**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**

Indonesia memiliki prospek pertumbuhan industri keuangan Syari’ah yang bagus, khususnya dibidang asuransi. Apalagi sebagai negara yang dengan jumlah populasi umat muslim terbesar didunia, pertumbuhan pasar Asuransi Syari’ah di Indonesia diprediksi akan semakin meningkat, perkembangan pada tahun 2011, premi bruto yang berhasil dicetak oleh Asuransi Syari’ah sebesar Rp.4,97 triliun, hampir sepuluh kali lipat dari premi yang dibukukan. Melihat perkembangan Asuransi Syari’ah dari tahun ketahun mengalami peningkatan, hal ini membuat sejumlah Asuransi Konvensional membuka unit layanan Syari’ah.[[1]](#footnote-2)

Kelahiran Asuransi Syari’ah di Indonesia ditandai dengan berdirinya Syarikat Takaful Indonesia yang kemudian mendirikan dua anak Perusahaan Asuransi, PT Asuransi Takaful Umum dan PT. Asuransi Takaful Keluarga. Pada PT Asuransi Takaful Keluarga yang bergerak dibidang Asuransi Jiwa Syari’ah didirikan pada 4 Agustus 1994 dan mulai beroperasi pada 25 Agustus 1994, yang menawarkan berbagai produk terutama produk dana pendidikan untuk persiapan hari esok (anak).[[2]](#footnote-3)

Persiapan untuk menghadapi hari esok sangatlah penting, terutama persiapan dalam pendidikan anak, karena anak merupakan masa depan bangsa, untuk mengatasi itu semua PT. Asuransi Takaful Keluarga hadir sebagai solusi dengan menawarkan produk Asuransi Dana Pendidikan serta manfaat dari berasuransi.

Dalam langkah untuk melakukan asuransi itu sendiri tertanggung menyerahkan premi kepada pihak penanggung. Sesuai dengan definisi dari asuransi itu sendiri adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung atas kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan.[[3]](#footnote-4)

Dalam konteks ini artinya tertanggung diwajibkan membayarkan sejumlah premi kepada pihak penaggung sesuai dengan kemampuan tertanggung, selama perjanjian yang telah ditetapkan pada awal akad. Jika dalam proses perjanjian pihak tertanggung bermasalah dalam membayar premi serta mengundurkan diri sebagai peserta asuransi, maka tertanggung akan diklaim oleh pihak penaggung dan mendapatkan dana premi selama pembayaran sesuai dengan ketetapan dari pihak penanggung (asuransi).[[4]](#footnote-5)

Sejauh ini perkembangan nasabah di PT. Asuransi Takaful Keluarga sangat pesat, dengan menawarkan berbagai produk yang ditawarkan oleh Asuransi Takaful Keluarga, terutama produk *Fulnadi* dana pendidikan melihat keunggulan serta manfaat yang diberikan sangat menarik minat masyarakat (nasabah) untuk mempersiapkan dana pendidikan bagi masa depan anaknya. Karena mereka sadar anak merupakan amanah dari Allah yang maha pemurah, mendidik merupakan sebagian dari ibadah meskipun bukan perkara mudah. Minat yang meyakinkan masyarakat akan Asuransi Takaful Keluarga sangat besar karena merupakan asuransi yang dikembangkan berdasarkan prinsip Syari’ah serta pengelolaan dana premi yang dibayarkan dikelola secara Syari’ah.

Dalam Asuransi Kerugian, apabila sampai berakhirnya jangka waktu asuransi tidak terjadi pristiwa yang merugikan, maka penanggung beruntung memiliki dan menikmati premi yang telah diterimanya dari tertanggung, sedangkan tertangggung sama sekali tidak menerima apa-apa.[[5]](#footnote-6) Artinya premi yang telah dibayarkan selama jangka waktu yang disepakati (yang telah di tentukan) tidak bisa diambil kembali olehnya (tertangggung). Sedangkan dalam Asuransi Jiwa, apabila sampai berakhirnya jangka waktu asuransi tidak terjadi pristiwa kamatian atau kecelakaan yang menimpa diri tertanggung, maka tertanggung akan memperoleh pengembalian sejumlah uang dari penanggung.[[6]](#footnote-7) Premi yang telah dibayarkan oleh tertanggung seolah-olah sebagai tabungan yang disimpan pada penanggung.

Unsur premi pada Asuransi Syari’ah terdiri dari unsur *tabarru’* (**تبا ر ء)**dan tabungan beberapa pakar Asuransi Syari’ah, menyebutkan premi ini dengan istilah kontribusi atau dalam bahasa fiqih disebut *al-musahamah* **(ا لمسا حمة )** dalam praktiknya pada Produk Asuransi Kerugian terdapat bagi hasil *mudharabah* ( **مضار بة**) apabila tidak terjadi klaim, sedangkan *tabarru’* (**تبا ر ء**) sebagian pakar tidak dibenarkan adanya harapan pengembalian.[[7]](#footnote-8)

Premi (kontribusi) dalam perjanjian Takaful (Asuransi Syari’ah) adalah pertimbangan keuangan *al-iwad* (**العواض**) dari bagian peserta yang merupakan kewajiban yang muncul dari perjanjian peserta dan pengelola dalam kerja sama matual, pertimbangan dibutuhkan tidak hanya dari satu pihak tetapi kedua belah pihak.[[8]](#footnote-9)

Dalam praktiknya pembayaran premi nasabah sering bermasalah dalam pengambilan manfaat asuransi, pembayaran premi yang melebihi kemampuan dalam membayarnya misal nasabah hanya mampu membayar premi dua ratus ribu perbulan tetapi kenyataanya nasabah mengambil premi lima ratus ribu perbulan sehingga mengakibatkan tertunggaknya pembayaran premi dan kebanyakan dari nasabah lebih mendahulukan kepenting pribadi dibandingkan membayar premi asuransi. Dilain sisi pihak Asuransi Takaful Keluarga harus mempertanggung jawabkan atas investasi pengelolaan dana premi yang telah dibayarkan, karena perjanjian ini bersifat investasi jangka panjang, melihat perkembangan perekonomian saat ini serta kebutuhan yang semakin hari semangkin meningkat sudah barang tentu masyarakat akan mengalami permasalah dalam menyelesaikan berbagai kebutuhan terutama pembayaran premi asuransi.

Dalam kasus ini, konteks permasalahan nasabah dalam membayar premi sehinggah nasabah mengutuskan diri untuk mengundurkan diri sebagai peserta Asuransi Dana Pendidikan, dari kasus di atas bagaimana dengan dana premi asuransi yang selama ini dibayarkan sudah barang tentu ada hak dan kewajiban, dengan adanya hak dan kewajiban yang timbul dalam sebuah perjanjian asuransi maka penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian apakah hubungan antara hak dan kewajiban antara penanggung dan tertanggung. Oleh sebab itu, dari uraian di atas penulis tertarik untuk meneliti ***“Proses Penyelesaian Nasabah Bermasalah Membayar Premi Asuransi Dana Pendidikan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Palembang.***

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah yang dijawab dalam penelitian ini dapat disederhanakan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Faktor apa saja yang menjadi kendala dalam pembayaran premi Asuransi Dana Pendidikan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga?
2. Bagaimana proses penyelesaian nasabah bermasalah membayar premi Asuransi Dana Pendidikan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga?
3. **Batasan Masalah**

Pembahasan mengenai Asuransi Takaful Keluarga Dana Pendidikan ini memiliki cakupan yang sangat luas, agar penelitian ini lebih terarah maka penelitian ini membatasi masalah hanya pada :

1. Penelitian ini dibatasi untuk Produk Asuransi Dana Pendidikan, yaitu dalam proses penyelesaian nasabah bermasalah membayar premi asuransi.
2. Penelitian ini dilakukan Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Marketing Palembang di Jl. Musi Raya Timur No. 1553 Sialang Sako Perumnas Palembang Telp. : (0711) 7879 099.
3. Penelitian yang diteliti pada faktor kendala dalam pembayaran premi asuransi dan proses penyelesaian nasabah bermasalah membayar premi Asuransi Dana Pendidikan.
4. **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui faktor kendala dalam pembayaran premi Asuransi Dana Pendidikan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang.
2. Untuk Mengetahui proses penyelesaian nasabah bermasalah membayar premi Asuransi Dana Pendidikan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang.
3. **Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang kajian Lembaga Keuangan Lain (Asuransi Syari’ah) sebagai salah satu bagian dari ekonomi Islam.

1. Kegunaan secara praktis
2. Bagi peneliti

Peneliti mendapatkan pengetahuan baru dan lebih mendalam mengenai proses menyelesaikan nasabah bermasalah membayar premi Asuransi Dana Pendidikan dan memenuhi salah satu syarat kelulusan program D3 Perbankan Syariah.

1. Bagi D3 Perbankan Syari’ah

Sebagai tambahan bacaan, sumbangan pemikiran dan literatur diperpustakaan D3 perbankan Syari’ah serta dapat juga dijadikan acuan maupun tambahan untuk penelitian selanjutnya.

1. Bagi PT. Asuransi Takaful Keluarga

Untuk memberikan saran yang bermanfaat bagi perkembangan

PT. Asuransi Takaful Keluarga Palembang.

