

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam adalah agama yang mempunyai aturan universal mengatur segala aspek kehidupan umat manusia, baik dalam bidang agama maupun dalam bidang muamalat. Hal ini menunjukkan bahwa ajaran Islam selalu dapat berkembang sesuai kondisi dan situasi masyarakat. Islam selalu mengajarkan pemeluknya agar dapat menempuh hidup mereka dengan menyesuaikan aturan-aturan syari'at Nya, kesemuanya itu dalam rangka mendapatkan kebahagiaan didunia dan diakhirat, dengan berpedoman kepada al-Qur'an dan Assunah.

Al-Qur'an dan sunnah Rasulullah sebagai penuntun memiliki daya jangkau dan daya atur yang universal. Hal ini, meliputi segenap aspek kehidupan umat manusia dan selalu ideal untuk masa lalu, kini, dan yang akan datang, belum pasti terjadi atas sebuah risiko yang berkaitan dengan nilai aktivitas ekonomi seseorang. Menghadapi masa yang akan datang (*future time*) merupakan sesuatu yang tidak dapat dipungkiri oleh manusia, walaupun dalam wujudnya keadaan yang akan terjadi dimasa mendatang itu belum jelas realitasnya.

Salah satu bukti bahwa al-Qur'an dan sunnah tersebut mempunyai daya jangkau dan daya atur yang universal dapat dilihat dari segi teksnya yang selalu tepat untuk diimplikasikan dalam kehidupan aktual.¹ Dari berbagai persoalan yang aktual dan dibicarakan dunia Islam dewasa ini adalah persoalan Asuransi, yaitu apakah Asuransi itu halal atau haram.

¹ Suhrawardi K.Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta : Sinar Grafika 2000. hal. 1.

Banyak hal telah dikemukakan untuk menanggapi persoalan ini. Pendapat pertama, yang dikutip oleh Sayyid Sabiq berpandangan bahwa asuransi dengan segala bentuk perwujudannya dipandang haram menurut ketentuan Hukum Islam karena mengandung unsur eksploitasi karena pemegang polis kalau tidak bisa melanjutkan pembayaran preminya, bisa hilang atau dikurangi uang premi yang telah dibayarkan.²

Dalam literatur lain, Warkum Sumitro menuliskan beberapa alasan dari kelompok yang mengharamkan asuransi dengan enam alasan berikut:³

(1) Asuransi mengandung unsur perjudian yang dilarang di dalam Islam. (2) Asuransi mengandung unsur ketidak pastian. (3) Asuransi mengandung unsur riba yang dilarang dalam Islam. (4) Asuransi termasuk jual beli atau tukar – menukar mata uang secara tidak tunai. (5) Asuransi objek bisnisnya digantungkan pada hidup matinya seseorang, yang mendahului takdir Allah SWT. (6) Asuransi mengandung unsur eksploitasi yang bersifat menekan.

Sedangkan para ulama yang memperbolehkan praktik asuransi di wakili beberapa ulama, diantaranya adalah Ibnu Abidin, Abdul Wahab Khallaf (pengarang ilmu Ushull al-fiqh), Mustafa Ahmad Zaqra (Guru besar Hukum Islam pada Fakultas Syariah Universitas Syiria), Muhammad Yusuf Musa (Guru Besar Hukum Islam Kairo, Mesir) Syekh Ahmad asy- Syarbashi (Direktur Asosiasi Pemuda Muslim) Syekh Muhammad al- Madani (Dekan Universitas al-Azhar).

Argumentasi yang mereka pakai dalam memperbolehkan asuransi menurut Fathurrahman Djamil adalah sebagai berikut: ⁴ (1) Tidak terdapat nash al-Qur'an

² Ibid, hal 82

³ Warkum Sumitro, *Asas-asas perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait di Indonesia*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada,1997) hal 166

atau Hadis yang melarang asuransi. (2) Dalam asuransi terdapat kesepakatan dan kerelaan antara dua belah pihak. (3) Asuransi menguntungkan dua belah pihak. (4) Asuransi mengandung kepentingan umum, sebab premi yang dikumpulkan dapat di investasikan dalam kegiatan pembangunan. (5) Asuransi termasuk akad *mudharabah* antara pemegang polis dengan pihak asuransi. (6) Asuransi termasuk *syirkah at-ta'awujiah*, usaha bersama dengan prinsip tolong menolong.

