan dukungan baik secara moral maupun materil. Baktiku seumur hidup tak akan mampu untuk membalas semua jasamu.

9. Kakakku Elida Fitri dan adikku Tuffatul Atar yang selalu bersedia mendengarkan keluh kesah yang penulis rasakan dan selalu memberi dukungan.
10. Sahabat-sahabatku Riska, Novi, Wirda, Mutia, Nova, Pika, Milna, Lisma yang selalu menjadi tempat curhat, teman diskusi, memberikan masukan dan bantuan serta menemani penulis selama penyusunan Laporan Kerja Praktik ini.
11. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan motivasi, saran dan nasehat dalam penulisan laporan, semua angkatan 2014 Jurusan Diploma III Perbankan Syariah khususnya unit II dan III yang telah mengisi hari bersama-sama dalam menempuh pendidikan, memberikan semangat dan motivasinya.

Akhirnya penulis mengucapkan banyak terima kasih untuk semua pihak yang terlibat dalam membuat LKP ini, semoga semua pihak mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Dengan demikian, penulis menyadari bahwa penyusun laporan ini masih memiliki banyaknya kekurangan serta kelemahan. Maka dari itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan dalam menyempurnakan tulisan ini. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua, Amin.

Banda Aceh, 01 Juni 2017

Penulis,

(Uti Indana Dhulfa)

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	ṡ	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	ṡ	29	ي	y
15	ض	ḍ			

2. Konsonan

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>Fathah</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>Fathah</i> dan ya	ai
◌َ و	<i>Fathah</i> dan wau	au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*

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
◌َ ا / ي	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya	ā
◌ِ ي	<i>Kasrah</i> dan ya	ī
◌ُ ي	<i>Dammah</i> dan wau	ū

Contoh:

قال : *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 *fathah*, *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>raudah al-atfāl/ raudatul atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	: <i>al-Madīnah al-Munawwarah/ al-Madīnatul Munawwarah</i>
طَلْحَةُ	: <i>Talḥah</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.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN TRANSLITERASI	vii
DAFTAR ISI.....	x
RINGKASAN LAPORAN.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB SATU : PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan Laporan Kerja Praktik	5
1.3. Kegunaan Laporan Kerja Praktik.....	5
1.4. Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktek.....	7
BAB DUA : TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK	9
2.1. Sejarah Singkat PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh.....	9
2.2. Visi dan Misi PT. Asuransi Takaful Keluarga ...	12
2.3. Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh	12
2.4. Kegiatan Usaha PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh	
2.4.1. Penghimpun Dana	15
2.4.2. Penyaluran Dana.....	17
2.5. Keadaan Personalialia PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh.....	18
BAB TIGA : HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK	20
3.1. Kegiatan Kerja Praktik.....	20
3.2. Bidang Kerja Praktik.....	21
3.2.1. Mekanisme Pembayaran Klaim Pada Produk Al-Khairat di PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh	21
3.3. Teori Yang Berkaitan.....	31
3.3.1. Pengertian Klaim.....	31
3.3.2. Macam-Macam Klaim.....	32
3.3.3. Prosedur Klaim.....	33

3.3.4. Pengertian dan Landasan Hukum Asuransi	
Syariah	36
3.4. Evaluasi Kerja Praktik	39
BAB EMPAT : PENUTUP	41
4.1. Kesimpulan	41
4.2. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	43
SK BIMBINGAN	45
LEMBAR KONTROL BIMBINGAN.....	46
SURAT KETERANGAN KERJA PRAKTIK.....	48
DAFTAR NILAI KERJA PRAKTIK	49
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	50

RINGKASAN LAPORAN

Nama Mahasiswi : Uti Indana Dhulfa
NIM : 140601073
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/D-III Perbankan
Syariah
Judul Laporan : Mekanisme Pembayaran Klaim Pada Produk
Al-Khairat di PT. Asuransi Takaful Keluarga
Kantor Pemasaran Banda Aceh
Tanggal Sidang : 26 juli 2017
Tebal LKP : 42
Pembimbing I : Syaminan, S.Ag., M.Ag
Pembimbing II : Marwiyati, SE., MM

PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh tempat penulis melaksanakan kerja praktik yang beralamatkan di jalan Ir.Mohd. Taher No. 44d Lueng Bata-Banda Aceh adalah sebuah Lembaga Keuangan yang memiliki kegiatan usaha menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat, dengan tujuan menutupi peristiwa kerugian atau musibah-musibah yang mungkin terjadi. Selama menjalani *job training* pada PT. Asuransi Takaful Keluarga, penulis ditempatkan di bidang *marketing*. Kegiatan yang penulis lakukan diantaranya adalah mempelajari produk-produk yang ada di Asuransi Takaful Keluarga dan menawarkan produk-produk asuransi kepada nasabah. Adapun tujuan penulisan LKP (Laporan Kerja Praktik) ini adalah untuk mengetahui dan mempelajari bagaimana mekanisme pengajuan klaim produk Al-Khairat pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh. Hubungan teori yang dipelajari dengan pelaksanaan kerja praktik di instansi tempat kerja terdapat kesesuaian. Proses pemeriksaan klaim asuran dimulai ketika peserta memberitahukan bahwa tertanggung meninggal dunia, kemudian nasabah melengkapi persyaratannya, setelah syarat-syaratnya lengkap kantor cabang akan mengirim berkasnya ke kantor wilayah dan kantor wilayah akan melihat kewenangannya untuk membayar klaim tersebut, kemudian pembayaran klaim akan dilakukan oleh kantor pusat dengan mentransfer jumlah pembayaran klaim kepada nasabah. Dalam prosedur pengajuan klaim persyaratan yang ditetapkan perusahaan sudah sesuai dengan aturan SOP (Standar Operasional Prosedur). Kemudian pihak asuransi Takaful Keluarga agar lebih memperhatikan nasabahnya ketika mengajukan syarat-syarat pengajuan klaim supaya tidak terjadinya kasus memanipulasi sehingga tidak terjadinya pembayaran kalim yang tidak sah.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Bimbingan

Lampiran 2 Lembar kontrol Bimbingan

Lampiran 3 Surat Keterangan Kerja Praktik

Lampiran 4 Lembar Nilai Kerja Praktik

Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Usaha asuransi merupakan suatu mekanisme yang memberikan perlindungan pada tertanggung apabila terjadi resiko di masa mendatang. Apabila resiko terjadi, pihak tertanggung akan mendapat ganti rugi sebesar nilai yang dijanjikan antara penanggung dan tertanggung. Mekanisme perlindungan ini sangat dibutuhkan dalam dunia bisnis yang penuh dengan resiko. Kehadiran asuransi tentu akan membuat resiko di masa yang akan datang dapat teratasi dengan baik.

Manusia saat ini secara ekonomi dituntut agar mengadakan persiapan secara matang untuk menghadapi masa-masa yang sulit jika menyimpan di masa yang akan datang, praktik asuransi ataupun bisnis pertanggungungan yang lain akan memudahkan seseorang untuk menyiapkan dan merencanakan kehidupannya di masa mendatang dan dapat melindungi kepentingan ekonominya dari sebuah kerugian yang tidak terduga (Ali, 2004:103-104).

Di Indonesia industri asuransi sangat berkembang sejalan dengan perkembangan dunia usaha pada umumnya, berbagai perusahaan asuransi berlomba-lomba menawarkan program asuransi baik bagi masyarakat maupun perusahaan. Banyak perusahaan asuransi yang saat ini juga menawarkan program asuransi syariah.

Definisi Asuransi menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian:

Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk memberikan penggantian

kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) pasal 246 dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan asuransi atau pertanggungan adalah “suatu perjanjian (timbang balik), di mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya, karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya, karena suatu peristiwa tak tentu (*onzeker voorval*)” (Purwosutjibto, 1986: 1).

Sedangkan menurut Dewan Syariah Nasional NO.21/DSN-MUI/X/2001 asuransi syariah mempunyai arti sebagai usaha saling melindungi dan tolong-menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah. Yang dimaksud akad sesuai dengan syariah adalah yang tidak mengandung *gharar* (penipuan), *maysir* (perjudian), *riba*, *zhulm* (penganiayaan), *risywah* (suap), barang haram dan maksiat.

Dengan adanya keyakinan umat Islam di dunia dan keuntungan yang diperoleh melalui konsep asuransi syariah, lahirlah berbagai perusahaan

asuransi yang berlandaskan syariah, salah satunya yaitu PT. Asuransi Takaful Keluarga.

Asuransi Takaful Keluarga memiliki dua jenis tipe produk, yaitu produk dengan unsur tabungan, yang terdiri dari produk fulnadi, produk dana haji, Produk unit link, dan produk non-tabungan, yang terdiri dari produk al-khairat, kecelakaan diri dan kesehatan, disini penulis tertarik untuk membahas salah satu produk dari non-tabungan yaitu produk Al-Khairat.

Produk 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, jika ada.

Sebagaimana manfaat dari asuransi, yaitu memberikan jaminan. Jika ada kerugian atau habis kontrak, maka perusahaan akan membayarkan kerugian tersebut (pembayaran klaim), klaim adalah sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan perjanjian. Klaim asuransi yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan untuk validitasnya dan kemudian dibayarkan kepada pihak tertanggung setelah disetujui.