1. Bagi Pembaca

Memberikan Informasi dan Pembelajaran bagi pembaca mengenai kendala dalam pembayaran premi Asuransi Dana Pendidikan dan proses penyelesaian nasabah bermasalah membayar premi Asuransi Dana Pendidikan (*Fulnadi*)sehingga dapat menambah wawasan

.

1. **Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Jenis data

Jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah kualitatif. data kualitatif yaitu pengumpulan data, menyusun, menganalisa dan menginterpretasikan data yang didapat kemudian mengadakan penelitian sehingga menghasilkan kesimpulan.[[9]](#footnote-10)

1. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Data primer adalah data pokok yang diperoleh dan dikumpulkan secara langsung dari objek penelitian dengan pokok bahasan.[[10]](#footnote-11) yang dikaji mengenai kendala dalam pembayaran premi dan proses penyelesaian nasabah bermasalah membayar premi Asuransi Dana Pendidikan pada PT. Asuransi Takaful Cabang Palembang dan berupa hasil dokumentasi serta wawancara langsung dengan pihak informasi pimpinan, wakil pimpinan maupun staff dibidangnya yang berpengalaman dengan masalah yang diteliti.

1. Data Sekunder

Data sekunder adalah pengumpulan data secara tidak langsung.[[11]](#footnote-12) dalam penelitian ini diperoleh melalui: buku-buku asuransi, jurnal, tugas akhir, skripsi, brosur dan sumber tertulisan lainya yang berkaitan dengan masalah yang dibahas sebagai pendukung data primer.

1. **Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pngumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara (interview)

Wawancara yang dimaksud disini adalah teknik pengumpulan data yang akurat untuk proses pemecahan masalah tertentu yang sesuai dengan data. pencarian data dengan teknik ini dengan melakukan teknik tanya jawab lisan dan bertatap muka dengan Agen Asuransi Takaful.

1. Pengamatan (*observasi*)

Pengamatan adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan pengamatan dengan cara tidak struktural bukan bearti tidak direncanakan. Dalam hal ini peneliti mengamati dan mencatat informasi secara sistematik tentang fenomena yang diteliti yaitu seperti kendala dalam pembayaran premi dan proses penyelesaian nasabah bermasalah dalam membayar premi Asuransi Dana Pendidikan.

1. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk menyimpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih actual sesuai dengan masalah peneliti, teknik dokumentasi berproses dan berawal dari penghimpunan dokumen, memilih-milih dokumen sesuai dengan tujuan penelitian, mencatat dan menafsirkan serta menghubungkan dengan fenomena yang ada.

1. **Teknik Analisis Data**

Adapun teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara metode deskriptif kualitatif yaitu pengumpulan data terlebih dahulu, lalu dicocokkan dengan permasalahan yang diteliti, kemudian diklasifikasikan kedalam sesuai dengan data yang berkaitan dengan faktor kendala dalam pembayaran premi dan proses penyelesaian nasabah bermasalah membayar premi Asuransi Dana Pendidikan, Kemudian data tersebut dianalisa secara deskriptif kualitatif yaitu dengan menggambarkan atau menguraikan dan menjelaskan seluruh permasalahan yang ada secara jelas, dan dari penjelasan itu dikumpulkan dalam bentuk pernyataan-pernyataan yang bersifat umum lalu ditarik kesimpulan yang bersifat khusus, sehingga penyajiannya dapat dipahami dengan mudah dan jelas.[[12]](#footnote-13)

**BAB II**

**LANDASAN TEORI**

1. **Pengertian Asuransi Syari’ah**

Asuransi dalam bahasa arab, dikenal dengan istilah *At-ta’min* (**التامين**) menanggung disebut *mu’amin* (**موء م**) tertanggung disebut *mu’amman lahu* (**موء ما لة**) atau *musta’min* (**مستئمين**) *.At-ta’min* (**التامين**)diambil dari amana yang artinya memberi perlindungan, ketenangan, rasa aman, dan bebas dari rasa takut.[[13]](#footnote-14) Pengertian *At-ta’min* (**التامين**) adalah seseorang membayar atau menyerahkan uang cicilan agar ia atau ahli warisnya mendapatkan sejumlah uang sebagaimana yang telah disepakati, atau untuk mendapatkan ganti terhadap hartanya yang hilang.

Menurut Wahbah az-Zuhaili (ahli fikih kontemporer) mendefinisikan asuransi sesuai dengan pembagiannya. asuransi ada dua bentuk, yaitu :

1. *At-ta’min at-ta’awuni* ( **التامين التعاون**)asuransi tolong menolong adalah kesepakatan sejumlah orang untuk membayar sejumlah uang sebagai ganti rugi ketika salah seorang diantara mereka mendapat kemudaratan.

2. *At-ta’min bi qismi tsabit* (**التامين بقسم شبيت**)(asuransi dengan pembagian tetap ) adalah akad yang mewajibkan seseorang membayar sejumlah uang kepada pihak asuransi yang terdiri atas beberapa pemegang saham dengan perjanjian apabila peserta asuransi mendapat kecelakaan ia akan diberi ganti rugi.[[14]](#footnote-15)

Di Indonesia, asuransi Islam sering dikenal dengan istilah *takaful* (**تكا فل**) Kata *takaful* (**تكا فل**)berasal dari *takafala-yatakafalu* (**اتكفل- يتكفل**)yang berarti menjamin atau saling menanggung. Muhammad Syakir Sula mengartikan *takaful* (**تكا فل**)dalam pengertian muamalah adalah saling memikul risiko diantara sesama orang, sehingga antara satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atas risiko yang lainnya.

Dalam Ensiklopedi Islam digunakan istilah *At-takaful al-ijtima’i* (**التكا فل الا جتم ع**) atau solidaritas yang diartikan sebagai sikap anggotamasyarakat Islam yang saling memikirkan, memperhatikan, dan membantu mengatasi kesulitan, anggota masyarakat Islam yang satu merasakan penderitaan yang lain sebagai penderitaannya sendiri dan keberuntungannya adalah juga keberuntungan yang lain.

Definisi yang lebih jelas tentang Asuransi Syari’ah dikemukakan oleh Dewan Syari’ah Nasional Majlis Ulama Indonesia No: 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syari’ah. Dalam ketentuan umum poin 1 disebutkan :

*Asuransi Syari’ah ta’min* (**التامين**), *takaful* (**تكا فل**) *atau tadhamun* (**تضا م**) *adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau tabarru’ yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad atau perikatan yang sesuai dengan Syari’ah.[[15]](#footnote-16)*

Dari definisi dan uraian yang dikemukakan di atas dapat penulis ambil intisari bahwa Asuransi Syari’ah adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong diantara para peserta asuransi merupakan unsur yang sangat penting dalam Asuransi syari’ah. apabila salah seorang anggota yang lainya membantu dengan merelakan premi yang dibayarkan oleh mereka untuk diberikan kepada anggota yang tertimpah musibah tadi. Inilah makna dari firman Allah swt dalam Al-Qur’an Surat Al-Ma’idah (5) ayat 2:

 [[16]](#footnote-17)

Ayat ini memerintahkan untuk saling tolong-menolong dalam rangka terciptanya kemaslahatan antar sesama umat manusia dan juga perintah agar dalam menjalani proses kehidupan satu sama lainya bekerja sama demi terciptanya kehidupan yang damai. Dalam bisnis Asuransi nilai ini terlihat dalam praktik kerelaan anggota (peserta asuransi) untuk menyisikan dananya agar dapat dipergunakan sebagai dana sosial.

1. **Landasan Hukum Asuransi Syari’ah**

Seperti yang telah kita ketahui bersama Asuransi Syari’ah belum memiliki fondasi hukum yang kuat, karena hanya diatur oleh regulasi dalam bentuk Keputusan Menteri Keuangan (KMK) tentang Perasuransian di Indonesia. Hal ini turut mempengaruhi kinerja perusahaan Asuransi Syari’ah yang masih terpaku dan tunduk dalam peraturan (hukum positif).[[17]](#footnote-18)

Kerangka acuan dalam Asuransi Syari’ah dalam operasinya antara lain :

1. Fatwa DSN-MUI No. 21/DSN-MUI/IX/2001 tentang pedoman pelaksanaan operasional Asuransi Syari’ah.
2. Fatwa DSN-MUI No.51/DSN-MUI/III/2006 tentang akad *Mudharabah*

**( مضار بة**) *Musyarakah* (**مشاركة**)pada Asuransi dan reasuransi Syari’ah.

1. Fatwa DSN-MUI No.52/DSN-MUI/III/2006 tentang akad *Wakalah* *Bil Ujroh* ()pada Asuransi dan reasuransi Syari’ah.
2. Fatwa DSN-MUI no.53/DSN-MUI/III/2006 tentang akad *Tabarru’* (**تبا ر ء**)pada Asuransi dan reasuransi Syari’ah.
3. Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 18/PMK010/2010 tentang penerapan prinsip dasar penyelenggaraan usaha asuransi dan usaha reasuransi dengan prinsip Syari’ah.