Dalam bahasa Belanda kata asuransi disebut *Assurantie* yang terdiri dari kata “*assurateur*” yang berarti penanggung dan “*geassurance*” yang berarti tertanggung. Dalam bahasa Inggris kata asuransi disebut “*insurance*” yang berarti menanggung sesuatu yang mungkin atau tidak mungkin terjadi dan “*Assurance*” yang berarti menanggung sesuatu yang pasti terjadi. Selanjutnya dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebut dengan istilah pertanggungan⁵.

“Usaha asuransi adalah mekanisme yang memberikan perlindungan pada pertanggungan apabila terjadi risiko dimasa mendatang, apabila risiko tersebut benar-benar terjadi, pihak tertanggung akan mendapatkan ganti rugi sebesar nilai yang diperjanjikan antara penanggung dan tertanggung, mekanisme perlindungan ini sangat dibutuhkan dalam dunia bisnis yang penuh dengan risiko”.⁶

Dalam industri asuransi, pembayaran klaim sering kali menjadi masalah. Untuk itu, industri asuransi diharapkan meningkatkan transparansi menyusul adanya UU No.8/1999 tentang Perlindungan Konsumen, lahirnya keputusan Dirjen

⁴ A.M.Hasan Ali, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam, suatu Tinjauan, Analisis, Historis dan Praktis*, Kencana, Jakarta, 2004 hal 143

⁵ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, Jakarta : Rajawali Pers, 1998, hal 260

⁶ Bagus Irawan, *Aspek-aspek Hukum Kepailitan Perusahaan dan Asuransi*, PT. Alumni, Bandung, 2007. hal 103.

Lembaga Keuangan No.6098/2002 yang mengharuskan perusahaan-perusahaan asuransi mencantumkan solvabilitas perusahaan asuransi tersebut.

Salah satu cara yang dilakukan perusahaan asuransi untuk menjaga dan meningkatkan kualitasnya serta tetap mempertahankan nasabah yang sudah ada adalah dengan memberikan pelayanan yang baik, pelayanan diberikan kepada pelanggan, atau organisasi luar lainnya, tetapi apapun pelayanannya pekerjaannya dan harapan kita bergantung pada pemberian pelayanan dengan efisien, cakap dan dapat diterima.⁷ Pelayanan yang diberikan perusahaan asuransi kepada peserta asuransi yang mengajukan klaim sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan perusahaan tersebut dan akan memberikan citra yang melekat pada hati peserta.

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, bukan hanya membaca saja, tetapi peserta harus memahami isi polis tersebut. Misalnya kondisi apa saja yang termasuk dalam pertanggungan asuransi, berapa besar uang pertanggungan, bagaimana bila peserta sebagai pembayar polis tidak sanggup membayar premi asuransi berikutnya dan sebagainya. Disini agen sangat berperan penting untuk menjelaskan semua isi polis asuransi peserta.

Peserta berhak bertanya dengan jelas bagaimana prosedur klaim asuransi dan dokumen apa yang harus disertakan, tentu saja dokumen yang disertakan

⁷ Alexander N.Welsh, *Keterampilan Manajemen* (Jakarta:Sapdodadi,1983),cet,1 hal 47.

berbeda untuk tiap jenis. Hal lain yang harus diketahui adalah kreadibilitas perusahaan asuransi, setidaknya kita juga perlu mengecek riwayat pembayaran klaim nasabah perusahaan selama ini apakah mempersulit nasabah atau lancar-lancar saja.⁸

Hal penting untuk diketahui bahwa apabila peserta melakukan prosedur klaim yang benar, hal tersebut dapat sangat membantu penyelesaian 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.

Secara khusus, dalam proses klaim perusahaan akan memberitahukan bagaimana suatu kejadian harus dilaporkan kepada perusahaan asuransi, tindakan apa yang harus segera dilakukan, informasi apa yang di perlukan perusahaan asuransi untuk mendukung pengajuan klaim peserta. Pastikan bahwa peserta melakukan prosedur klaim seperti melaporkan kejadian kepada bagian klaim perusahaan asuransi secepatnya . terlepas dari apakah suatu kejadian telah dilaporkan atau telah ditunjuk, peserta harus segera melakukan tindakan yang diperlukan untuk mencegah kematian atau kerusakan harta benda lebih lanjut.⁹

Dalam penentuan apakah perusahaan harus membayar atau menolak suatu klaim, penilaian mengikuti prosedur penyelesaian dengan empat langkah yaitu: (1)pemberitahuan klaim, (2) bukti klaim, (3) penyelidikan klaim, (4) penyelesaian klaim.¹⁰

⁸ Syakir Sula, *Asuransi Syariah Life and General, Konsep dan Sistem Operasional* (Jakarta:Gema Insani Press, 2004), hal 460-461.