Proses penyelesaian klaim dalam asuransi syariah secara umum sama dengan asuransi konvensional yang selalu merujuk pada polis

asuransi terkait. Profesionalisme disini menjadi tuntutan. Hal ini berhubungan dengan kecepatan dan ketetapan penyelesaian klaim.

Dalam masalah klaim asuransi saat ini, banyak kasus yang terjadi bahwa manfaat yang seharusnya diterima oleh peserta asuransi tidak bisa diperoleh karena ada beberapa prosedur dan persyaratan yang tidak dipenuhi, sehingga menjadi kendala dalam proses pencairan klaim. Oleh karena itu, peserta harus membaca polis dengan seksama.

Peserta berhak bertanya dengan jelas bagaimana prosedur klaim asuransi dan dokumen apa yang harus disertakan, tentu saja dokumen yang disertakan berbeda untuk tiap jenis. Hal lain yang harus diketahui adalah kredibilitas perusahaan asuransi, setidaknya kita juga perlu mengecek riwayat pembayaran klaim nasabah perusahaan selama ini apakah mempersulit nasabah atau lancar-lancar saja (Sula, 2004: 460-461).

Apabila peserta melakukan prosedur klaim dengan benar, maka akan sangat membantu menyelesaikan klaim secara lancar dan cepat, namun jika prosedur klaim tersebut tidak dilakukan, maka dapat menyebabkan penundaan penyelesaian klaim dan dalam keadaan tertentu, dapat menyebabkan pihak asuransi menolak klaim.

Melihat dari permasalahan yang ada maka penulis tertarik membahas masalah ini lebih dalam, dalam bentuk laporan kerja praktik dengan judul: **“MEKANISME PENGAJUAN KLAIM PADA PRODUK AL-KHAIRAT DI PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA KANTOR PEMASARAN BANDA ACEH”**.

1.2. Tujuan Laporan Kerja Praktik

1. Untuk mengetahui bagaimana mekanisme pengajuan klaim produk Al-Khairat pada PT Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh.

1.3. Kegunaan Laporan Kerja Praktik

Adapun hasil laporan kerja praktik ini mempunyai beberapa kegunaan diantaranya sebagai berikut:

1. Khazanah Ilmu Pengetahuan

Kegunaan magang atau kerja praktik yang dilakukan mahasiswa adalah untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan. Selain itu untuk meningkatkan kerja sama dan membangun komunikasi secara akademik antara mahasiswa D-III Perbankan Syariah dengan lembaga keuangan syariah khususnya tempat penulis melakukan Kerja Praktik pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh, selain itu diharapkan agar membantu mahasiswa untuk mengetahui dan memahami pentingnya manajemen didalam sebuah lembaga atau instansi lainnya.

2. Mahasiswa

Bagi mahasiswa berguna untuk memperkaya wawasan keilmuan dalam kerangka pembentukan keahlian akademik praktis maupun teoritis dibidang asuransi, kemudian untuk mengetahui dan memahami pentingnya manajemen di dalam sebuah lembaga atau instansi lainnya. Seperti yang dilakukan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh dalam mengatasi risiko-risiko yang dihadapi, mulai dari cara mencari nasabah sampai cara mengajukan pembayaran

klaim terhadap produk-produk yang ada di PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh.

3. Masyarakat

Bagi masyarakat penulis berharap Laporan Kerja Praktik ini dapat berguna dan memberikan kontribusi bagi masyarakat umum terutama yang menyangkut masalah mekanisme pengajuan klaim produk Al-Khairat.

4. Instansi Tempat Kerja Praktik

Bagi instansi tempat kerja praktik atau tempat penulis melakukan *job training* adalah untuk membantu pekerjaan staf atau karyawan di PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh. Selain itu dengan adanya kerja praktik tersebut penulis dapat memberikan masukan yang konstruktif kepada pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh dengan teori-teori yang relevan (bersangkutan) dengan Asuransi Syariah untuk diaplikasikan dalam dunia kerja.

5. Penulis

Adapun bagi penulis sendiri Kerja Praktik ini adalah untuk persyaratan menyelesaikan studi di D-III Perbankan Syariah dan memahami lebih luas tentang praktik didalam dunia perasuransian serta dapat membandingkan dengan teori-teori yang penulis dapatkan selama di bangku kuliah sehingga menambah wawasan dan pengalaman penulis pada Asuransi Syariah.

1.4. Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik

Dalam penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini terdapat empat bab, dimana bab satu sebagai pendahuluan menjelaskan tentang latar belakang penulis menentukan judul LKP ini, dan tujuan penulis menulis LKP ini, juga kegunaan LKP yang akan bermanfaat bagi peningkatan ilmu pengetahuan, masyarakat dan instansi tempat kerja praktik, serta kegunaan bagi pengetahuan penulis sendiri. Dan terakhir sistematika penulisan laporan kerja praktik yang menjelaskan secara ringkas penulisan laporan kerja praktik.

Pada bab kedua, penulis akan menjelaskan secara singkat sejarah dibentuknya PT Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh yang menjadi tempat kerja praktik yang penulis lakukan selama 30 hari kerja, juga akan memperlihatkan struktur organisasi PT Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh, dan kegiatan usaha yang dilakukan oleh instansi tempat kerja praktik, serta keadaan personalia di instansi tersebut.

Dan pada bab selanjutnya, adalah bab yang menjadi inti dari laporan kerja praktik ini, yaitu bab ketiga. Penulis menjelaskan kegiatan kerja praktik yang penulis lakukan selama masa kerja praktik di PT Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh, di mana penulis ditempatkan di bagian *marketing*. Pada bab ini penulis juga akan menjelaskan bidang kerja praktik yang menjadi jawaban dari judul laporan kerja praktik ini. Dan penulis juga memberikan teori yang berkaitan dengan judul laporan kerja praktik ini.

Pada bab terakhir, yaitu bab keempat sebagai penutup. Penulis akan menyimpulkan laporan kerja praktik ini, serta memberikan saran-saran. Pernyataan-pernyataan yang merupakan kesimpulan atas pembahasan

yang dilakukan di dalam bab-bab utama yang dirasa perlu dalam penulisan laporan ini. Karena penulis dapat mengemas hasil dari kerja praktik ini menjadi kompleks dan sederhana.

BAB DUA

TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK

2.1. Sejarah Singkat PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Banda Aceh

Sebagai pelopor asuransi syariah di Nusantara sekaligus salah satu perusahaan terdepan 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 (Rodoni dan Hamid, 2008: 97-98)

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, Mar'ie 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.

Dalam perkembangannya, 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%) dan *Islamic Development Bank* (IDB)(26,39%). Sedangkan selebihnya oleh Bank Muamalat Indonesia serta Karya Abdi Bangsa.

Selanjutnya pada tahun 2000 Permodalan Nasional Madani (PNM) turut memperkuat struktur modal perusahaan, kemudian diikuti oleh *Islamic Development Bank* (IDB) pada tahun 2004.

Komitmen Asuransi Takaful untuk terus meningkatkan kualitas sekaligus menjaga konsistensi layanan kepada masyarakat ditunjukkan dengan diperolehnya sertifikasi ISO 9001:2008, sebagai standar internasional terbaru untuk sistem manajemen mutu, masing-masing untuk Takaful Keluarga dari *Det Norske Veritas* (DNV), Norwegia dan Takaful Umum dari SGS JAZ ANZ, Selandia Baru.

Kemajuan Asuransi Takaful pada bidang asuransi syariah terbukti dengan diperolehnya penghargaan dari berbagai pihak, diantaranya dari Majalah Media Asuransi, Infobank, 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.

Kini, seiring dengan perkembangan bisnis syariah yang semakin maju, Asuransi 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 (Laporan Tahunan, 2010: 3)

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

Kini, seiring pertumbuhan industri asuransi syariah di Indonesia, Takaful Keluarga terus bekerja keras menjalankan amanah segenap *stakeholders* dengan menghadirkan kinerja dan pelayanan prima sekaligus melanjutkan cita-cita *founders* untuk berperan serta dalam menguatkan simpul-simpul pembangunan ekonomi syariah di Indonesia.

2.2. Visi dan Misi PT. Takaful Keluarga Cabang Banda Aceh

➤ Visi Asuransi Takaful Keluarga

Bertekad memberikan solusi dan pelayanan terbaik dalam perencanaan keuangan dan pengelolaan risiko bagi umat, dengan menawarkan jasa Takaful dan Keuangan Syariah yang dikelola secara profesional, adil, tulus, dan amanah (Laporan Tahunan, 2010: 2)

➤ Misi Asuransi Takaful Keluarga

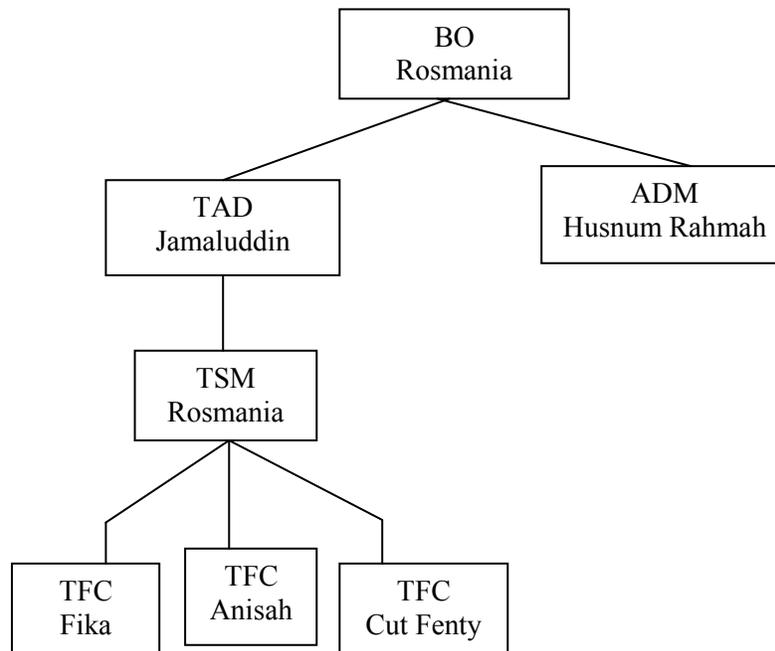
- Menyelenggarakan bisnis asuransi syariah secara profesional dengan memiliki keunggulan dalam standar operasional dan layanan.
- Menciptakan sumber daya manusia yang handal melalui program pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan.
- Mendayagunakan teknologi yang terintegrasi dengan berorientasi pada pelayanan dan kecepatan, kemudahan serta informatif.