Peraturan-peraturan tersebutlah yang selama ini menjadi acuan perusahaan Asuransi Syari’ah dalam menjalankan operasionalnya. Selain itu, landasan hukum normatif yang menjadi acuan perusahaan Asuransi Syari’ah dalam menjalankan usahanya secara syariah yaitu :

1. Al-Qur’an

Pada dasarnya Al-Qur’an tidak menyebutkan secara tegas praktik Asuransi Syari’ah, terindikasi dari tidak munculnya istilah *al-ta’min* (**التامين**)secara nyata dalam Al-Qur’an. Walaupun demikian, Al-Qur’an masih mengakomodasikan ayat-ayat yang memiliki nilai-nilai dasar dalam praktik Asuransi Syari’ah, seperti nilai dasar semagat untuk melakukan proteksi terhadap kerugian masa mendatang.[[18]](#footnote-19) Sesuai dengan firman Allah dalam Al-Qur’an Surat Al-Hasyr (59) ayat 18 :

 **[[19]](#footnote-20)**

Dari ayat ini memerintahkan kepada manusia, khususnya orong-orang yang beriman agar selalu mempersiapkan diri untuk menyambut dan mempersiapkan bekal berupa materi guna untuk menyambut datangnya hari esok. dalam praktik bisnis asuransi terlihat mengajak untuk menabung guna untuk mempersiapkan yang akan terjadi dikemudian hari.

1. Sunnah Nabi

Rosulullah SAW, sangat memperhatikan kehidupan yang akan terjadi dimasa mendatang. Meninggalkan ahli waris (keluarga) yang tercukupan materi, dalam pendangan Rosulullah sangatlah baik dari pada mereka dalam keadaaan terlantar. Seperti dalam sabdanya :

Artinya : “Diriwayatkan dari Amr bin Sa’ad bin Abi Waqasy, telah bersabda Rosulullah SAW, lebih baik jika engkau meninggalkan anak-anakmu (ahli waris) dalam keadaan berkecukupan dari pada miskin (kelaparan) yang meminta-minta kepada manusia lainya.”

1. **Jenis-jenis Asuransi Syari’ah**

Disaat ini dalam Asuransi Syari’ah terbagi atas dua jenis asuransi yaitu:

1. Asuransi Kerugian Syari’ah adalah jenis Asuransi Syari’ah yang khusus menggelola resiko yang berkaitan dengan aset, kepentingan, dan tanggung gugat seseorang atau kelompok orang.[[20]](#footnote-21) apabila sampai berakhirnya jangka waktu asuransi tidak terjadi peristiwa yang merugikan, maka penanggung beruntung memiliki dan menikmati premi yang telah diterimanya dari tertanggung, sedangkan tertangggung sama sekali tidak menerima apa-apa. artinya premi yang telah dibayarkan selama jangka waktu yang disepakati (yang telah ditentukan) tidak bisa diambil kembali olehnya (tertanggung).
2. Asuransi Jiwa Syari’ah adalah jenis Asuransi Syari’ah yang khusus menggelola resiko berkaitan dengan hidup atau meninggal seseorang, termasuk dan tidak terbatas pada pemberian santunan apabila ada peserta menggalami musibah serta perencanaan keuangan peserta pada masa mendatang. Di dalam Asuransi Jiwa, apabila sampai berakhirnya jangka waktu asuransi tidak terjadi pristiwa kamatian atau kecelakaan yang menimpa diri tertangggung, maka tertanggung akan memperoleh pengembalian sejumlah uang dari penangggun. Premi yang telah dibayarkan oleh tertanggung seolah-olah sebagai tabungan yang disimpan pada penanggung.[[21]](#footnote-22) Dengan perkembangan zaman pada Asuransi Jiwa menawarkan produk Asuransi Dana Pendidikan guna untuk mempersiapkan dana pendidikan untuk anak dimasa yang akan datang, Asuransi Dana Pendidikan adalah suatu jenis asuransi yang memberikan  kepastian atau jaminan dana yang akan digunakan untuk biaya pendidikan kelak. Asuransi Dana Pendidikan ini mempunyai dua unsur yaitu Investasi dan Proteksi. Investasi bertujuan untuk menciptakan sejumlah dana atau nilai tunai agar mampu mengalahkan laju inflasi, sehingga dana atau nilai tunai yang tercipta bisa dipakai untuk keperluan dana pendidikan. Sedangkan proteksi mempunyai tujuan memberikan proteksi kesehatan pada diri anak (peserta) atau tertanggung utama, sehingga apabila terjadi resiko (sakit) maka asuransi ini yang akan memberikan santunan, tanpa mengurangi dana yang telah diinvestasikan dalam asuransi pendidikan ini.[[22]](#footnote-23)

Dengan program Takaful Dana Pendidikan masa depan anak kita canangkan meskipun usia bukan kita yang menentukan cita-cita anak insyaAllah tetap terwujudkan, program Asuransi Dana Pendidikan ini untuk perorangan bermaksud untuk menyediakan dana pendidikan untuk cita buah hati yang didambakan.

Adapun manfaat-manfaat yang didapat dari Asuransi Dana Pendidikan adalah sebagai berikut :

1. Jika peserta panjang umur sampai akhir perjajian anak sebagai penerima hibah mendapatkan tahapan-tahapan saat masuk TK, masuk SD, masuk SMP, masuk SMA, masuk Perguruan Tinggi dan mendapatkan beasiswa selama 4 tahun di Perguruan Tinggi, jika tahapan jatuh tempoh tidak diambil maka dana tahapan akan diinvestasikan ditahapan beasiswa pada saat Perguruan Tinggi.
2. Jika peserta mengundurkan diri sebelum masa perjanjian berakhir peserta akan mendapatkan nilai tunai dana direkening tabungan peserta yang berasal dari saldo tabungan dan bagian keuntungan atas investasinya (*mudharabah*).
3. Jika anak sebagai penerima hibah meninggal sebelum seluruh tahapan diterima, peserta atau ahli waris mendapatkan nilai tunai dan santunan sebesar 10% dari manfaat takaful awal (premi tahunan x masa perjanjian).
4. Jika peserta mengalami musibah dalam masa perjanjian, maka polis bebas premi dan ahli waris akan mendapatkan santunan sebesar 50% dari manfaat takaful awal jika peserta meniggal karena sakit dan jika peserta meninggal karana kecelakaan maka akan mendapatkan santunan 100% dari manfaat takaful awal serta mendapatkan nilai tunai.[[23]](#footnote-24)

Gambaran tentang perkembangan jumlah nasabah produk Asuransi Dana Pendidikan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang Priode Tahun 2012-2014 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2

Perkembangan jumlah nasabah (peserta) produk Asuransi Dana Pendidikan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang Priode Tahun 2012-2014

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Tahun | Jumlah Nasabah | Persentase (%) |
| 1 | 2012 | 300 | - |
| 2 | 2013 | 360 | 16,6% |
| 3 | 2014 | 560 | 35,7% |

 Sumber : Dokumen PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat perkembangan jumlah nasabah Produk Asuransi Dana Pendidikan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang pada 3 (tiga) tahun terakhir ini mengalami peningkatan yang sangat pesat pada tahun ketahun, pada tahun 2012 tercatat 300 orang peserta asuransi, untuk tahun 2013 mengalami peningkat yaitu sebanyak 360 orang peserta asuransi (16,6%) dari jumlah nasabah yang ada, dan pada tahun 2014 mengalami peningkatan yang luar biasa yaitu 560 orang pesrta asuransi (35,7%) dari jumlah nasabah yang ada.[[24]](#footnote-25) Untuk pengajuan menjadi nasabah (peserta) produk Asuransi Dana Pendidikan ada beberapa prosedur dan persyaratan yang ditetapkan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang.

1. Prosedur pengajuan produk Asuransi Dana Pendidikan.
2. Mengisi formulir aplikasi Produk Dana Pendidikan (*fulnadi*).
3. Membayar premi pertama
4. Menyerahkan formulir aplikasi kekantor perwakilan takaful
5. Formulir aplikasi diinput oleh bagian teknik
6. Premi pertama diinput oleh bagian keuangan
7. Formulir aplikasi diperiksa oleh bagian *underwriting* (penanggung atau asuransi) kantor pusat
8. Jika memenuhi standar maka akan diakseptasi dan diterbitkan nomor polis
9. Jika tidak memenuhi standar maka akan dikenakan proses medical cek ataupun melalui mekanisme penambahan *tabarru’* atau infak.
10. Persyaratan pengajuan produk Asuransi Dana Pendidikan
11. Mengisi dan menandatangani sendiri Surat Pengajuan Asuransi (SPA/Aplikasi) beserta formulir yang telah di persiapkan untuk itu, dengan lengkap dan jujur sesuai dengan keadaan sebenarnya, kemudian menyerahkan kepada pihak Asuransi Takaful.
12. Melampirkan fotocopy identitas diri, dapat berupa KTP/SIM/ PASPORT. Identitas diri harus masih berlaku pada saat penyerahan aplikasi dan tanda tangannya harus sama dengan yang ada diaplikasi.
13. Menyetor premi pertama
14. Bagi calon peserta baik pria maupun wanita yang telah menikah dan mempunyai anak (usia maksimal calon peserta saat masuk 55 tahun )
15. Bagi calon penerima hibah atau anak calon peserta (usia anak minimal 0 tahun sampai dengan maksimal 13 tahun) untuk usia anak kurang dari 6 bulan dianggap usia 0 tahun.
16. Pihak asuransi juga meminta keterangan kesehatan calon peserta, berupa tinggi badan dan berat badan calon peserta, maka pihak asuransi berhak meminta memeriksa kesehatan calon peserta, berupa keterangan dokter, Rumah Sakit, atau pihak lainyan yang memberikan keterangan kesehatan calon peserta.pihak asuransi dapat menerima atau menolak pengajuan asuransi oleh calon peserta.[[25]](#footnote-26)