⁹ [www. Geocities.com/guruvalah/pelayanan_klaim.html](http://www.Geocities.com/guruvalah/pelayanan_klaim.html).

¹⁰ AM.Hasan Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*, hal 90.

Melihat dari permasalahan yang ada maka penulis tertarik membahas masalah ini lebih dalam, dalam bentuk Tugas Akhir dengan judul: **Kepercayaan Nasabah Terhadap Prosedur Pelayanan Klaim Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, terdapat hal yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini :

1. Bagaimana mekanisme pencairan klaim asuransi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang?
2. Apakah prosedur pelayanan klaim pada PT. Asuransi Takaful Keluarga berperan terhadap kepercayaan nasabah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui mekanisme pencairan klaim asuransi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang.
2. Untuk mengetahui peran pelayanan klaim terhadap kepercayaan nasabah.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi peneliti
Untuk menerapkan pengetahuan yang didapat penulis selama mengikuti perkuliahan pada jurusan D3 perbankan syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang dan dapat menambah pengetahuan penulis serta untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Program Studi D3 Perbankan Syari'ah.

2. Bagi masyarakat

Hasil penelitian diharapkan dapat berguna bagi masyarakat untuk menambah wawasan mengenai pelayanan klaim pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang.

3. Bagi PT. Asuransi Takaful Keluarga

Sebagai masukan bagi PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang agar terus meningkatkan pelayanan klaim pada PT Asuransi Takaful khususnya untuk menarik minat masyarakat agar percaya dengan pelayanan klaim asuransi.

E. Populasi Dan Sampel

Populasi dan sampel dalam penelitian ini terdiri dari 30 orang yakni semua nasabah yang sudah pernah melakukan pencairan klaim pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang.

F. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis data

Jenis data yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini ialah jenis data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang meliputi jawaban, tanggapan nasabah terhadap pelayanan klaim asuransi.

b. Sumber data

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Didalam penelitian ini jenis atau dilapangan. Macam data yang dikumpulkan oleh penulis adalah:

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari narasumber pada lokasi penelitian yang di peroleh dari hasil kuesioner antara penyusun dengan subyek penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang di peroleh dari studi keperustakaan seperti buku, literatur, jurnal, artikel, serta materi kuliah dan website yang berkaitan dengan pembahasan ini.

G. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini yaitu:

a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik kuesioner untuk melengkapi data yang diperlukan.¹¹

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data sekunder dengan cara melakukan penyelidikan melalui sumber dokumen yang berupa buku panduan, buku relevan, dengan masalah penelitian. Dokumentasi arsip, foto, struktur organisasi dan catatan yang dianggap penting.¹²

¹¹ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D : ALFABETA. Hal. 142

¹² Ibid, hal 240

H. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode deskriptif kualitatif yaitu pengumpulan data terlebih dahulu, lalu dicocokkan dengan permasalahan yang diteliti,¹³ kemudian diklasifikasikan sesuai dengan data yang berkaitan dengan peranan prosedur pelayanan klaim asuransi terhadap kepercayaan nasabah. Kemudian data tersebut dianalisa secara kualitatif yaitu dengan menggambarkan dalam bentuk bagan 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.¹⁴

¹³ Ibid hal 245.

¹⁴ Ibid, hal 247

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepercayaan (*trust*) Nasabah

Kepercayaan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa biasanya timbul dikarenakan pelanggan menilai kualitas produk dengan apa yang mereka lihat, pahami, atau apa yang mereka rasakan. Oleh sebab itu penting bagi perusahaan untuk membangun rasa percaya pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkannya, supaya tingkat kepercayaan pelanggan lebih tinggi terhadap perusahaan dan tercipta kepuasan pelanggan.