2.3. Struktur Organisasi PT. Takaful Keluarga Cabang Banda Aceh

Dalam rangka pengelolaan suatu perusahaan agar dapat berjalan dengan baik dan lancar, maka diperlukan suatu struktur organisasi karena dengan adanya struktur organisasi maka dapat dijadikan pedoman dalam pembagian tugas disetiap bagian sesuai dengan fungsinya masing-masing bagian yang telah dibentuk.

Adapun struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Banda Aceh dalam mengorganisasikan setiap bagian yang ada dalam setiap struktur organisasi adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh



Sumber: Wawancara Bapak Jamaluddin, Tanggal 8 Mei 2017

Adapun penjelasan dari struktur organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga Banda Aceh adalah sebagai berikut:

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

2. *Takaful Agency Director* (TAD)

Takaful Agency Director memiliki tugas yaitu menjadi ketua dari seluruh *agency* dan bertanggung jawab sepenuhnya di kantor cabang/perwakilan.

3. *Administrasi* (ADM)

Administrasi memiliki tugas mengetik surat-surat, mengumpulkan brosur, menyiapkan formulir-formulir untuk nasabah dan melayani calon nasabah untuk memberikan informasi serta pengelolaan *administrasi* nasabah baru.

4. *Takaful Sales Manajer* (TSM)

Takaful Sales Manajer memiliki tugas mencari nasabah, handle nasabah, menjaga nasabah agar tidak berpindah ke asuransi lain, menjaga hubungan baik dengan nasabah (menelpon, silaturahmi), membuat janji dengan calon nasabah serta berunding dengan rekan-rekan tentang rencana tempat-tempat yang akan didatangi.

5. *Takaful Financial Consultant* (TFC)

Takaful Financial Consultant memiliki tugas, yaitu mencari peserta asuransi dan melakukan promosi-promosi keluarga berbagai instansi-instansi serta perbankan baik yang syariah maupun konvensional.

2.4. Sumber Kegiatan Usaha PT. Takaful Keluarga Cabang Banda Aceh

Asuransi Takaful Keluarga hadir untuk memberi solusi atas kerugian *finansial* yang diakibatkan oleh terjadinya sebuah risiko / ketidak pastian, banyak orang yang berpikir bahwa asuransi berfungsi sebagai pengganti nyawa seseorang, sebenarnya yang dilindungi oleh asuransi adalah pendapatan seseorang atau keluarganya. Untuk bisa bertahan di tengah

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. Berikut ini adalah produk-produk yang ditawarkan pada Asuransi Takaful Keluarga Cabang Banda Aceh:

2.4.1. Penghimpunan Dana

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

1. Takaful Dana Pendidikan

Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) merupakan program asuransi perorangan yang memberikan manfaat asuransi sekaligus menyediakan dana pendidikan bagi putra-putri, mulai jenjang pendidikan awal hingga ke tingkat sarjana dan menyediakan pola penarikan yang disesuaikan dengan kebutuhan dana terkait biaya pendidikan anak serta memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta mengalami musibah meninggal dunia atau cacat tetap total dalam periode akad (Laporan Tahunan, 2010: 7).

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.

2. Takafulink Salam

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.

3. Takaful Haji dan Umrah

Takaful Dana Haji adalah program yang dipergunakan bagi seseorang yang bermaksud untuk menyiapkan dana ibadah haji atau umrah.

Sedangkan 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:

1. Takaful Kecelakaan

Produk 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.

Dengan konsep syariah yang berdasarkan prinsip *ta'awun* (tolong menolong), asuransi kecelakaan dapat dirancang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan memperhatikan batas-batas asuransi.

2. Takaful Al-Khairat

Produk 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, jika ada.¹

3. Takaful Kesehatan

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 (Brosur Takaful: 2017).

Melihat banyaknya kasus kecelakaan yang terjadi, maka produk asuransi ini sangat membantu masyarakat dalam mengatasi resiko terhadap kecelakaan.

2.4.2. Penyaluran Dana

Dalam hal penyaluran dana PT. Asuransi Takaful Keluarga mempunyai kegiatan klaim yang diajukan oleh nasabah.

Klaim adalah aplikasi oleh peserta untuk memperoleh pertanggunganan atas kerugiannya berdasarkan perjanjian. Sedangkan, klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian tersebut. Semua usaha yang diberikan untuk

¹Hasil wawancara dengan Bapak Jamaluddin TAD PT. Asuransi Takaful Keluarga pada tanggal 8 Mei 2017

menjamin hak-hak tersebut dihormati sepenuhnya sebagaimana yang seharusnya (Sula, 2004: 259).

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 dalam beberapa macam 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 Penebusan polis atau nilai tunai

Klaim penebusan dapat terjadi pada saat nasabah telah memiliki nilai tunai dan ingin mengakhiri kontrak kemitraan.

3. Klaim Habis Kontrak

Klaim habis kontrak timbul pada saat jangka waktu perjanjian asuransi sudah berakhir, sedangkan *polisnya* dalam keadaan aktif dan nasabah selalu melakukan pembayaran *premi* secara teratur dari awal perjanjian.

4. Klaim Kecelakaan

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

2.5. 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. Dari seluruh karyawan tersebut memiliki posisi yang berbeda-beda pada bagian tugasnya. setiap karyawan memiliki jenjang pendidikan yang sama yaitu 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.

BAB TIGA

HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK

3.1. Kegiatan Kerja Praktik

Kegiatan kerja praktik di PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh dilakukan lebih kurang satu setengah bulan atau 30 hari kerja yang terhitung dari 13 Februari 2017 sampai dengan tanggal 24 Maret 2017. Kegiatan kerja praktik ini dilaksanakan setiap hari kerja yaitu dimulai dari hari Senin sampai dengan hari Jumat. Selama melakukan kerja praktik penulis ditempatkan di bagian *marketing* oleh pihak Asuransi. Pada saat melakukan kerja praktik penulis mendapatkan pengalaman yang sangat berharga yang tidak kita dapatkan di bangku perkuliahan.

Adapun kegiatan yang dilakukan oleh penulis pada saat kerja praktik adalah, penulis melakukan pengajian setiap pagi bersama seluruh karyawan Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh yang dilanjutkan dengan *briefing* oleh pihak asuransi. Mempelajari produk-produk yang dimiliki oleh Asuransi Takaful Keluarga, serta bersama-sama dengan pihak asuransi terjun ke lapangan mencari nasabah-nasabah untuk melakukan pendekatan secara bersilaturrehmi. Sesudah penulis mendapatkan data awal dari calon nasabah, kemudian melakukan prospek atau pengenalan produk kepada calon nasabah, *follow up* kembali nasabah yang telah dijumpai, membantu nasabah dalam pengajuan permohonan asuransi, mengisi surat permohonan nasabah, mengarahkan kepada nasabah untuk selalu teratur dalam pembayaran premi.

3.2. Bidang Kerja Praktik

Selama kurang lebih satu setengah bulan (30 hari kerja), penulis melaksanakan kegiatan kerja praktik di PT. Asuransi Takaful Keluarga ditempatkan di bagian pemasaran. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui lebih banyak tentang pembayaran klaim produk Al-Khairat.

3.2.1. Mekanisme Pembayaran Klaim Pada Produk Al-Khairat di PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh

A. Pengertian produk Al-Khairat

Produk 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, jika ada.

Di PT. Asuransi Takaful Keluarga ada dua jenis bentuk produk Al-Khairat yaitu,

a. produk Al-Khairat individu

Produk Al-Khairat idividu diperuntukkan bagi individu yang ingin mendapatkan perlindungan terhadap jiwanya sendiri. Yang manfaatnya untuk peserta dan keluarga peserta.

Ketentuan menjadi nasabah pada produk Al-Khairat Individu:

1. Usia masuk asuransi ini adalah 17 tahun sampai dengan 60 tahun.
2. Masa perjanjian asuransinya minimal 1 tahun dan maksimal 15 tahun.
3. Usia masuk + masa perjanjian asuransi \leq 65 tahun.
4. Cara pembayarannya tahunan atau bisa juga sekaligus.
5. Kontribusi minimumnya Rp. 250.000 pertahun + biaya polis Rp. 25.000.
6. Kontribusi sekaligus adalah kontribusi pertahun dikalikan masa asuransi (Brosur Takaful: 2017).

b. Produk Al-Khairat kumpulan

Produk asuransi kumpulan diperuntukkan untuk perusahaan atau organisasi atau lembaga berbadan hukum yang ingin memberikan perlindungan kepada karyawan, mahasiswa, siswa dan pihak lain yang menginginkan perlindungan secara penuh. Asuransi ini hanya melindungi peserta dari meninggal dunia atau selama dalam kontrak masa perjanjian. Dan jika peserta mengalami kecelakaan atau menjalani perawatan karena sakit, maka biaya pengobatan dan perawatan akan dibayar pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga.