Dari sejumlah nasabah Produk Asuransi Dana Pendidikan itu ternyata dalam masa pertanggungan ternyata ada beberapa nasabah mengalami permasalahan atau kesulitan pembayaran premi Asuransi Dana Pendidikan, gambaran jumlah nasabah bermasalah dalam pembayaran premi priode 2012-2014 sebagai berikut :

Tabel 1.3

Jumlah nasabah yang bermasalah dalam pembayaran premi Asuransi Dana Pendidikan Priode Tahun 2012-2014.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Tahun | Jumlah Nasabah | Persentase (%) |
| 1 | 2012 | 50 | - |
| 2 | 2013 | 120 | 58,3% |
| 3 | 2014 | 150 | 20% |

Sumber: Diolah dari data Lapangan, 19 Mei 2015

Dari tabel di atas dapat dilihat jumlah nasabah yang bermasalah dalam pembayaran premi Asuransi Dana Pendidikan dalam 3 (tiga) tahun terakhir ini mengalami kenaikan, pada tahun 2012 jumlah nasabah bermasalah sebanyak 50 peserta, untuk tahun 2013 jumlah nasabah bermasalah sebanyak 120 peserta (58,3%) dari jumlah nasabah bermasalah pada tahun 2012 sebanyak 50 peserta dan pada tahun 2014 jumlah nasabah yang bermasalah mengalami kenaikan sebanyak 150 peserta (20%) dari jumlah nasabah bermasalah pada tahun 2013 sebanyak 120 orang peserta.

1. **Pengertian Premi Asuransi**

Dalam bahasa Inggris premi bearti *premium* yaitu uang angsuran kepada perusahaan asuransi. Sedangkan menurut kamus besar Bahasa Indonesia premi adalah uang yang harus dibayarkan pada waktu tertentu oleh yang akan memperoleh ganti rugi. Seperti yang dikemukakan oleh Afzalur Rahman, Premi adalah suatu harga yang ditetapkan perusahaan asuransi untuk mengambil alih resiko dan memikul beban kemungkinan resiko kerugian sebagaimana disepakati dalam kontrak asuransi.[[26]](#footnote-27)

Muhammad Muslehudin berpendapat bahwa premi adalah upaya asuransi atau harga yang dipungut oleh pihak penjamin agar dapat melaksanakan kewajiban. Sedangkan Abdul kodir Muhammad berpendapat premi itu adalah sejumlah uang yang wajib dibayarkan oleh tertanggung kepada penanggung setiap jangka waktu tertentu, biasanya setiap bulan selama asuransi berlangsung.[[27]](#footnote-28)

Premi dalam pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD), merupakan kewajiban tertanggung sebagai imbalan dari kewajiban penanggung untuk mengganti kerugian tertanggung, premi ini biasanya dinyatakan dengan presentase dari jumlah pertanggungan, yang menggambarkan penilaian terhadap resiko yang ditanggungnya.[[28]](#footnote-29)

Premi dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No 21/DSN-MUI/X/2001 adalah kewajiban peserta asuransi untuk memberikan sejumlah dana kepada perusahaan asuransi dengan kesepakatan dalam akad.[[29]](#footnote-30)

 Dengan perincian bahwa:

1. Pembayaran premi didasarkan atas jenis akad *tijarah* (**تجا ر ة)** dan jenis akad *tabaru’*(**تبا ر ء**)
2. Untuk menentukan besarnya premi perusahaan Asuransi Jiwa dapat menggunakan rujukan, misalnya tabel *mortalita*  untuk Asuransi Jiwa dan tabel *morbidita* untuk asuransi kesehatan, dengan syarat tidak memasukan riba dalam perhitunganya.
3. Premi yang beasal dari akad *mudharabah* ( **مضار بة)** dapat diinvestasikan dalam investasinya dibagi hasilkan kepada peserta.
4. Premi yang berasal dari jenis akad  *tabarru’* dapat diinvestasikan.

Dengan demikian premi dalam Asuransi Jiwa adalah merupakan imbalan jasa atas jaminan perlindugan jaminan yang diberikan oleh penanggung kepada tertanggung dengan menyediakan sejumlah uang terhadap resiko hari tua atau kematian.

Premi ini merupakan suatu hal yang sangat penting baik bagi perusahaan asuransi maupun pemegang polis, dan bahkan masalah premi pada umumnya menjadi salah satu pokok utama dalam melakukan penutupan polis. Karena dengan adanya premi perusahaan asuransi dapat membayar klaim yang diajukan oleh pemegang polis jika terjadi suatu kejadian yang diderita oleh salah satu atau beberapa peserta, maka pembayaran klaim diambil dari dana premi yang telah dikumpulkan.

Apabila uang premi yang dibayarkan besar, maka jumlah klaim yang akan dibayarkan akan juga besar demikian sebaliknya, tinggi rendahnya premi inilah yang menjadi pertimbangan pokok bagi masyarakat apakah ia akan menasuransikan kepentinganya atau tidak. Pertimbangan lainya adalah peran perusahaan asuransi dalam mengelola dananya dan membayarkan klaim.

Dalam pasal 20 Peraturan Pemerintah No 73 tahun 1992 tentang Perasuransian ditentukan, premi harus ditetapkan pada tingkat yang mencukupi, tidak berlebih-lebihan dan tidak diterapkan secara diskriminatif. Tingkat premi dinilai tidak mencukupi apabila :

1. Premi yang rendah sehingga tidak sebanding dengan manfaat yang diperjanjikan dalam polis asuransi yang bersangkutan.
2. Penetapan tingkat premi secara berkelanjutan akan membahayakan tingkat sovabilitas perusahaan.
3. Penetapan tingkat premi sacara berkelanjutan akan merusak iklim kompetisi yang sehat.

Jadi premi dalam Asuransi Jiwa Syari’ah adalah dana yang harus dibayarkan oleh pemegang polis kepada perusahaan Asuransi Jiwa atas jaminan perlindungan yang diberikan oleh perusahaan kepada peserta dengan menyediakan sejumlah uang terhadap resiko hari tua atau kematian sesuai dengan perjanjian yang tercantum dalam polis yang didasarkan pada prinsip Syari’ah Islam.

1. **Nasabah (Peserta Asuransi)**

Pengertian Nasabah dalam dunia perbankan yang terdapat Dalam Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 No. 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah Pasal 1 angka 2. yang dimaksud dengan Nasabah adalah Pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan.[[30]](#footnote-31)

Sedangkan di dalam asuransi nasabah yaitu individu atau grup yang menjalin usaha dengan perusahaan asuransi, nasabah bisa berbentuk calon pemegang polis (prospek) ,ataupun bekas pemegang polis serta keluarga atau perwakilannya.[[31]](#footnote-32) Di dalam buku polis Takaful Produk Dana Pendidikan menyebutkan bahwa nasabah atau peserta asuransi adalah orang atau badan hukum yang mengikatkan diri menjadi peserta program asuransi dengan prinsip Syari’ah pada Asuransi Takaful dengan membayarkan sejumlah premi (kontribusi) kepada pihak asuransi sesuai dengan perjanjian antara pihak peserta dengan pihak asuransi.[[32]](#footnote-33)

1. **Sebab-sebab Nasabah Bermasalah**

Faktor-faktor penyebab nasabah bermasalah secara umum banyak penyebab nasabah bermasalah, misal di dalam dunia perbankan faktor yang paling utama yang menyebabkan nasabah kurang baiknya pemahaman nasabah terhadap usaha yang dijalankannya dan kurang manajemen terhadap usaha atau bisnis yang dijalankan sehingga kalah persaingan terhadap usaha yang dijalankan serta tidak adanya kemampuan untuk menanggulangi atas kesalahan dalam menghadapi persaingan tersebut.

Sedangkan didunia lembaga perbankan lainnya (asuransi) faktor penyebab utama nasabah bermasalah kurangnya pemahaman terhadap manfaat yang akan diperoleh dari auransi, peserta atau nasabah mengambil premi asuransi dikarnakan ajakan dari pihak tertentu ataupun ajakan keluarga sehingga membuat nasabah hanya membayar diawal-awal pembayaran saja dan tidak melanjutkan pembayaran seterusnya, nasabah ternyata mengambil manfaat asuransi atau pembayaran premi melebihi kesanggupan membayarannya, kebanyakan dari nasabah atau peserta mendahulukan kepentingan pribadi dan kepentingan yang lain (konsumtif) untuk kepuasan hidupnya dari pada membayar kewajiban (premi asuransi), untuk nasabah yang khususnya membayar premi bulanan terkadang lupa untuk membayar premi bulanan, sehingga preminya terlanjur menumpuk dan nasabah merasa berat untuk melanjutkan pembayaran premi tersebut.