“Trust as a belief that another company will perform actions that will result in positive outcomes for the firm while not taking actions that would result in negative outcomes”.¹⁵ Berdasarkan definisi di atas kepercayaan merupakan keyakinan suatu perusahaan terhadap perusahaan lainnya bahwa perusahaan lain tersebut akan memberikan outcome yang positif bagi perusahaan. Kepercayaan yang tidak jauh berbeda dengan definisi di atas serta menjelaskan adanya pernyataan antara kedua belah pihak yang terlibat dalam suatu hubungan. Salah satu pihak dianggap berperan sebagai *controlling assets* (memiliki sumber-sumber, pengetahuan) sementara pihak lainnya menilai bahwa berbagi penggunaan sumber-sumber tersebut dalam suatu ikatan akan memberikan manfaat. Keyakinan pihak yang satu terhadap pihak yang lain akan menimbulkan perilaku interaktif yang akan memperkuat hubungan dan membantu

¹⁵ Anderson dan Narus (1990), yang dikutip oleh Steven Darwin dan Yohanes Sondang Kunto, *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel interting pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia – Surabaya*. Jurnal manajemen pemasaran petra, vol 2 no 1 (2014).

mempertahankan hubungan tersebut. Perilaku tersebut akan meningkatkan lamanya hubungan dengan memperkuat komitmen di dalam hubungan. Pada akhirnya, kepercayaan akan menjadi komponen yang bernilai untuk menciptakan hubungan yang sukses. Kepercayaan tersebut juga mengurangi risiko dalam bermitra dan membangun hubungan jangka panjang serta meningkatkan komitmen dalam berhubungan.¹⁶

Lima dimensi yang membentuk kepercayaan pelanggan yaitu :

- a. *Benevolence*, yakni itikat baik dan keyakinan bahwa suatu pihak akan dilindungi dan tidak akan dirugikan oleh pihak yang dipercayai.
- b. *Reliability*, yakni kemampuan dapat diandalkan untuk memenuhi sesuatu yang dibutuhkan oleh seseorang atau kelompok apabila mereka membutuhkan.
- c. *Competence*, yakni kemampuan yang dimiliki oleh suatu pihak dari segi skill dan pengetahuan yang dimiliki untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- d. *Honesty*, yakni sejauh mana pernyataan atau ungkapan dapat ditepati. Suatu pernyataan akan dianggap benar apabila dapat mengkonfirmasi yang sebenarnya terjadi menurut perspektif pelanggan dan komitmen terhadap janji ditepati.
- e. *Openness*, yakni keterbukaan untuk memberitakan atau memberikan informasi yang dibutuhkan kepada pelanggan.¹⁷

1. Konsep Kepercayaan

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa penyedia jasa dapat menggunakannya sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan nasabah yang akan dilayani. Kepercayaan adalah suatu kemauan atau keyakinan

¹⁶ Moorman (1993) yang dikutip oleh Steven Darwin dan Yohanes Sondang Kunto, *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel interting pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia – Surabaya*. Jurnal manajemen pemasaran petra, vol 2 no 1 (2014).

¹⁷ Ibid

mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif.

Kepercayaan ada ketika sebuah kelompok percaya pada sifat terpercaya dan integritas mitra. Kepercayaan adalah ekspektasi yang dipegang oleh individu bahwa ucapan seseorang dapat diandalkan. Kelompok terpercaya perlu memiliki integritas tinggi dan dapat dipercaya, yang diasosiasikan, dengan kualitas yaitu: konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggungjawab, suka membantu dan baik.¹⁸

Kemampuan berkomunikasi yang efektif merupakan instrumen untuk menghasilkan kepercayaan pelanggan. Komunikasi yang efektif akan membantu pelanggan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang pentingnya menciptakan kepercayaan pada perusahaan penyedia jasa, karena komunikasi yang sering dan bermutu tinggi akan menghasilkan kepercayaan yang lebih besar.

2. Taktik Membangun Kepercayaan Pelanggan

a. Produk Harus Oke

Perusahaan tidak cukup mengandalkan fitur yang unik saja. Fitur yang ditawarkan harus bermanfaat bagi pelanggan diimbangi dengan desain dan kualitas yang sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan.

b. Peduli Dengan Pelanggan

Untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang cepat, penampilan menarik, pasti, dan berempati. Sedangkan peduli terhadap pelanggan, bukan sekedar melayani secara prima namun kita harus mempermudah proses layanan, mengemukakan yang