Ketentuan menjadi peserta Asuransi Produk Al-Khairat Kumpulan adalah sebagai berikut:

1. Usia masuk asuransi ini adalah 5 tahun sampai dengan 60 tahun
2. Usia masuk + masa asuransi minimal 20 tahun dan maksimal 65 tahun.
3. Manfaat takaful dapat disesuaikan dengan permintaan

4. Premi per peserta minimal 10.000 dan premi kumpulan minimal 500.000
5. Cara pembayaran:
 - a. Premi sekaligus adalah premi tahunan dikalikan masa perjanjian.
 - b. Tahunan
6. Masa kontrak minimal 1 tahun dan maksimal 15 tahun
7. Batas pengajuan klaim tidak lebih dari 3 bulan setelah kejadian
8. Jangka waktu proses pembayaran kalim 14 hari kerja

B. Prosedur pengajuan klaim pada produk Al-Khairat di PT. Asuransi Takaful Keluarga

Klaim adalah sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan perjanjian. Klaim asuransi yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan untuk validitasnya dan kemudian dibayarkan kepada pihak tertanggung setelah disetujui.

Fungsi klaim pada perusahaan asuransi adalah sebagai alat untuk memenuhi perjanjian kontrak untuk memberikan perlindungan *financial* pada saat peserta asuransi mengalami kerugian atau *loss*.

Penyebab terjadinya klaim:

1. Tertanggung meninggal dunia.
2. Pemegang polis menghentikan pembayaran preminya dan memutuskan perjanjian asuransi pada saat polis sudah mempunyai nilai tunai.
3. Perjanjian asuransi sudah berakhir sesuai dengan jangka waktu yang tercantum dalam polis dan kewajiban pemegang polis telah

terpenuhi atau polis dalam keadaan lapse tetapi telah mempunyai nilai tunai (habis kontrak bebas premi).

Prosedur klaim adalah suatu alasan utama orang membeli asuransi karena sejumlah pertanggungan yang dibutuhkan ketika si tertanggung meninggal atau mengalami kerugian. Dalam rangka memenuhi tanggungjawab mereka terhadap pemilik polis dan ahli waris, pihak asuransi harus mengambil langkah-langkah pasti bahwa pembayaran dilakukan secepatnya kepada pihak yang membutuhkan. Ada beberapa prosedur yang dilakukan oleh pihak asuransi ketika ada nasabah yang mengajukan klaim diantaranya yaitu:

1. Pemberitahuan klaim

Proses pemeriksaan klaim asuransi dimulai ketika peserta memberitahukan pada pihak asuransi bahwa tertanggung meninggal dunia. Biasanya orang yang mengajukan klaim asuransi adalah si ahli waris. Setelah diberitahukan kematian, perusahaan Asuransi Takaful Keluarga akan memberikan form aplikasi klaim untuk diisi. Form ini berisi dokumen yang harus dipenuhi oleh peserta, data pemegang polis dan tertanggung. Setelah memperoleh formulir, isi formulir dengan data-data yang diperlukan.²

Proses pengajuan klaim Takaful

1. Klaim Takaful wajib diajukan secara tertulis kepada perusahaan
2. Berkas-berkas pengajuan klaim asli harus diterima lengkap oleh perusahaan dalam 90 hari kalender terhitung sejak tanggal peserta mengalami musibah atau tanggal berakhirnya perjanjian takaful.

²Hasil wawancara dengan Bapak Jamaluddin TAD PT. Asuransi Takaful Keluarga pada tanggal 12 Mei 2017

Apabila perusahaan tidak menerima berkas-berkas klaim dalam kurun waktu yang telah ditentukan, maka perusahaan tidak berkewajiban membayar klaim manfaat takaful yang bersangkutan.

Adapun syarat-syarat pengajuan klaim asuransi Al-Khairat adalah sebagai berikut:

- a. Untuk semua jenis klaim takaful
 1. Polis asli
 2. Form klaim yang telah diisi dan di tanda tangani oleh pemegang polis, yaitu ahli waris dari peserta.
 3. Fotocopy KTP pemegang polis yang dilegalisir dan masih berlaku.
 4. Fotocopy KTP peserta yang dilegalisir dan masih berlaku.
 5. Kuitansi pembayaran terakhir.
- b. Khusus untuk klaim meninggal dunia, dilengkapi dengan:
 1. Daftar pertanyaan untuk pengajuan klaim meninggal dunia (disediakan oleh perusahaan) yang telah diisi ahli waris.
 2. Surat keterangan meninggal dunia dari pemerintah daerah setempat minimal setingkat kelurahan.
 3. Surat keterangan dari KBRI bila meninggal di luar negeri.
 4. SKD (surat keterangan dokter) tentang sebab meninggal dunia jika meninggal dalam perawatan dokter / di rumah sakit.
 5. Form surat kuasa pemberian informasi / rekam medis dari ahli waris yang ditunjuk.
 6. Surat kuasa penunjukan ahli waris yang diketahui oleh minimal setingkat kelurahan (Brosur Takaful: 2017).

- c. Dokumen tambahan untuk klaim yang diakibatkan kecelakaan adalah sebagai berikut:
 - 1. Surat keterangan tentang kejadian kecelakaan dari kepolisian
 - 2. Surat keterangan dari dokter/rumah sakit yang merawat tentang cacat tetap yang dialami
 - 3. Formulir klaim untuk cacat tetap dan total yang diisi oleh peserta (PT. Asuransi Takaful Keluarga, 2010: 17).

Manfaat dari asuransi Al-Khairat:

- a. Jika peserta meninggal dunia dalam masa pertanggungan (sebelum jatuh tempo), dalam hal ini maka ahli warisnya akan menerima pembiayaan klaim sebesar jumlah angsuran premi yang telah disetorkan dalam rekening peserta ditambah dengan bagian keuntungan dari hasil investasi.
- b. Peserta masih hidup sampai pada selesainya masa pertanggungan maka dapat mengajukan bagi hasil kepada PT. Asuransi Takaful Keluarga.
- c. Peserta mengundurkan diri sebelum masa pertanggungan selesai. Dalam hal ini peserta yang bersangkutan tetap akan menerima angsuran premi yang sudah disetorkan ke dalam rekening peserta, ditambah dengan bagian keuntungan dari hasil investasi.

Dana santunan meninggal yang diberikan oleh Asuransi Takaful Keluarga yaitu 100% manfaat takaful yang tercantum dalam ikhtisar polis. Setelah formulir dan seluruh dokumen yang dipersyaratkan lengkap, pengiriman dapat dilakukan melalui pos, agen atau antar langsung.

2. Bukti terjadinya klaim

Ahli waris harus menyediakan fakta-fakta dan bukti-bukti kerugian tujuannya yaitu untuk melengkapi dokumen-dokumen. Setelah dokumen lengkap maka permohonan pengajuan klaim akan segera diproses, untuk permohonan pengajuan klaim asuransi Takaful Keluarga memakan waktu 14 hari.

3. Proses pemeriksaan klaim / penyelidikan klaim

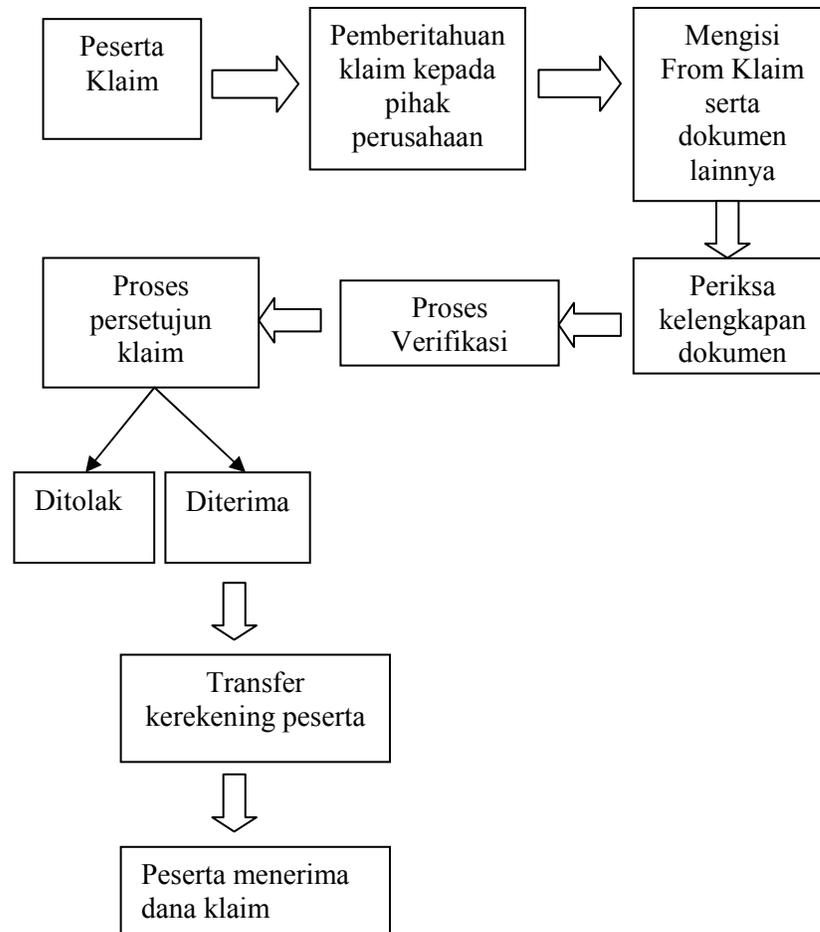
- a. Memastikan bahwa memang ada suatu kerugian.
- b. Menentukan bahwa tindakan-tindakan tertanggung membatalkan klaimnya.