1. **Penelitian Terdahulu**

Untuk menghindari adanya duplikasi dan plagiat dengan penelitian sebelumnya telah ditemukan beberapa skripsi yang membahas tentang asuransi, diantaranya adalah:

Penelitian pertama yang mengkaji tentang penyelesaian sengketa klaim yang dilakukan Dian Fitriani, (2007) menyatakan bahwa banyak sengketa klaim yang terjadi pada sebuah perusahaan asuransi disebabkan oleh perjanjian yang sifatnya abstak dan kurangnya pemahaman tertanggung pada isi polis itu sendiri. Aspek etika dan moral sangat diperlukan diantaranya keterbukaan dalam mengungkapkan semua fakta, itikad baik serta kejujuran harus dimiliki oleh kedua belah pihak. Pada PT AJB jika terjadi sengketa klaim yang terjadi diupayakan penyelesaianya melalui musyawarah dan pada saat tidak mendapat titik temu dari permasalahan maka sengketa klaim ini diselesaikan melalui lembaga arbitrase.[[33]](#footnote-34) Menyimpulkan bahwa keterbatasan komunikasi dan sosialisasi pihak penanggung terhadap tertanggung dan kurang pemahaman tertanggung terhadap isi polis dan manfaat asuransi.

Penelitian kedua yang mengkaji tentang pengaruh keterlambatan membayar premi yang dilakukan oleh Siti Indoroh, (2010) menyatakan bahwa pengaruh keterlambatan membayar premi merupakan hal pokok yang sangat penting dalam kegiatan operasional perusahaan asuransi yang bisa mempengaruhi kinerja keuangan, karena kinerja keuangan yang baik berdampak pada proses pembayaran klaim yang lancar terutama proses klaim terhadap peserta yang meniggal dunia.[[34]](#footnote-35)

Penelitian ketiga yang mengkaji tentang proses pembayaran. yang dilakukan Oleh Dewi Agustina, (2008) Penelitian ini membahas tentang pengaruh pembayaran klaim terhadap persepsi pemegang polis Asuransi Takaful Keluarga, yang berdampak posotif dengan r= 0,925 yang bearti hubungan yang sangat kuat.[[35]](#footnote-36) Dalam penelitiannya menyatakan bahwa pengaruh proses pembayaran premi terhadap persepsi pemagang polis sangat berpengaruh dan berhubungan terhadap pembayaran klaim.

Penelitian keempat yang mengkaji tentang Hubungan investigasi klaim meninggal dunia dengan realisasi pembayaran klaim yang dilakukan oleh Nurhidayat, (2005) Yang menyimpulkan dalam penelitiannya bahwa hubungan investigasi klaim dengan pembayaran klaim sangat erat. Karena perusahaan asuransi tidak hanya menggunakan logika untuk melakukan pembayaran klaim, akan tetapi menggunakan fakta dan data yang didapat dari lapangan sedangkan besarnya klaim sudah ditentukan dari awal kecuali jika peserta dalam pembayaran ada penuggakkan pembayaran premi. Cara yang dilakukan dalam untuk mendapatkan fakta adalah dengan cara melayat, kunjungan, silaturahmi serta turut berbela sungkawa meniggalnya peserta asuransi.[[36]](#footnote-37)

Penelitan kelima yang mengkaji proses penutupan klaim kebakaran yang dilakukan oleh Sri panih, (2006) menyatakan bahwa dalam proses penutupan klaim kebakaran nasabah meminta untuk dibuatkan Surat Permintaan Penutupan Asuransi (SPPA) oleh bagian marketing perusahaan, setelah itu sppa yang diterima segera diproses oleh bagian *underwriting* (penanggung atau asuransi) pada perusahaan, sebelum surat tersebut dikeluarkan, pihak perusahaan harus mengadakan penelitian polis, lapangan (survey) guna untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas serta dengan memberikan ganti kerugiaan sementara.[[37]](#footnote-38)

Dari penelitian di atas dapat dibedakan dengan penelitian yang penulis teliti terutama pada objek penelitian yang penulis teliti pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang, penelitian yang penulis teliti lebih mengarahkan pada pembahasan bagaimana proses penyelesaian nasabah bermasalah membayar premi produk dana pendidikan.

Perbedaan yang lebih jelas penelitian terdahulu dengan penelitian penulis teliti dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1

Perbedaan dan persamaan penelitian penulis teliti dangan penelitian terdahulu.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nama Peneliti | Judul | Persamaan | Perbedaan |
| Dian FitriSiti IndorohDewi AgustinaNurhidayatSri Panih  | *“Penyelesaian Sengketa Klaim pada PT.Asuransi Mubarakah Jakarta.*”“*Pengaruh Keterlambatan Kewajiban Membayar Premi Terhadap Penyelesaian Klaim Meninggal di AJB Bumi Putera 1912 Kantor Wilayah Syari’ah Jakarta 1.”**“Analisis Proses Pembayaran Klaim Terhadap Persepsi Pemegang Polis Asuransi Jiwa PT. AIG Lippo Karawaci.”**“Hubungan Investigasi Klaim Meninggal Dunia dengan Realisasi Pembayaran Klaim.”**“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Proses Penutupan dan Penyelesaian Klaim Asuransi Kebakaran.”* | Dalam penelitian itu jenis data yang digunakan data kualitatif dan sama-sama membahas tentang penyelesaian.Jenis data yang digunakan data kualitatif yang membahas tentang premi.Penelitian ini membahas tentang proses.Jenis data yang digunakan dalam penelitian data kualitatif yang menbahas pembayaran.Jenis data yang digunakan data kualitatif dan pembahasan mengenai proses penyelesaiaan  | Objek penelitian pada PT.Asuransi Mubarakah Jakarta.Objek penelitian pada PT.AJB Bumi Putera 1912 Kantor Wilayah Syari’ah Jakarta. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini data kuantitatif dan objek penelitian pada PT. AIG Lippo Karawaci.Objek penelitian dalam penelitian ini pada AJB BumiPutera 1912 Syari’ah Jakarta.Objek penelitian pada PT. Asuransi Tri Pakarta dan produk yang di bahas dalam penelitian produk Asuransi kebakaran (Asuransi Kerugian)  |

**BAB III**

**GAMBARAN OBJEK PENELITIAN**

1. **Sejarah Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang**

Perkembangan Asuransi Takaful di Indonesia muncul pada tahun 1994, seiring dengan diresmikannya PT. Syarikat Takaful Indonesia yang kemudian mendirikan dua anak perusahaan yaitu PT. Asuransi Takaful Keluarga pada tahun 1994 dan PT. Asuransi Takaful Umum pada tahun 1995. Gagasan dan pemikiran didirikannya asuransi berlandaskan Syari’ah sebenarnya sudah muncul tiga tahun sebelum berdirinya Takaful.[[38]](#footnote-39)

Berdasarkan pemikiran tersebut Ikatan Cendikiawan Muslim Indonesia (ICMI) pada tanggal 27 Juli 1993 melalui yayasan abdi bangsanya bersama bank muamalat indonesia (BMI) dan perusahaan Asuransi Tugu Mandiri sepakat memprakarsai pendirian Asuransi Takaful dengan menyusun tim pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI). TEPATI itulah yang kemudian menjadi perumus dan perealisir dari pendirian Asuransi Takaful Indonesia dengan mendirikan PT. Asuransi Takaful Keluarga (Asuransi Jiwa) dan PT. Asuransi Takaful Umum.(Asuransi Kerugian).[[39]](#footnote-40)

Pendirian dua perusahaan asuransi tersebut dimaksudkan untuk memenuhi Pasal 3 Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang usaha Perasuransian yang menyebutkan bahwa perusahaan Asuransi Jiwa dan perusahaan Asuransi Kerugian harus didirikan secara terpisah.

Langkah awal yang dilakukan TEPATI dalam pembentukan Asuransi Takaful di Indonesia adalah melakukan studi banding ke Syarikat Takaful Malaysia pada tanggal 7 sampai 10 September1993, hasil studi banding tesebut kemudian diseminarkan di Jakarta pada tanggal 19 Oktober 1993, yang merekomendasikan untuk segera dibentuk Asuransi Takaful Indonesia.