¹⁸ Panca Winahyuningsih. “*Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gripta Kudus*”. Jurnal staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus, ISSN:1979-6889, hal 3

sesungguhnya, dan tidak menyembunyikan sesuatu kepada pelanggan. Selain itu, kita harus dapat membangun kepercayaan dan bertanggung jawab terhadap kewajiban kita. Penjual yang peduli terhadap pelanggan juga harus mewujudkan semua layanan yang dijanjikan.

c. Komitmen Membantu Pelanggan

Filosofi sesungguhnya dari menjual adalah membantu pelanggan memperoleh produk yang dibutuhkan untuk menyelesaikan permasalahan mereka. Untuk itu, jika kita melayani pelanggan maka hendaknya dilakukan secara ikhlas, tidak membeda-bedakan, serta membantu sepenuh hati tanpa pamrih. Bila perlu, penjual juga bertindak seperti yang dilakukan oleh seorang dokter yang selalu siap membantu kapan saja dibutuhkan oleh pasien.

Komitmen membantu pelanggan inilah yang harus disadari oleh penjual agar dapat bertahan dalam persaingan yang semakin kompetitif. Tanpa memiliki jiwa sosial, penjual akan sulit melakukan interaksi dengan pelanggan.

d. Penampilan Profesional

Pada saat persaingan semakin kompetitif, pelanggan akan semakin bingung menanggapi penawaran dari penjual. Pada saat itu, hubungan baik saja kurang menjamin loyalitas pelanggan. Penjual harus tampil lebih profesional dalam bekerja. Penjual juga harus mengedepankan kejujuran, memahami perusahaan tempat bekerja serta industri. Penjual juga berbicara positif tentang perusahaan dan pesaing serta mampu menjaga kerahasiaan informasi yang diberikan oleh pelanggan.

e. Kepribadian Berorientasi Pelanggan

Untuk menjadi penjual profesional dibutuhkan kepribadian yang memomorsatukan pelanggan. Tanpa kepribadian tersebut, kita tidak akan sukses mendapatkan pelanggan, apalagi untuk mempertahankan pelanggan. Oleh karena itu, pada saat merekrut seorang penjual, perusahaan perlu memperhatikan kepribadian calon penjual tersebut.

Berikut kepribadian yang harus dimiliki seorang penjual: menyenangkan, suka membantu, menghormati orang lain, memiliki rasa tanggung jawab, tampil rapi, dapat diandalkan, setia terhadap manajemen, berpikir rasional, dan bijaksana.

f. Integritas adalah Segalanya

Penjual yang memiliki integritas adalah individu yang jujur tanpa kompromi atau tidak melakukan korupsi. Bila sebuah perusahaan memiliki individu-individu dengan integritas yang tinggi, maka reputasi perusahaan tersebut akan baik di mata pelanggan. Dengan demikian, perusahaan akan mendapatkan kepercayaan dari pelanggan.

g. Menghargai Pelanggan

Manusia adalah makhluk emosional yang mudah dipengaruhi oleh lingkungan sekitarnya. Jika seorang penjual sangat antusias, peka, dan memberikan perhatian kepada pelanggan, maka lebih mudah menjalani hubungan dengan pelanggan.

h. Aktif Mendengar

Saat ini, penjual dituntut *tidak banyak bicara*, namun banyak *mendengar* karena mereka harus mengetahui *kebutuhan, keinginan, dan harapan calon*

pelanggan. Bahkan situasi persaingan saat ini semakin tidak terkendali sehingga menuntut penjual untuk meenggali lebih dalam lagi *kegelishan* dan *hasrat* calon pelanggan yang terpendam. Semua ini dapat diwujudkan bila penjual *banyak mendengar, bukan banyak berbicara*.

i. Dekat Pelanggan

Setelah penjual selesai melakuakn tugas menjual, maka langkah selanjutnya adalah selalu dekat dengan pelanggan. Tujuannya sudah tentu untuk mendapatkan referensi atau *repeat order*. Untuk itu, penjual jangan lupa melakuakn tindak lanjut menghubungi pelanggan yang sudah membeli dan puas.

j. Buatlah Pelanggan Jatuh Cinta

Perusahaan perlu fokus membina hubungan yaitu pelanggan memang akan senang bila mendapatkan *reward* dari perusahaan, namun mereka akan lebih *happy* jika pemasar mau membbangun hubungan jangka panjang yang mendukung mereka.