Menentukan jumlah kerugian.

Penyelidikan meliputi pembenaran fakta-fakta yang diserahkan dalam bukti kerugian (Ali, 2003: 269).

Setelah terjadinya kesepakatan dan permohonan klaim disetujui, maka dana klaim akan diberikan kepada ahli waris yang dibuktikan dengan surat penetapan ahli waris yang dikeluarkan oleh lembaga berwenang, kecuali ada surat kuasa dari ahli waris yang menyatakan lain.

Gambar 3.1 Setelah melihat uraian diatas maka berikut alur skema pengajuan klaim sampai kepada pembayarannya



Sumber: Asuransi Takaful Keluarga, Tanggal 29 Juli 2017

C. Proses pengambilan keputusan klaim Asuransi Produk Al-Khairat di PT. Asuransi Takaful Keluarga

Sebelum melakukan keputusan klaim terlebih dahulu dilakukan beberapa tahapan berikut:

1. Verifikasi terhadap status polis

Jika polis yang diajukan klaimnya tidak berlaku pada saat tertanggung meninggal dunia maka klaim tersebut akan ditolak.

2. Verifikasi terhadap pertanggung yang dimiliki tertanggung

Melakukan verifikasi bahwa tertanggung memiliki polis. Jika orang tersebut tidak diasuransikan, maka klaim akan ditolak. Langkah ini untuk melindungi perusahaan asuransi dari membayar klaim yang tidak sah yang diajukan atas dasar kesalahan atau alasan yang tidak benar.

3. Membuat keputusan klaim

a. Klaim disetujui

Klaim disetujui apabila peserta mengajukan klaim dengan mengisi formulir klaim yang telah disediakan oleh perusahaan dengan lengkap dan memenuhi semua dokumen yang telah disyaratkan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga, serta proses verifikasi tidak ada masalah, maka perusahaan akan segera memproses klaim tersebut, klaim akan keluar selama 14 hari sesudah diproses.

b. Klaim ditunda

Klaim akan ditunda apabila peserta mengajukan klaim namun ada beberapa prosedur dan syarat yang kurang, maka perusahaan Asuransi Takaful Keluarga tidak bisa langsung mengabulkan klaim tersebut.

c. Klaim ditolak

Klaim akan ditolak apabila ada ketidaksesuaian atau ketidakwajaran dari persyaratan yang diajukan oleh nasabah, seperti memanipulasi data diri dari peserta.³

Ada beberapa faktor yang menyebabkan ditolaknya klaim di PT. Asuransi Takaful Keluarga:

1. Ketidakjujuran nasabah

Pernah terjadi nasabah memanipulasi data, yaitu mendaftarkan nasabah yang sudah meninggal dunia ke dalam Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh.

2. Ada pengecualian oleh perusahaan Asuransi Takaful dalam membayar klaim Al-Khairat, diantaranya yaitu:

1. Klaim tidak akan dibayarkan apabila peserta meninggal dunia karena bunuh diri.⁴
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, penyalah gunakan alkohol, atau obat terlarang.

³ Hasil wawancara dengan Husnum Rahmah ADM di PT. Asuransi Takaful Keluarga pada tanggal 13 Mei 2017

⁴ Hasil wawancara dengan Jamaluddin TAD di PT. Asuransi Takaful Keluarga pada tanggal 13 Mei 2017

7. Penyakit hubungan seksual, seperti *gonorrhoea/syphilis* atau lainnya serta segala akibatnya.
 8. Terinfeksi (HIV) *human immunodeficiency virus*, (AIDS) *acquired immune deficiency syndrome*, (ARC) *AIDS related syndrome* atau infeksi oportunistik lain tumor ganas yang ditemukan sehubungan dengan infeksi HIV, AIDS dan ARC.
 9. Pekerjaan atau jabatan yang mengandung resiko sebagai militer/polisi/buruh tambang atau pekerjaan lain yang dianggap memiliki resiko tinggi berdasarkan ketentuan perusahaan.
 10. Akibat kecelakaan sebagai penumpang pesawat udara yang tidak diselenggarakan oleh penerbangan komersial yang tergabung dalam *International Air Transport Association* (IATA) dan tidak beroperasi secara tetap sesuai jadwal.
 11. Olahraga berbahaya yang beresiko tinggi, seperti mendaki gunung, mendaki tebing, arum jeram, menyelam, parasut, tinju, dan sejenisnya.
 12. Apabila terjadi hal seperti yang dimaksud di atas, maka perusahaan hanya berkewajiban untuk membayar dana tabungan saja.
- D. Prosedur pembayaran klaim Asuransi Produk Al-Khairat di PT. Asuransi Takaful Keluarga
- 1) Pembayaran klaim dilakukan oleh perusahaan setelah terjadinya kesepakatan mengenai jumlah penggantian sesuai dengan peraturan yang berlaku serta proses verifikasi yang dilakukan tidak ada masalah maupun kendala.

- 2) Pembayaran klaim diperhitungkan dengan semua kewajiban peserta yang tertunggak bila ada
- 3) Apabila klaim takaful telah disetujui oleh perusahaan dan klaim 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.
- 4) Pembayaran klaim manfaat takaful kepada peserta atau ditunjuk dengan sendirinya membebaskan perusahaan dari tuntutan pihak manapun.
- 5) Apabila dikemudian 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.
- 6) Biaya administrasi klaim manfaat takaful menjadi beban peserta atau yang ditunjuk.

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) Kwitansi 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

Apabila semua persyaratan klaim telah dilengkapi dan tidak ada terjadinya penipuan, maka pembayaran klaim akan dilakukan oleh kantor pusat dengan mentransfer jumlah pembayaran klaim yang akan diterima oleh nasabah kemudian nasabah dapat mengambilnya.

Adapun bank yang bekerja sama dengan Asuransi Takaful Keluarga untuk pembayaran klaim adalah Bank Muamalat dan Bank Syariah Mandiri. proses pencairan dana klaim adalah 14 hari dari permohonan pengajuan klaim oleh ahli waris peserta.

3.3. Teori yang Berkaitan

3.3.1. Pengertian klaim

Klaim adalah aplikasi oleh peserta untuk memperoleh pertanggung jawaban atas kerugian yang tersedia berdasarkan perjanjian. Atau proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian tersebut (Sula, 2004: 259).

Proses penyelesaian klaim dalam asuransi syariah secara umum sama dengan asuransi konvensional, profesionalisme disini menjadi tuntutan. Hal ini berhubungan dengan kecepatan dan ketetapan penyelesaian klaim. Kualitas pelayanan yang bisa diukur dan dirasakan masyarakat pengguna asuransi menjadi salah satu faktor terpenting dalam keberlangsungan operasional perusahaan asuransi.

Untuk perusahaan asuransi syariah, semua itu belum cukup. Bagaimanapun, asuransi syariah memiliki keistimewaan, yaitu adanya semangat tolong menolong, dalam hal ini perusahaan asuransi syariah berperan sebagai pengelolanya. Dengan demikian, dalam menyelesaikan sesuatu klaim asuransi, prinsip keadilan harus sangat dipertimbangkan.

Praktisi asuransi syariah harus benar-benar sadar bahwa penyelesaian klaim harus diyakini oleh praktisi asuransi syariah sebagai ladang amal yang nantinya harus dipertanggungjawabkan ke hadirat Allah Swt.

Dalam prosedur klaim apabila peserta melakukan prosedur klaim dengan benar, hal tersebut dapat sangat membantu menyelesaikan klaim secara lancar dan cepat. Apabila prosedur klaim tersebut tidak dilakukan, dapat menyebabkan penundaan penyelesaian klaim dan dalam keadaan tertentu, dapat menyebabkan pihak asuransi menolak klaim.

3.3.2. Macam-Macam Klaim

1. Klaim meninggal dunia

Klaim yang terjadi jika tertanggung atau peserta yang tercantum dalam polis meninggal dunia, sedang polisnya dalam keadaan berlaku (*inforce*).

2. Klaim penebusan polis / nilai tunai

Klaim yang terjadi jika polis sudah mempunyai nilai tunai, sedang pemegang polis memutuskan perjanjian asuransinya.

3. Klaim habis kontrak

Timbul jika jangka waktu perjanjian asuransi sudah berakhir, sedang polisnya dalam keadaan *inforce* (premi telah dibayar sampai jangka waktu kontrak).

4. Klaim kecelakaan

Timbul akibat peserta mendapatkan kecelakaan dan polisnya masih *inforce*.

5. Klaim rawat inap dan rawat jalan.

Timbul akibat peserta menderita suatu penyakit dan perlu diopname atau cukup hanya dengan rawat jalan saja.