Langkah selanjutnya, TEPATI merumuskan dan menyusun konsep Asuransi Takaful serta mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan untuk mendirikan sebuah perusahaan asuransi, akhirnya pada tanggal 25 Agustus 1994 Asuransi Takaful Indonesia berdiri secara resmi. Pendirian ini dilakukan secara resmi di Puri Agung Room Hotel Syahid Jakarta. Izin Operasional Asuransi ini diperoleh dari Departemen Kauangan melalui surat Keputusan Nomor : Kep.385/KNK.017/ 1994 pada tanggal 4 Agustus 1994.[[40]](#footnote-41)

Seiring dengan didirikannya Asuransi Takaful di Indonesia tersebut, kemudian didirikan pula cabang-cabang Asuransi Takaful di seluruh Indonesia, tepatnya pada bulan Januari 2011 didirikan Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang, yang beralamat di Jl. Musi Raya Timur No. 1553 Sialang Sako Perumnas Palembang Telp. : (0711) 7879 099

1. **Visi dan Misi**
2. **Visi PT. Asuransi Takaful Keluarga**

Menjadi grup asuransi terkemuka yang menawarkan jasa takaful dan keuangan Syari’ah yang komprehensif dengan jangkauan signifikan khususnya di Palembang dan pada umumnya seluruh Indonesia

1. **Misi PT. Asuransi Takaful Keluarga**
2. Menjadikan Asuransi Takaful Keluarga sebagai perusahaan Asuransi Jiwa terbaik di Indonesia.
3. Menjadikan sumber daya manusia sebagai salah satu asset bagi pertumbuhan perusahaan .
4. Memberikan pelayanan yang terbaik dengan dukungan teknologi.
5. **Struktur Organisasi**

Direktur dengan sebutan Takaful Agency Director ( TAD) dibantu 3 (tiga ) menejer dengan sebutan Takaful Agency Manager (TAM), pada setiap TAM membawahi 3 (tiga) personil Takaful Agency Supervisor (TAS) serta pada setiap Takaful Agency Supervisor ( TAS) membawahi 3 ( tiga ) personil Takaful Financial Consultant, dan pada Asuransi Takaful Keluarga Cabang Surakarta baru ada satu Takaful Agency Manager (TAM) Struktur Organisasi Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang dapat digambarkan dengan bagan sebagai berikut :

Gambar : 1.1

Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang

Priode Tahun 2009-2015

TAD

Busines Meneger

ADMIN

ADMIN

TSM

TSM

TSM

TFC

TFC

TFC

TFC

TFC

TFC

TFC

TFC

TFC

Sumber: Dokumen PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang, 28 April 2015

**Personil Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang:**

1. Takaful Agency Director ( TAD ) : Ardandi
2. Takaful Busines Manager ( TAM ) : Amrina Rosada
3. Takaful Agency Administrasi ( TAA ) : Ramlan
4. Takaful Sales Manajer : Briliansyah
5. Takaful Sales Manejer : Suherman
6. Takaful Sales Manejer : Heni.s
7. Takaful Financial Consultant : M.Ridwan
8. Takaful Financial Consultant : Iin Indawan
9. Takaful Financial Consultant : Yusnida
10. Takaful Financial Consultant : Andi Saiman
11. Takaful Financial Consultant : Agus Heri
12. Takaful Financial Consultant : Masito R
13. Takaful Financial Consultant : lisa Trisna Asari
14. Takaful Financial Consultant : Herlina Novita
15. Takaful Financial Consultant : Cut Yansih Irfan
16. **Produk-produk**

Pada Asuransi Takaful Keluarga (Asuransi Jiwa) terbagi menjadi 2 produk, produk individu unsur tabungan dan produk individu bukan unsur tabungan yaitu antara lain sebagai berikut :

1. Produk individu unsur tabungan
	1. Produk Dana Pendidikan (*fulnadi*) adalah merupakan asuransi produk individu yang ada unsur tabungan, suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang bermaksud menyediakan dana pendidikan buat putra-putrinya sampai sarjana. rancang untuk merencanakan pendidikan anak secara Syari’ah dan diharapkan kesejahteraaan serta kelangsungan belajar bagi anak-anak pihak tertanggung akan terjamin, apabila pihak tertanggung mencapai usia lanjut dan sudah tidak mampu lagi memberikan biaya pendidikan kepada anak-anaknya atau apabila tertanggung meninggal dunia sebelum anak-anaknya dewasa dan masih memerlukan biaya pendidikan.
	2. Produk Dana Investasi adalah suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang menginginkan dan merencanakan pengumpulan dana dalam mata uang Rupiah dan US Dolar, sebagai dana investasi yang diperlukan bagi ahli warisnya jika ditakdirkan meninggal lebih awal atau sebagai bekal untuk hari tuanya kelak.
	3. Produk Dana Haji adalah suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang menginginkan dan merencanakan untuk biaya menjalankan ibadah haji dengan pengumpulan dana dalam mata uang Rupiah dan US dolar.
	4. Produk Dana Jabatan adalah suatu bentuk perlindungan untuk direksi atau pejabat teras disuatu perusahaan yang menginginkan dan merencanakan pengumpulan dana dalam bentuk mata uang Rupiah dan US Dolar sebagai dana santunan yang diperuntukan bagi ahli warisnya jika ditakdirkan meninggal lebih awal atau sebagai dana santunan serta investasi pada saat tidak aktif lagi ditempat bekerja.
	5. Produk Dana Hasanah adalah suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang menginginkan dan merencanakan pengumpulan dana sebagai dana usaha atau diperuntukan bagi ahli warisnya jika ditakdirkan meniggal lebih awal.[[41]](#footnote-42)
2. Produk individu bukan unsur tabungan
3. Produk Kesehatan Individu adalah program ini diperuntukan bagi perorangan yang bermaksud menyediakan dana santunan rawat inap dan operasi bila peserta sakit dan kecelakaan dalam masa perjanjian, sedangkan bila sampai dengan akhir masa perjanjian tidak ada klaim, maka jika ada surplus dana peserta akan mendapatkan bagi hasil atas surplus dana tersebut dari Asuransi Takaful Keluarga.
4. Produk Kecelakaan Diri Individu adalah suatu bentuk penyediaan santunan untuk perorangan dan persiapan ahli waris bila peserta mengalami musibah kematian karena kecelakaan dalam masa perjanjian.
5. Produk Al-Khairat Individu adalah program yang diperuntukan bagi perorangan yang bermaksud menyediakan dana santunan untuk ahli waris bila peserta mengalami musibah kematian dalam masa perjanjian.
6. **Lokasi Penelitian**

Objek penelitian ini adalah PT. Asuransi Takaful Keluarga, yang secara khusus memberikan layanan perasuransian dengan menggunakan prinsip-prinsip Syari’ah. Penelitian ini dilaksanakan di **PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Marketing Palembang** di Jl. Musi Raya Timur No. 1553 Sialang Sako Perumnas Palembang Telp. : (0711) 7879 099.

**BAB IV**

**PEMBAHASAN**

1. **Faktor kendala dalam pembayaran premi Asuransi Dana Pendidikan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang**

 Berdasarkan hasil wawancara langsung peneliti dengan Bapak Ardandi selaku Agency Director dan Ibu Amrina Rosyada selaku Busines Manager pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Palembang, faktor kendala-kendala dalam pembayaran premi Asuransi Dana Pendidikan adalah sebagai berikut:[[42]](#footnote-43)

1. Faktor Eksternal (dari sisi Nasabah)

Adapun faktor Eksternal (dari sisi Nasabah) yang menjadi kendala dalam Pembayaran Premi Asuransi Dana Pendidikan adalah sebagai berikut:

1. Nasabah (peserta) ternyata mengambil manfaat asuransi atau pembayaran premi melebihi kesanggupan membayarnya. Sebagai contoh seorang nasabah yang mempunyai kesanggupan membayar preminya Dua ratus ribu perbulan, namun pada kenyataannya nasabah mengambil premi Lima ratus ribu perbulan, sehinggah mengakibatkan mereka tidak mempunyai kesanggupan dalam membayarnya.
2. Kebanyakan dari nasabah mendahulukan kepentingan pribadi dan kepentingan yang lain (konsumtif) untuk kepuasan hidupnya, dari pada membayar kewajiban (premi).
3. Nasabah yang khususnya membayar premi bulan terkadang lupa untuk membayar premi bulanan, sehingga preminya terlanjur menumpuk dan nasabah merasa berat untuk melanjutkan pembayaran preminya.
4. Faktor Internal (dari sisi Perusahaan Asuransi)

Faktor Internal (dari sisi Perusahaan Asuransi) yang menjadi kendala Pembayaran Premi Asuransi Dana Pedidikan yaitu:

1. Perusahaan tidak lagi menyediakan tenaga kolektor, sehinggah nasabah atau peserta yang aktif membayaran sendiri premi mereka.
2. Terkadang terjadi kendala dengan pihak perbankan dalam hal pendebitan premi peserta, sehingga pembayaran yang telah dilakukan menyebabkan premi menjadi tertunggak.
3. Terkadang nasabah lupa terhadap saldo direkening mereka, sehingga pada saat akan dilakukannya pendebitan dan saldo yang ada direkening tidak mencukupi untuk melakukan transaksi.
4. Khusus untuk melakukan pembayaran melalui via kantor pos dikenakan biaya administrasi yang cukup besar, sebesar empat ribu rupiah sehingga peserta atau nasabah memilih via kantor pos.