k. Doa adalah Kekuatan

Sebagai seorang penjual, kadang menjumpai pelanggan yang “sulit” sehingga meganggap hal itu sebagai malapetaka. Namun kita harus beranggapan bahwa ini adalah sebuah ujian yang harus dilalui. Pada saat sore atau malam hari, kita dapat kembali kerumah dengan tidak kurang satu apa pun dan diberi bonus rezeki, itu adalah sebuah anugerah yang besar. Sudah seharusnya kita menyadari

bahwa karunia Tuhan begitu banyak yang diberikan kepada kita dalam hidup ini. Sudah sewajarnya mengucapkan syukur kepada-Nya.¹⁹

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi kepercayaan Nasabah

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap perusahaan adalah sebagai berikut ini.

a. Pengalaman (Experienced)

Pengalaman adalah relevan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan, mengenai bisnis dan prestasi perusahaan dalam bidang perekonomian dan lain sebagainya. Pengalaman yang banyak dan menarik dalam bisnis, akan membuat perusahaan lebih memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

b. Kualitas kerja

Kualitas kerja adalah proses dan hasil kerja perusahaan yang dapat dinilai oleh sebagian pelanggan atau masyarakat. Kualitas kerja yang tidak terbatas akan menghasilkan kepercayaan yang berkualitas.

c. Kecerdasan

Kemampuan perusahaan dalam mengelola masalah yang terjadi dalam perusahaan. Kecerdasan juga dapat membangun kepercayaan, karena kredibilitas yang tinggi tanpa didasari oleh kecerdasan dalam menarik pelanggan tidak mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan.²⁰

¹⁹ Jenu widjaja tanjung,dkk. *Competitive Marketing Strategy*. (PT. Elex Media Komputindo 2016), hlm 107-138.

²⁰ Op.cit, hal 3

B. Prosedur Pelayanan Klaim Asuransi

1. Prosedur

Kata prosedur berasal dari bahasa Inggris yaitu *procedure*. Menurut kamus Inggris Indonesia, *Procedure* berarti cara, jalan, tata cara yang tepat, aturan, ketentuan yang di pakai. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan prosedur sebagai berikut:

- a. Prosedur merupakan kegiatan menyelesaikan suatu aktifitas.
- b. Prosedur adalah metode atau langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah.

Sedangkan pengertian prosedur menurut kamus manajemen adalah sebagai berikut:

- a. Suatu prosedur yang berhubungan dengan pemilihan dan penggunaan arah tindakan tertentu sesuai dengan kebijaksanaan – kebijaksanaan yang telah ditentukan.
- b. Suatu prosedur adalah serangkaian tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan menurut waktu dan cara tertentu untuk melaksanakan pekerjaan yang harus diselesaikan.
- c. Prosedur - prosedur memberikan urutan waktu (*chronologis*) kepada tugas – tugas dan menentukan jalan dari serangkaian tugas demikian dalam kebijaksanaan – kebijaksanaan dan kearah tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.

- d. Urutan secara kronologis dan tugas – tugas ini merupakan ciri dari tiap prosedur. Biasanya suatu prosedur meliputi bagaimana, bilmana, dan oleh siapa masing – masing tugas harus diselesaikan.
- e. Prosedur – prosedur menggambarkan cara atau metode dengan mana pekerjaan akan diselesaikan.²¹

2. Pelayanan

Pelayanan sebagai produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha – usaha manusia dan menggunakan peralatan. Definisi yang lebih rinci mengenai pelayanan, dikemukakan oleh Gronroos sebagai berikut:

“pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Standar manajemen

²¹ Suryani(2009).” *Prosedur Pelayanan Administrasi Pengurusan Pengajuan Dan Pencairan Klaim Kecelakaan Diri Di PT. Jasa Raharja Putera(Persero) Unit Layanan Surakarta*”, Hal 5. Program Diploma III Manajemen Administrasi: Tugas Akhir Tidak diterbitkan.

pelayanan dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pihak yang mendapatkan layanan.²²

3. Klaim asuransi

Klaim asuransi adalah sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan polis asuransi, klaim asuransi yang diajukan akan ditinjau validitasnya oleh perusahaan dan kemudian dibayarkan kepada peserta / ahli waris setelah disetujui.²³ Adapun prosedur pelayanan klaim asuransi sebagai berikut:

a. Pemberitahuan Klaim

Segera setelah peristiwa yang sekiranya akan membuat tertanggung menderita kerugian, tertanggung atau pihak yang mewakilinya segera melaporkan kepada penanggung. Laporan lisan harus dipertegas dengan laporan tertulis. Pada tahap awal ini tertanggung akan mendapat petunjuk lebih lanjut mengenai apa yang harus dilakukan oleh tertanggung, dan dokumen apa saja yang harus dilengkapi oleh tertanggung.