3.3.3. Prosedur Klaim

Prosedur klaim dalam asuransi syariah secara umum sama dengan asuransi konvensional. Adapun yang membedakan antara keduanya yaitu kecepatan, kejujuran, dan ketetapan dalam menilai suatu klaim. Kualitas pelayanan yang bisa diukur dan dirasakan masyarakat pengguna asuransi menjadi salah satu faktor terpenting dalam keberlangsungan operasional perusahaan asuransi. Adapun prosedur klaim dalam penentuan apakah perusahaan harus membayar atau menolak suatu klaim, penilai mengikuti prosedur penyelesaian dengan 4 langkah:

1. Pemberitahuan klaim

Pemberitahuan klaim, segera setelah peristiwa yang sekiranya akan membuat tertanggung menderita kerugian tertanggung atau pihak yang mewakilinya segera melapor 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 melalui pengacara, broker, atau agen.

2. Bukti klaim

Peserta yang mendapat musibah diminta menyediakan fakta-fakta yang utuh dan bukti-bukti kerugian. Untuk tujuan ini, penting bagi peserta yang mendapat musibah untuk menyerahkan klaim tertulis dengan melengkapi "Lembaran Klaim" standar yang dirancang untuk masing-masing *Class Of Bussines* (COB). Penting juga untuk penuntut

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

3. Penyelidikan klaim

Setelah laporan yang dilampiri dengan dokumen pendukung diterima oleh penanggung, dilakukan analisa *administrasi*. Misalnya, mengenai apakah premi sudah dibayar atau belum. Apabila tahap ini sudah dilalui, penanggung akan memutuskan untuk segera melakukan survei ke lapangan, jika hal itu diperlukan. Pihak ketiga yang terakhir ini akan menentukan penyebab kerugian, serta menilai besarnya kerugian yang terjadi. Laporan survei atau *adjuster* akan dijadikan dasar apakah klaim dijamin oleh polis atau tidak.

Pengiriman formulir bukti kerugian oleh perusahaan asuransi kepada *claimant*, belum berarti bahwa penanggung telah mengakui kewajibannya (*lablity*). Ini hanya berarti bahwa dalam penyelidikan fakta-fakta yang diserahkan oleh tertanggung dalam pemberitahuan kerugian tidak dijumpai sesuatu faktor yang jelas-jelas mendiskualifikasi klaim itu. Untuk dapat menentukan kewajibannya kepada *claimant*, perlu penyelidikan yang lebih lengkap, penyelidikan ini meliputi:

- a) Memastikan bahwa memang ada sesuatu kerugian.
- b) Menentukan apakah tindakan-tindakan tertanggung membatalkan klaimnya.
- c) Menentukan jumlah kerugian.

Penyelidikan meliputi pembenaran fakta-fakta yang diserahkan dalam bukti kerugian. Biasanya adalah mudah untuk menentukan telah terjadi tidaknya suatu kerugian. Akan tetapi, kadang-kadang penyelidikan menemukan bukti asuransi jiwa yang besar jumlahnya telah menghilang untuk beberapa lama kemudian muncul di sudut dunia yang jauh.

Sasaran kedua penyelidikan klaim adalah menentukan apakah tindakan-tindakan tertanggung memenuhi kewajiban-kewajiban yang tercantum dalam kontrak asuransi. Misalnya, sudahkah tertanggung yang memegang suatu “polis kebakaran” melindungi hartanya dari kerusakan lebih lanjut dengan memisahkan harta yang rusak dengan harta yang tidak rusak, dan mendapatkannya dengan cara yang sebaik mungkin?. Sudahkah tertanggung melakukan segala sesuatu yang layak dapat diharapkan dari pada untuk mencegah menjalarnya kebakaran ?.

Fungsi ketiga penyelidikan adalah untuk menentukan jumlah kerugian, bila tertanggung telah melaporkan jumlah kerugiannya, maka *adjuster* akan memeriksa klaim itu dan membandingkannya dengan taksirannya sendiri mengenai jumlah yang terhutang kepada tertanggung berdasarkan polis. Jika jumlah-jumlah ini tidak cocok, *adjuster* akan menjelaskan kepada tertanggung bagaimana ia sampai pada taksiran tersebut. Tertanggung akan menjelaskan pula perhitungannya kepada *adjuster*. Seringkali mereka dapat menyusun suatu pemecahan yang memuaskan untuk kedua belah pihak yang bersangkutan. Jika tidak, maka polis menentukan apa yang harus dilakukan.

4. Penyelesaian klaim (Ali, 2009: 90)

Setelah terjadinya klaim kesepakatan mengenai jumlah penggantian sesuai peraturan perundangan yang berlaku, disyaratkan bahwa pembayaran klaim tidak boleh lebih dari 30 hari sejak terjadi kesepakatan tersebut. Dalam hal penanggung setuju menyerahkan perbaikan kepada tertanggung (Yuningsih, 2016: 27-30).

3.3.4. Pengertian dan Landasan Hukum Asuransi Syariah

1. pengertian Asuransi Syariah

Dalam bahasa arab asuransi disebut *at-ta'mi*, penanggung disebut *mu'ammin* dan tertanggung disebut *mu'aman lahu* atau *musta'min*. *At-ta'min* memiliki arti pertanggungan, ketenangan, rasa aman, dan bebas dari rasa takut. Men-*ta'min*-kan sesuatu artinya adalah seseorang membayar atau menyerahkan uang cicilan agar ia tahu ahli warisnya mendapat sejumlah uang sebagaimana yang telah disepakati, atau untuk mendapatkan ganti terhadap hartanya yang hilang, dikatakan seseorang mempertanggungan atau mengasuransikan hidupnya, rumahnya, atau mobilnya (Sula, 2004: 28-29).

Sedangkan Menurut Dewan Syariah Nasional NO.21/DSN-MUI/X/2001 asuransi syariah (*ta'min, takaful'* atau *tadhamun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.

Apa yang dimaksud akad yang sesuai dengan syariah adalah yang tidak mengandung *gharar* (penipuan), *maysir* (perjudian), *riba* (bunga), *zhulum* (penganiayaan), *risywah* (suap), barang haram dan perbuatan maksiat (Sumanto dkk., 2009: 9).

2. Landasan Asuransi Syariah

Landasan dasar asuransi syariah adalah sumber dari pengambilan hukum praktik asuransi syariah. Karena sejak awal asuransi syariah dimaknai sebagai wujud dari bisnis pertanggungan yang didasarkan pada nilai-nilai yang ada dalam ajaran Islam, yaitu al-Qur'an dan sunnah

Rasul, maka landasan yang dipakai dalam hal ini tidak jauh berbeda dengan metodologi yang dipakai oleh sebagian ahli hukum Islam.

Kebanyakan ulama(*jumhur*) memakai metodologi konvensional dalam mencari landasan syariah dari suatu pokok masalah. Dalam hal ini pokok masalahnya adalah lembaga asuransi. Landasan yang digunakan dalam memberi nilai legalisasi dalam praktik bisnis asuransi adalah:

1. Al-Qur'an

Al-Quran tidak menyebutkan secara tegas ayat yang menjelaskan tentang praktik asuransi seperti yang ada pada saat ini. Hal ini terindikasi dengan tidak munculnya istilah asuransi atau *al-ta'min* secara nyata dalam al-Qur'an. Walaupun begitu al-Qur'an masih megkomodir ayat-ayat yang mempunyai muatan nilai-nilai dasar yang ada dalam praktik asuransi, seperti nilai dasar tolong-menolong, kerja sama, atau semangat untuk melakukan proteksi terhadap peristiwa kerugian (*peril*) di masa mendatang.

Diantara ayat-ayat al-Qur'an yang mempunyai muatan nilai-nilai yang ada dalam praktik asuransi adalah:

...وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ
وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Al-Maidah, 5: 2

Terjemahan: ...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.

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا
 اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

An-Nisa, 4: 9

Terjemahan: Dan hendaklah takut (kepada Allah) orang-orang yang sekiranya mereka meninggalkan keturunan yang lemah dibelakang mereka yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) nya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertaqwa kepada Allah, dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar.

2. Al-Hadis

Nabi SAW bersabda yang artinya:”diriwayatkan dari Amir bin Sa’ad bin Ali Waqasy, telah bersabda rasulullah saw:lebih baik jika engkau meninggalkan anak-anak kamu (ahli waris) dalam keadaan kaya raya, dari pada meninggalkan mereka dalam keadaan miskin (kelaparan) yang meminta-minta kepada manusia lainnya.”(H.R Bukhari).

3.4. Evaluasi Kerja Praktik

Berdasarkan hasil Kerja Praktik yang penulis lakukan bahwa hubungan teori yang dipelajari dengan pelaksanaan kerja praktik di instansi tempat kerja, terdapat kesesuaian antara teori yang berkaitan dengan bidang kerja praktik yang penulis paparkan di atas, yaitu teori yang berhubungan dengan Mekanisme Pembayaran Klaim pada Produk Al-Khairat di PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh. Sebagaimana umumnya, setiap transaksi antara pihak asuransi dengan peserta selalu dituangkan dalam suatu surat perjanjian. Dalam prosedur pengajuan klaim harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan perusahaan yang sudah sesuai dengan aturan SOP (Standar Operasional Prosedur), kemudian penulis bisa menyimpulkan bahwa dalam proses penyelesaian klaim dalam asuransi syariah secara umum sama dengan asuransi konvensional, dimana syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh

nasabah sama dengan syarat-syarat yang ada di klaim asuransi konvensional. Dalam menyelesaikan sesuatu klaim asuransi, prinsip keadilan harus sangat dipertimbangkan serta harus sesuai dengan akad yang dianjurkan oleh syariah.