Data faktor-faktor nasabah bermasalah dalam pembayaran premi asuransi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang Priode Tahun 2014 sebagai berikut :

Tabel 1.4

Sampel Data Faktor-faktor nasabah bermasalah

dalam membayar premi Priode Tahun 2014

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Nama dan No. Polis | Faktor-faktor Nasabah Bermasalah |
| Ekonomi | Konsumtif | Kelalaian |
| 1 | Abu bakar No. polis (092014000680028) |  |  |  |
| 2 | YaspiudiNo. polis (092014000740028) |  |  |  |
| 3 | ZamzamiNo. polis (092014000101028) |  |  |  |
| 4 | Ade elpiansyahNo. polis (092014000199028) |  |  |  |
| 5 | Hendrah No. polis (092014000148028) |  |  |  |
| 6 | Jeni hasnitaNo. polis (092014000023028) |  |  |  |
| 7 | Wawan No. polis (092014000290028) |  |  |  |
| 8 | Welly No. polis (092014000050028) |  |  |  |
| 9 | Deddy pranataNo. polis (092014000930028) |  |  |  |
| 10 | Hadi supriyoNo. polis (092014000490028) |  |  |  |
| 11 | M. adiyatsyahNo. polis (092014000512028) |  |  |  |
| 12 | No. polis (092014000136028) |  |  |  |
| 13 | Wawan hendrawanNo. polis (092014000015028) |  |  |  |
| 14 | ImamNo. polis (092014000215028) |  |  |  |
| 15 | AlpiansyahNo. polis (092014000680028) |  |  |  |

Sumber: Diolah dari data Lapangan, 20 Mei 2015.[[43]](#footnote-44)

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor nasabah bermasalah dalam membayar premi Asuransi Dana Pendidikan dapat dilihat dalam tabel di atas yaitu disebabkan oleh Ekonomi, konsumtif dan kelalaian, namuin faktor yang paling utama nasabah bermasalah dalam pembayaran premi Asuransi Dana Pendidikan disebabkan oleh faktor ekonomi.

1. **Proses penyelesaian nasabah (peserta) bermasalah membayar premi Asuransi Dana Pendidikan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang**

Berdasarkan hasil penelitian dengan wawancara langsung pada Bapak Ardandi selaku Agency Director dan Ibu Amrina Rosyada selaku Busines Manager di Asuransi Takaful Keluarga Palembang dalam proses penyelesaian nasabah (peserta) bermasalah dalam membayar premi Asuransi Dana Pendidikan, menyatakan ada 3 opsi dalam penyelesaikan nasabah (peserta) bermasalah dalam membayar premi antara lain sebagai berikut:[[44]](#footnote-45)

1. Nasabah atau peserta yang menunggak 1 atau 2 bulan saja apabila mereka masih ingin melanjutkan pembayaran premi masih bisa dilanjutkan, dengan syarat harus membayar seluruh premi yang tertunggak serta membayar premi untuk bulan yang selanjutnya.
2. Nasabah atau peserta yang apabila tertunggak telah melebihi 6 (enam) bulan dan seterusnya pembayaran premi dari jatuh tempoh pembayaran premi, jika peserta tersebut masih ingin melanjutkan pembayaran premi peserta tersebut diwajibkan untuk mengisi formulir pemulihan polis (mengaktifkan kembali polis) telah disediakan oleh perusahaan asuransi, dan apabila formulir tersebut telah dipersetujui oleh pihak perusahaan maka peserta baru dapat melanjutkan kembali pembayaran premi serta pembayaran yang selama ini tertunggak.
3. Jika nasabah atau peserta memutuskan untuk tidak lagi melanjutkan pembayaran premi dikarenakan tidak lagi mampu dalam membayar premi nya, maka dapat melakukan klaim atas dana atau premi yang selama ini mereka bayarkan, karena adanya hak dan kewajiban peserta dapat mengambil semua hak atas nilai tunai yang mereka miliki dari pembayaran premi selama ini, dan perusahaan berkewajiban untuk mengeluarkan atas nilai tunai nasabah atau peserta yang melakukan pembayaran premi selama ini. Berdasarkan buku polis dan buku pedoman panduan klaim pada Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang prosedur dan syarat untuk pengajuan klaim atas nilai tunai yaitu sebagai berikut:[[45]](#footnote-46)
4. Nasabah atau peserta harus membawa sarta memperlihatkan buku Polis Takaful Asli sebagai tanda bukti benar-benar peserta Asuransi Takaful serta untuk memperkuat dokumen klaim.
5. Formulir pengajuan klaim, peserta diwajibkan untuk mengisi formulir pengajuan klaim yang telah disediakan oleh perusahaan dengan identitas yang jelas dan sesuai dengan buku polis takaful peserta yang melakukan klaim.
6. Nasabah atau peserta harus mempersiapkan fotocopy semua identitas yang masih berlaku serta dilegalisir.
7. Nasabah atau peserta diwajibkan melampirkan bukti kwitansi terakhir pembayaran premi atau bukti transfer terakhir atas pembayaran premi sebagai bukti untuk memperkuat dokumen klaim nilai tunai yang mereka tabungkan.

**BAB V**

**PENUTUP**

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang peneliti ambil dari wawancara langsung dengan pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang pembahasan rumusan masalah di atas yang membahas tentang kendala-kendala dalam pembayaran premi asuransi dan proses penyelesaian nasabah bermasalah membayar premi dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Faktor yang menjadi kendala dalam pembayaran premi Asuransi Dana Pendidikan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang disebabkan oleh dua faktor.
2. Faktor Eksternal yang mencakup nasabah melebihi kesanggupan pembayaran, nasabah lebih mengutamakan kebutuhan konsumtif dan nasabah sering terlalaikan dalam pembayaran.
3. Faktor Internal yang mencakup tidak tersedianya tenaga kolektor, kesalahan pihak perbankan, saldo rekening yang tidak cukup dan biaya administrasi yang besar.
4. Proses penyelesaian nasabah bermasalah dalam membayar premi Asuransi dana pendidikan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga yaitu apabila nasabah bermasalah dalam jangka waktu satu atau dua bulan nasabah masih dapat melanjutkan dengan syarat harus membayar seluruh premi yang tertunggak, sedangkan untuk nasabah telah tertunggak 6 (enam) bulan dan seterusnya dari pembayaran premi asuransi apabila masih ingin melakukan pembayaran premi nasabah diwajibkan untuk mengisi formulir pemulihan polis yang telah disediakan oleh pihak perusahaan dan apabila nasabah memutuskan untuk tidak lagi untuk melanjutkan pembayaran maka dapat melakukan klaim atas nilai tunai, dengan melengkapi syarat pengajuan klaim.
5. **Saran**

Menurut pendapat peneliti proses penyelesaiaan nasabah bermasalah dalam pembayaran premi yang diterapkan oleh pihak Asuransi Takaful Keluarga sudah cukup baik, namun kendala-kendala dalam pembayaran premi asuransi hendaknya perusahaan memberikan informasi yang jelas dengan nasabah agar nasabah tidak mengambil manfaat asuransi melebihi kemampuanya.

Apabilah sudah jatuh tempoh hendahnya pihak perusahaan memberikan peringatan melalui via telpon atau media lain kepada nasabah akan kewajiban pembayaran premi sehingga nasabah tidak mengabaikan kewajibannya untuk membayar premi asuransi, pihak Asuransi Takaful Keluarga hendaknya proaktif terhadap nasabah yang mengalami kendala dalam pembayaran premi tersebut apa lagi terhadap nasabah yang mengambil pembayaran premi yang semesteran (6 bulan) sering lupa terhadap pembayaran premi hendaknya pihak asuransi mengigat nasabah yang bersangkutan agar untuk segera membayar premi tersebut.

**DAFTAR PUSTAKA**

Al-Qur’an dan Al hadist

Buku :

Afrizal, 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Ali, AM, Hasan, 2004. *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam; Suatu Tinjauan Analisis Historis, Tioritis, dan Praktis,* Kencana, Jakarta.

Ali, Zainudin, 2008. *Hukum Asuransi Syariah,* Sinar Grafika,Jakarta.

Bungin, Burhan, 2011. *Penelitian Kualitatif*, kencana, Jakarta.

Buku, Besik, Training, 2010. PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang.

Buku Panduan Produk, 2010. Asuransi Dana Pendidikan.

Buku Pedoman Polis, 2013. Asuransi Takaful Keluarga.

Buku Modul, 2008. Pengetahuan Dasar Takaful.

Brosur Asuransi Takaful Dana Pendidkan (*Fulnadi*).

Ghoni, Abdul dan Arianty, Erny, 2007. *Akutansi Asuransi Syariah.Antara Teori dan Praktek,* Insco Consulting, Jakarta.

Hafidhuddin, Didin, dkk, 2004. *solusi berasuransi*, Sinar Grefika, Jakarta,

Husain, Syahata, 2006. *Asuransi Dalam Perspektif Syari’ah,* AMZAH, Jakarta.

Laporan Klaim, 2014. PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang.

Lubis, Suhrawardi, K, 2000. *Hukum Ekonomi Islam*, Sinar Grafika, Jakarta.

Muslehudin, Muhammad, 2000. *Menggugat Asuransi Modern; Mengajukan Suatu Alternatif Brau Dalam Persefektif Hukum Islam*, Lentera,Jakarta.

Muslich, Ahmad, Wardi, 2010. *Fiqh muamalat,* AMZAH,Jakarta.

Nasution, 2008. *Metode Riset*, Bumi Aksara, Jakarta.

Purwosutjipto, 2002. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia,* Jakarta.

Sunggono, Bambang, 2007. *Metodelogi penelitian hukum*, PT Raja Grapindo Persada, Jakarta.

Sula, Muhammad, Syakir, 2004. *Asuransi Syariah* (Life and General) *Konsep dan Sistem Oprasional,* Gema Insani, Jakarta.

Tim Penyusun Fatwa Dewan Syariah Nasional, 2003. *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional*, Intermasa, Jakarta.

Wirdyaningsih, 2005. *Bank dan Asuransi Islam di Indonesi,* Kencana, Jakarta.