b. Bukti Klaim kerugian

Peserta yang mendapat musibah diminta menyediakan fakta-fakta yang utuh dan bukti-bukti kerugian. Tujuan ini penting bagi peserta yang mendapat musibah untuk menyerahkan Klaim tertulis dengan melengkapi “lembaran Klaim standar yang di rancang untuk masing-masing class of bussines (COB), yang

²² Ibid, hal 9

²³ dokumen PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang.

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

c. Penyelidikan

Setelah laporan yang dilampiri dengan laporan pendukung diterima oleh penanggung, dilakukan administrasi. Apabila tahap ini telah dilalui, penanggung akan memutuskan untuk segera melakukan survei kelapangan atau menunjuk independen adjuster, jika hal itu diperlukan serta menilai besarnya kerugian yang terjadi. Laporan survei atau adjuster akan dijadikan dasar apakah Klaim dijamin oleh polis atau tidak.

d. Penyelesaian Klaim

Setelah terjadinya kesepakatan mengenai jumlah penggantian sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, diisyaratkan bahwa pembayaran klaim tidak boleh lebih dari 30 hari sejak terjadi kesepakatan tersebut.²⁴

C. Prinsip - Prinsip Asuransi Syariah

Berbeda dengan asuransi konvensional, asuransi Islam harus beroperasi sesuai dengan prinsip syariat Islam dengan cara menghilangkan kemungkinan terjadinya unsur-unsur *gharar*, *maisir*, dan *riba*. Terdapat beberapa solusi untuk menyiasati agar bentuk usaha asuransi dapat terhindar dari unsur *gharar*, *maisir*, dan *riba*.

²⁴ Muhammad Syakir sula. *Asuransi Syariah (Life and General): konsep dan sistem operasional*, Gema Insani, cet 1 (2004) . hal 259.

a. Gharar (*uncertainty*) atau ketidakpastian

Sumber dana pembayaran klaim dan keabsahan syar'i penerima uang klaim itu sendiri. Dalam konsep konvensional, peserta tidak mengetahui dari mana dana pertanggung jawaban yang diberikan perusahaan asuransi berasal. Peserta hanya tahu jumlah pembayaran klaim yang akan diterimanya. Dalam konsep takaful, setiap pembayaran premi sejak awal akan dibagi dua, masuk ke rekening pemegang polis dan satu lagi masuk ke dalam rekening khusus peserta yang harus diniatkan *tabbaru'* untuk membantu saudara yang lain. Dengan kata lain dana klaim dalam konsep takaful diambil dari dana *tabbaru'* yang merupakan kumpulan dana sedekah yang diberikan oleh para peserta.

b. Maisir (*gambling*) satu pihak diuntungkan dan pihak lain dirugikan

Unsur ini dalam asuransi konvensional terlihat apabila selama masa perjanjian peserta tidak mengalami musibah atau kecelakaan, maka peserta tidak berhak mendapatkan apa-apa termasuk premi yang disetornya. Sedangkan, keuntungan diperoleh ketika peserta yang belum lama menjadi anggota (jumlah premi yang disetor sedikit) menerima dana pembayaran klaim lebih besar. Dalam konsep takaful, apabila peserta tidak mengalami kecelakaan atau musibah selama menjadi peserta, maka ia tetap berhak mendapatkan premi yang disetor kecuali dana yang dimasukkan dalam dana *tabbaru'*.

c. Riba

Tercermin dalam cara perusahaan konvensional melakukan usaha dan investasi dimana meminjamkan dana premi yang terkumpul atas dasar bunga.

Dalam konsep takaful, dana premi yang terkumpul diinvestasikan dengan prinsip bagi hasil, terutama mudharabah dan musyarakah.²⁵

D. Akad – Akad Asuransi Syariah

Akad yang terdapat dalam asuransi adalah sebagai berikut:

a. Akad mudharabah

Kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama menyediakan modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak.

b. Akad wakalah

Yaitu pelimpahan, pendelegasian wewenang atau kuasa dari pihak pertama kepada pihak kedua untuk melaksanakan sesuatu atas nama pihak pertama dan untuk kepentingan dan tanggung jawab sepenuhnya oleh pihak pertama.

c. Akad wadi'ah

Yaitu memberikan kekuasaan kepada orang lain untuk menjaga hartanya atau barangnya dengan secara terang-terangan atau isyarat yang semakna dengan itu.