Akad asuransi syariah Islam yakni akad yang tidak mengandung gharar (penipuan), maysir (perjudian), riba, zhulm (penganiayaan), risywah (suap), barang haram dan maksiat yang dilarang dalam akad-akad keuangan Islam.

Disisi lain ada juga kendala yang dihadapi oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga yaitu nasabah yang kurang kooperatif dalam memahami prosedur pengisian formulir kepesertaan. Mereka hanya membubuhkan tanda tangan tanpa membaca sama sekali isi dari formulir tersebut, kemudian peserta tidak membaca polis dengan seksama sehingga ketika terjadi sesuatu mereka tidak paham dengan polisnya. Hal ini sangat berpengaruh pada proses pengambilan keputusan klaim.

BAB EMPAT

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil laporan kerja praktik yang penulis bahas dari uraian terdahulu tentang Mekanisme Pembayaran Klaim Pada Produk Al-Khairat di PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh, maka penulis dapat mengambil kesimpulan yaitu:

Prosedur pembayaran klaim Asuransi Produk Al-Khairat di PT. Asuransi Takaful Keluarga

1. Pembayaran klaim dilakukan oleh perusahaan setelah terjadinya kesepakatan mengenai jumlah penggantian sesuai dengan peraturan yang berlaku serta proses verifikasi yang dilakukan tidak ada masalah maupun kendala.
2. Pembayaran klaim diperhitungkan dengan semua kewajiban peserta yang tertunggak bila ada.
3. Biaya administrasi klaim manfaat takaful menjadi beban peserta atau yang ditunjuk.
4. Apabila semua persyaratan klaim telah dilengkapi dan tidak ada terjadinya penipuan, maka pembayaran klaim akan dilakukan oleh kantor pusat dengan mentransfer jumlah pembayaran klaim yang akan diterima oleh nasabah kemudian nasabah dapat mengambilnya

4.2. Saran

Setelah menulis kesimpulan dalam isi laporan kerja praktik diatas, maka saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Pihak asuransi Takaful Keluarga agar lebih memperhatikan nasabahnya ketika mengajukan syarat-syarat pengajuan klaim supaya tidak terjadinya kasus memanipulasi data diri dari peserta tersebut, semua ini untuk melindungi perusahaan asuransi dari membayar klaim yang tidak sah.
2. Pihak asuransi Takaful keluarga agar lebih memperhatikan jika ada penunggakan pembayaran premi dari nasabah agar tidak terjadi masalah dalam pembayaran klaim yang diajukan oleh nasabah kepada kantor layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan. 2009. *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Ali, Hasyimi. 2002. *Pengantar Asuransi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Asuransi_Takaful_Keluarga. 2010. *Building Up Strategic Strenghts Heading for a Better Future*, Laporan Tahunan.
- Fahmi, Irham. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, cv.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Perwataatmadja, Karnaen., dan Gemala Dewi. 2005. *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media.
- Rodoni, Ahmad., dan Abdul Hamid. 2008. *Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Zikrul Hakim.
- Sula, Syakir. 2004. *Asuransi Syariah Life and General, Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta: Gema Insani Pers.
- Sumanto, Agus Edi dkk. 2009. *Solusi Berasuransi Lebih Indah dengan Syariah*. Bandung: PT Salamadani Pustaka Semesta.
- ¹Wawancara dengan Husnum Rahmah ADM di PT. Asuransi Takaful Keluarga pada tanggal 13 Mei 2017 di Banda Aceh.
- Wawancara dengan Jamaluddin TAD PT. Asuransi Takaful Keluarga pada tanggal 12 Mei 2017 di Banda Aceh.

Yuningsih, Nelly. 2016. "Mekanisme Pembayaran Klaim Asper (Asuransi Perorangan) Syariah pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera1912." Laporan Kerja Praktik, UIN Ar-raniry, Banda Aceh.

<http://daunbuah.com/pengertian-klaim-asuransi/>

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan. 2009. *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Ali, Hasyimi. 2002. *Pengantar Asuransi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Asuransi_Takaful_Keluarga. 2010. *Building Up Strategic Strengths Heading for a Better Future*, Laporan Tahunan.
- Fahmi, Irham. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, cv.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Perwataatmadja, Karnaen., dan Gemala Dewi. 2005. *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media.
- Rodoni, Ahmad., dan Abdul Hamid. 2008. *Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Zikrul Hakim.
- Sula, Syakir. 2004. *Asuransi Syariah Life and General, Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta: Gema Insani Pers.
- Sumanto, Agus Edi dkk. 2009. *Solusi Berasuransi Lebih Indah dengan Syariah*. Bandung: PT Salamadani Pustaka Semesta.
- ¹Wawancara dengan Jamaluddin TAD PT. Asuransi Takaful Keluarga pada tanggal 12 Mei 2017 di Banda Aceh.
- Yuningsih, Nelly. 2016. "Mekanisme Pembayaran Klaim Asper (Asuransi Perorangan) Syariah pada Asuransi Jiwa Bersama

(AJB) Bumiputera1912.” Laporan Kerja Praktik, UIN Ar-raniry,
Banda Aceh.

<http://daunbuah.com/pengertian-klaim-asuransi/>



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

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Situs : www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

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

Nomor : 1194/U.n.08/FEBI/PP.00.9/04/2017

T E N T A N G

**Penetapan Pembimbing Laporan Kerja Praktik
Mahasiswa Program Studi D-III Perbankan Syariah**

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran penulisan LKP (Laporan Kerja Praktik) Praktik Kerja Lapangan mahasiswa D-III Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka dipandang perlu menunjukkan pembimbing LKP tersebut;
- b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing LKP D-III Perbankan Syariah.
- Mengingat : 1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
5. Peraturan Menteri Agama RI No. 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry;
6. Peraturan Menteri Agama RI No. 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur PPs UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

M E M U T U S K A N

- Menetapkan :
- P a r t a m a : Menunjuk Saudara (i) :
- a. Dr. Zaki Fuad, M.Ag Sebagai Pembimbing I
- b. Marwiyati, SE., MM Sebagai Pembimbing II
- untuk membimbing LKP Mahasiswa (i) :
- N a m a : Ummyani
- N I M : 140601063
- Prodi : D-III Perbankan Syariah
- J u d u l : Mekanisme Konversi Produk KPR (Kredit Pemilikan Rumah) Ke Akad Murabahah Syariah Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sigli
- K e d u a : 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 keputusan ini.
- Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 12 Mei 2017

D e k a n,


Nazaruddin A. Wahid

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama / NIM : Ummyani/ 140601063
 Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah
 Judul LKP : Mekanisme Konversi Produk KPR (Kredit Pemilikan Rumah) ke Akad Murabahah di Bank Aceh Syariah Cabang Sigli
 Tanggal SK : 15 Mei 2017
 Pembimbing I : Dr. Zaki Fuad Chalil, M.Ag
 Pembimbing II : Marwiyati, SE., MM

NO	TANGGAL PENYERAHAN	TANGGAL BIMBINGAN	BAB YANG DIBIMBING	CATATAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	2 Juni 2017		I	Perbaiki Latar belakang	Marwiyati
2	8 Juni 2017		I	Perbaiki sesuai Katsukan lanjut	Marwiyati
3	12 Juni 2017		II	Perbaiki bab II	Marwiyati
4	16 Juni 2017		II	Bab II dan lanjut bab III	Marwiyati
5	7 Juli 2017		III	Perbaiki bab III	Marwiyati
6	11 Juli 2017		III	perbaiki bab III	Marwiyati
7	12 Juli 2017		III		Marwiyati
8	13 Juli 2017				Marwiyati
9	14 Juli 2017	14 Juli 2017	IV	Perbaiki	Marwiyati
10	14 Juli 2017	14 Juli 2017	I - IV	ACC, lanjut ke Pmb I	Marwiyati

Mengetahui,
 Ketua Prodi,


 Dr. Nilam Sari, M. Ag
 NIP : 197103172008012007

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama / NIM : Ummiyani/ 140601063
 Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah
 Judul LKP : Mekanisme Konversi Produk KPR (Kredit Pemilikan Rumah) ke Akad Murabahah di Bank Aceh Syariah Cabang Sigli
 Tanggal SK : 15 Mei 2017
 Pembimbing I : Dr. Zaki Fuad Chalil, M.Ag
 Pembimbing II : Marwiyati, SE., MM

NO	TANGGAL PENYERAHAN	TANGGAL BIMBINGAN	BAB YANG DIBIMBING	CATATAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	17-7-2017	17-7-2017	semua	ditambahkan ke	
2				kontak	
3				konkrit	
4				konversi	(Zaki Fuad Chalil)
5	18-7-2017	18-7-2017	bab tiga	muta	
6				dibuatkan	
7				ilustrasi	
8				muta	(Zaki Fuad Chalil)
9				konversi	
10					

Mengetahui,
Ketua Prodi,



Dr. Nilam Sari, M. Ag
NIP :197103172008012007



SURAT PERYATAAN

PESERTA JOB TRAINING (PKL) & COLLECTING DATA PADA PT. BANK ACEH SYARIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : **Ummiyani**
Tempat / Tanggal Lahir : **Nien / 04 Juni 196**
Universitas / Jurusan : **UIN Ar-Raniry / D-III Perbankan Syariah**
NPM : **140601063**
Alamat Tempat Tinggal : **Desa Nien Kec Simpang Tiga Pidie**
No HP : **0821 6565 6527**

Dengan ini menyatakan bahwa saya akan menjaga kerahasiaan Bank dan tidak akan menyalahgunakan setiap informasi/data tentang PT. Bank Aceh Syariah, Nasabah PT. Bank Aceh Syariah dan Rekanan/Mitra PT. Bank Aceh Syariah dalam arti seluas-luasnya yang saya peroleh/ketahui.