Penelitian terdahudulu dalam Bentuk Skripsi :

Dewi Agustina. 2008. Analisis Proses Pembayaran Terhadap Persepsi Pemegang Polis Asuransi Takaful Keluarga. Muamalah Fakultas Syari’ah : Skripsi Tidak Diterbitkan.

Dian fitriani. 2007. Penyelesaian Sengketa Klaim pada AJB Bumi Putera 1912 Kantor Wilayah Syariah Jakarta. Muamalah Fakultas Syari’ah: Skripsi Tidak Diterbitkan.

Nurhidayat. 2005. Hubungan investigasi klaim meninggal dunia dengan realisasi pembayaran klaim. Muamalah Fakultas Syari’ah : Skripsi Tidak Diterbitkan.

Siti Indoroh. 2010. Pengaruh keterlambatan kewajiban membayar premi terhadap penyelesaian klaim meninggal Di AJB Bumi Putera 1912 Kantor Wilayah Syariah Jakarta. Ekonomi Islam Fakultas Syari’ah : Skripsi Tidak Diterbitkan.

Sri Panih. 2006. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Proses Penutupan dan penyelesaiaan Klaim Asuransi Kebakaran. Ekonomi Islam Fakultas Syari’ah: Skripsi Tidak Diterbitkan.

Perpustakaan Elektronik :

Cipto,Indonesia Dinilai Miliki Prospek Keuangan Syariah Bagus, http://wartaekonomi.co.id/berita10941/indonesia-dinilai-miliki-prospek-keuangan-syariah-bagus.html, 31 Oktober 2013.

http://id.shvoong.com/writing-and-speaking/presenting/2225846-pengertian-dan-klasifikasi-nasabah diakses tanggal 26 April 2015 pukul: 13. 15

<https://jhohandewangga.wordpress.com/2012/02/27/makalah-tentang-asuransi> di akses tanggal 26 April 2015 pukul: 12. 59

1. Cipto, Indonesia Dinilai Miliki Prospek Keuangan Syariah Bagus, <http://wartaekonomi.co.id/berita10941/indonesia-dinilai-miliki-prospek-keuangan-syariah->

bagus.html, 31 Oktober 2013. [↑](#footnote-ref-2)
2. Syahata husain, *Asuransi Dalam Perspektif Syari’ah.* (Jakarta :Amzah 2006). hal 93 [↑](#footnote-ref-3)
3. Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh muamalat, (*Jakarta: AMZAH, 2010). hal 552. [↑](#footnote-ref-4)
4. Buku *Modul Pengetahuan Dasar Takaful* tahun. *2008.* hal 15. [↑](#footnote-ref-5)
5. Zainudin Ali, *Hukum Asuransi Syariah. (*Jakarta: Sinar Grafika, 2008*).* hal*.*57. [↑](#footnote-ref-6)
6. Ahmad Wardi Muslich, Loc.cit*.*.hal. 545. [↑](#footnote-ref-7)
7. Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah*(Life and General) *Konsep dan Sistem Oprasional.* (Jakarta: Gema Insani 2004). hal 311. [↑](#footnote-ref-8)
8. Muhammad Syakir Sula, Ibid. hal. 305. [↑](#footnote-ref-9)
9. Burhan bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta:Kencana, 2011), hal 68. [↑](#footnote-ref-10)
10. Bambang Sunggono*, Metodelogi penelitian hukum*, (Jakarta: PT Raja Grapindo Persada, 2007). hal 37. [↑](#footnote-ref-11)
11. Nasution, *Metode Riset*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008). hal 143. [↑](#footnote-ref-12)
12. Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014). hal 174. [↑](#footnote-ref-13)
13. Muhammad Syakir Sula, Loc.cit. hal 28. [↑](#footnote-ref-14)
14. Wirdyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesi,* (Jakarta, Kencana. 2005). hal 177. [↑](#footnote-ref-15)
15. Ahmad Wardi Muslich, Loc.cit. hal 553. [↑](#footnote-ref-16)
16. 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) ayat 2) [↑](#footnote-ref-17)
17. Abdul Ghoni dan Erny Arianty, *Akutansi Asuransi Syariah, Antara Teori dan Praktek,* (Jakarta: Insco Consulting. 2007). hal 13. [↑](#footnote-ref-18)
18. AM. Hasan Ali, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam : Suatu Tinjauan Analisis Historis,Tioritis, dan Praktis,* (Jakarta: Kencana, 2004). hal 105. [↑](#footnote-ref-19)
19. Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang Telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (QS Al-Hasyr (59) ayat 18) [↑](#footnote-ref-20)
20. Didin hafidhuddin.dkk, *solusi berasurans,* (Bandung: Karya Kita, 2009).hal 51. [↑](#footnote-ref-21)
21. Ahmad Wardi Muslich, Loc.cit. hal 545. [↑](#footnote-ref-22)
22. Buku Besik training PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang, tahun 2010 hal 15. [↑](#footnote-ref-23)
23. Brosur Asuransi Takaful Dana Pendidkan (*Fulnadi*). [↑](#footnote-ref-24)
24. Buku Besik training, Loc.cit. hal 33. [↑](#footnote-ref-25)
25. Buku panduan produk Asuransi dana pendidikan, tahun 2010, hal 14. [↑](#footnote-ref-26)
26. Suhrawardi K.Lubis, *Hukum Ekonomi Islam,* (Jakarta: Sinar Grafika, 2000), hal 108. [↑](#footnote-ref-27)
27. Muhammad Muslehudin, *Menggugat Asuransi Modern: Mengajukan Suatu Alternatif Brau Dalam Persefektif Hukum Islam,* (Jakarta : Lentera 2000). hal 41. [↑](#footnote-ref-28)
28. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia,* (Jakarta: 2002). hal 51. [↑](#footnote-ref-29)
29. Tim Penyusun Fatwa Dewan Syariah Nasional, *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional*, (Jakarta: Intermasa, 2003). hal 138. [↑](#footnote-ref-30)
30. http://id.shvoong.com/writing-and-speaking/presenting/2225846-pengertian-dan-klasifikasi-nasabah diakses tanggal 26 April 2015 pukul: 13. 15 [↑](#footnote-ref-31)
31. <https://jhohandewangga.wordpress.com/2012/02/27/makalah-tentang-asuransi> di akses tanggal 26 April 2015 pukul: 12. 59. [↑](#footnote-ref-32)
32. Buku Pedoman Polis Asuransi Takaful Keluarga, tahun 2013. hal 05. [↑](#footnote-ref-33)
33. Dian fitriani, “*Penyelesaian Sengketa Klaim pada AJB Bumi Putera 1912 Kantor Wilayah Syariah Jakarta,”*( Skripsi S1Fakultas Syariah ,UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2007) Skripsi tidak diterbitkan. [↑](#footnote-ref-34)
34. Siti Indoroh. “*Pengaruh keterlambatan kewajiban membayar premi terhadap penyelesaian klaim meninggal Di AJB Bumi Putera 1912 Kantor Wilayah Syariah Jakarta.* (Skripsi S1Fakultas Syari ah ,UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2010) Skripsi tidak diterbitkan. [↑](#footnote-ref-35)
35. Dewi Agustina. “*Analisis Proses Pembayaran Terhadap Persepsi Pemegang Polis Asuransi Takaful Keluarga.”*(Skripsi SI Muamalah Fakultas Syari’ah, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2008), Skripsi tidak diterbitkan. [↑](#footnote-ref-36)
36. Nurhidayat, ”*Hubungan investigasi klaim meninggal dunia dengan realisasi pembayaran klaim*,” (Skripsi SI Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2005), Skripsi tidak diterbitkan. [↑](#footnote-ref-37)
37. Sri Panih, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Proses Penutupan dan penyelesaiaan Klaim asuransi kebakaran”. (skripsi SI Ekonomi Islam Fakultas Syari’ah, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2006 ), Skripsi tidak diterbutkan. [↑](#footnote-ref-38)
38. Frank j. fabozzi, dkk, *Pasar dan Lembaga Keuangan*, (Jakarta: Salemba Empat 2000). hal 124. [↑](#footnote-ref-39)
39. Muhammad Syakir Sula, Loc.cit. hal 719. [↑](#footnote-ref-40)
40. Syahata husain, Loc.cit. hal 93. [↑](#footnote-ref-41)
41. Muhammad Syakir Sula, Loc.cit. hal 638-655. [↑](#footnote-ref-42)
42. Hasil wawancara dengan Bapak Ardandi selaku Agency Director dan Ibu Amrina Rosyada selaku Busines Manager di PT.Asuransi Takaful Keluarga Palembang, pada hari Rabu, 15 Mei 2015. jam 10:30. [↑](#footnote-ref-43)
43. Laporan Klaim PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang tahun 2014. [↑](#footnote-ref-44)
44. Hasil wawancara dengan Bapak Ardandi selaku Agency Director dan Ibu Amrina Rosyada selaku Busines Manager di PT. Asuransi Takaful Keluarga Palembang, pada hari Rabu, 15 Mei 2015. jam 10:30. [↑](#footnote-ref-45)
45. Berdasarkan buku polis dan buku pedoman panduan klaim pada Asuransi Takaful Keluarga [↑](#footnote-ref-46)