Dengan ini pula saya menyatakan bahwa saya tidak akan memberikan, mendiskusikan, membahas atau membocorkan dengan cara atau metode apapun informasi/data tersebut, baik disengaja maupun tidak sengaja dengan orang, perusahaan, serta badan hukum lainnya tanpa izin dari pihak PT. Bank Aceh Syariah.

Saya menyadari bahwa pelanggaran terhadap hal-hal tersebut diatas mempunyai akibat hukum, baik berupa hukuman administratif/denda maupun hukuman badan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Banda Aceh, 10 Februari 2017

Ummiyani
Mahasiswa

Mengetahui,
An. Dekan
UIN Ar-Raniry
Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam

Muhammad Yasy Yusuf
Wakil Dekan



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Situs : www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis-islam

FORMULIR PENILAIAN

1. MAHASISWA YANG DINILAI

NAMA : UMMIYANI
NIM : 140601063

2. UNSUR PENILAIAN

NO	UNSUR YANG DINILAI	NILAI HURUF (NH)	NILAI ANGKA (NA)	KETERANGAN
1	Kepemimpinan (Leadership)	A	86	
2	Kerja Sama (Cooperation)	B	85	
3	Pelayanan (Public Service)	A	90	
4	Penampilan (Performance)	A	90	
5	Ketelitian dan Kecermatan (Incredible Detail)	A	89	
6	Tanggung Jawab (Responsibility)	A	90	
7	Kedisiplinan (Discipline)	A	90	
8	Pengetahuan Ekonomi Syari'ah (Islamic Economic Knowledge)	A	89	
Jumlah		A	709	
Rata-rata		A	88,6	

3. KRITERIA PENILAIAN

SKOR (% PENCAPAIAN)	NILAI	PREDIKAT	NILAI BOBOT
86-100	A	ISTIMEWA	4
72-85	B	BAIK SEKALI	3
60-71	C	BAIK	2
50-59	D	KURANG	1
0-49	E	GAGAL	0

Penilai, 24 Mei 2017


(Hafish ismy)

Mengetahui,
Direktur Prodi D-III
Perbankan Syari'ah


Dr. Nilam Sari, M. Ag
NIP.197103172008012007



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

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Situs : www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

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

Nomor : 931/Un.08/FEBI/PP.00.9/04/2017

T E N T A N G

**Penetapan Pembimbing Laporan Kerja Praktik
Mahasiswa Program Studi D-III Perbankan Syariah**

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran penulisan LKP (Laporan Kerja Praktik) Praktikum Lapangan mahasiswa D-III Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka dipandang perlu menunjukkan pembimbing LKP tersebut;
- b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing LKP D-III Perbankan Syariah.
- Mengingat : 1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
5. Peraturan Menteri Agama RI No. 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry;
6. Peraturan Menteri Agama RI No. 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur PPs UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama

: Menunjuk Saudara (i) :

- a. Syahminan, S.Ag., M.Ag
b. Manwiyati, SE., MM

Sebagai Pembimbing I
Sebagai Pembimbing II

untuk membimbing LKP Mahasiswa (i) :

N a m a : Uti Indana Dhulfa

N I M : 140601073

Prodi : D-III Perbankan Syariah

J u d u l : Mekanisme Pembayaran Klaim Produk Al-Khairat Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran 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 keputusan ini.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 17 April 2017
D e k a n,

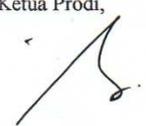
Nazaruddin A. Wahid

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama / NIM : Uti Indana Dhulfa / 140601073
 Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah
 Judul LKP : Mekanisme Pembayaran Klaim Pada Produk Al-Khairat di PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh
 Tanggal SK : 25 April 2017
 Pembimbing I : Syaminan, S.Ag., M.Ag
 Pembimbing II : Marwiyati, SE., MM

NO	TANGGAL PENYERAHAN	TANGGAL BIMBINGAN	BAB YANG DIBIMBING	CATATAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	25 April 2017	27 April 2017	BAB I	Perbaiki	Marwiyati
2	28 April 2017	2 Mei 2017	Bab 1 & II	Perbaiki	Marwiyati
3	10 Mei 2017	12 Mei 2017	Bab II	Perbaiki	Marwiyati
4	18 Mei 2017	18 Mei 2017	lanjut III	Lanjut	Marwiyati
5	2 Juli 2017	2 Juli 2017	III	Perbaiki	Marwiyati
6	6 Juni 2017	6 Juni 2017	III	Perubahan per-pokok bhsan	Marwiyati
7				+ lanjut bab IV	
8	9 Juni 2017	9 Juni 2017	IV	Tambah bab III, lanjut bab IV	Marwiyati
9	13 Juni 2017	13 Juni 2017	- Abstrak - Daftar Isi		Marwiyati
10	10 Juli 2017	10 Juli 2017	Perbaiki		Marwiyati
	10 Juli 2017	10 Juli 2017	1-IV	ACC, lanjut ke pembimbing I	Marwiyati

Mengetahui,
Ketua Prodi,



Dr. Nilam Sari, M. Ag
 NIP : 197103172008012007

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama / NIM : Uti Indana Dhulfa / 140601073
 Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah
 Judul LKP : Mekanisme Pembayaran Klaim Pada Produk Al-Khairat di PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Banda Aceh
 Tanggal SK : 25 April 2017
 Pembimbing I : Syaminan, S.Ag., M.Ag
 Pembimbing II : Marwiyati, SE., MM

NO	TANGGAL PENYERAHAN	TANGGAL BIMBINGAN	BAB YANG DIBIMBING	CATATAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	30/05/17	30/5/17	Bab I	perkenalkan	
2			Bab II	servis asuransi	
3	12/7/2017	12/7/2017	Bab IV	laporan	
4		sta	Bab III	perbedaan	
5	14/7/2017	14/7/2017	Bab IV	laporan	
6	sta	sta	akhir	perbedaan	
7					
8					
9					
10					

Mengetahui,
 Ketua Prodi,

Dr. Nilam Sari, M. Ag
 NIP : 197103172008012007



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRYBANDAACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNISISLAM
 Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Situs : www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

FORMULIR PENILAIAN

1. MAHASISWA YANG DINILAI

NAMA : UTI INDANA DHULFA
 NIM : 140601073

2. UNSUR PENILAIAN

NO	UNSUR YANG DINILAI	NILAI HURUF (NH)	NILAI ANGKA (NA)	KETERANGAN
1	Kepemimpinan (Leadership)	80	B	
2	Kerja Sama (Cooperation)	92	A	
3	Pelayanan (Public Service)	90	A	
4	Penampilan (Performance)	95	A	
5	Ketelitian dan Kecermatan (Incredible Detail)	90	A	
6	Tanggung Jawab (Responsibility)	90	A	
7	Kedisiplinan (Discipline)	90	A	
8	Pengetahuan Ekonomi Syari'ah (Islamic Economic Knowledge)	90	A	
Jumlah		717		
Rata-rata		89,6	A	ISTIMEWA

3. KRITERIA PENILAIAN

SKOR (% PENCAPAIAN)	NILAI	PREDIKAT	NILAI BOBOT
86-100	A	ISTIMEWA	4
72-85	B	BAIK SEKALI	3
60-71	C	BAIK	2
50-59	D	KURANG	1
0-49	E	GAGAL	0

Banda Aceh, 24-03-.....2016
 Penilai,

TAKAFUL
 KELUARGA
 REPRESENTATIVE OFFICE (RO)
 Jabatan MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH NIP.197103172008012007

Mengetahui,
 Direktur Prodi D-III
 Perbankan Syari'ah

Dr. Nizam Sari, M. Ag

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Uti Indana Dhulfa
Tempat/Tgl. Lahir : Rumpuen, 03 Agustus 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan/NIM : Mahasiswi/140601073
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Status : Belum kawin
Alamat : Jl. Tgk. Nyak Arif Ir. Sulaiman Ali,
Kec. Krueng Barona Jaya Aceh Besar
No. HP : 082279291452
E-mail : Utidhulfa@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SD Negeri Beuracan Jaya : Tamatan Tahun 2008
SMP Negeri 2 Meureudu : Tamatan Tahun 20011
SMAs Muslimat Samalanga : Tamatan Tahun 2014
Perguruan Tinggi : D-III Perbankan Syariah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-
Raniry Darussalam-Banda Aceh Tahun
2014

Data Orang Tua

Nama Ayah : M.yunus
Nama Ibu : Halimah
Pekerjaan Ayah : Tani
Pekerjaan Ibu : IRT
Alamat Orang Tua : Gampong Rumpuen, Kec. Meureudu,
Kab. Pidie Jaya

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Banda Aceh, 21 Juni 2017

Uti Indana Dhulfa