²⁵ Wirdyaningsih, Karnaen Perwataatmadja, et.al. *Bank dan Asuransi Islam Indonesia* (Jakarta Kencana, 2005) hlm 207-208

d. Akad musyarakah

Yaitu perjanjian (akad) antara dua pihak atau lebih dalam suatu usaha tertentu.²⁶

E. Perbedaan Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional

Konsep asuransi Islam berbeda dengan konsep asuransi konvensional. Berikut adalah perbedaan antara asuransi syariah dan asuransi konvensional yang dikemukakan oleh Muhammad Syakir Sula.

Tabel 2.1
Perbedaan antara Asuransi Konvensional dan Asuransi Syariah²⁷

No	Keterangan	Asuransi Konvensional	Asuransi Syari'ah
1.	Dewan Pengawas Syariah (DPS)	Tidak ada.	Ada, berfungsi untuk mengawasi pelaksanaan operasional perusahaan agar tidak bebas dari praktik muamalah yang bertentangan dengan prinsip syari'ah.
2.	Akad	Akad jual beli(akad mu'awadhah, akad idz' aan, akad ghara, dan	Akad tabbaru' dan akad tijarah(mudharabah,wakalah,wadiah,syirkah,dan lain-

²⁶ Syakir Sula. Op.cit. hal 301

²⁷ Ibid, hal 293

		akad mulzim).	lain).
3.	Investasi Dana	Investasi berdasarkan bunga.	Investasi berdasarkan sistem bagi hasil.
4.	Kepemilikan Dana	Dana yang terkumpul dari premi peserta seluruhnya menjadi milik perusahaan bebas menggunakan dan menginvestasikan kemana insurance.	Dana yang terkumpul dari nasabah merupakan milik peserta. Perusahaan hanya sebagai amanah untuk mengelolah.
5.	Pembayaran Klaim	Dari rekening dana perusahaan.	Dari rekening dana tabbaru' (dana kebajikan)
6.	Keuntungan (Profit)	Seluruh keuntungan jadi milik perusahaan.	Di bagi antara perusahaan dengan peserta, sesuai dengan prinsip bagi hasil al-mudharabah.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah salah satu acuan untuk peneliti dalam melakukan penelitian, sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan peneliti dengan judul yang sama dengan judul penelitian

peneliti. Namun, peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian ini. Berikut ini hasil – hasil penelitian terdahulu yang dipandang relevan dengan penelitian peneliti, yaitu;

1. Hasil penelitian Ratna Syamsiar “Manfaat dan Mekanisme Penyelesaian Klaim Asuransi Prudential, dengan Metode *Normatif Empiris dengan Tipe Deskriptif*. Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat PT. Prudential Life Assurance memberikan perlindungan selama 99 (sembilan puluh sembilan) tahun dikombinasikan dengan investasi. Jika hasil investasi selama masa kewajiban pembayaran premi tidak mencukupi maka polis dapat berstatus lewat waktu (*lapsed*) bahkan batal atau tidak mempunyai manfaat.²⁸
2. Hasil penelitian Lutvia Anis Watul Badiah “Penyelesaian Klaim Bagi Pemegang Polis Asuransi Kendaraan Roda Empat (PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang)”, dengan metode *pendekatan secara yuridis sosiologis*. Berdasarkan penelitian ini, menunjukkan bahwa PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang dalam menyelesaikan klaim bagi pemegang polis kendaraan roda empat, pengajuan klaim harus sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan, jika terjadi keterlambatan dalam pembayaran klaim yang telah diajukan oleh tertanggung berarti terjadi kesalahan yang dilakukan oleh tertanggung terkait dengan polis serta tidak lengkap dokumen pengajuan klaim.²⁹

²⁸ Ratna Syamsiar, *Manfaat dan Mekanisme Penyelesaia Klaim Asuransi Prudential, 2013*: Jurnal Ilmu Hukum Vol 7 no.(1), Universitas Lampung, Fakultas Hukum.

²⁹ Lutvia Anis Watul Badiah “*Penyelesaian Klaim Bagi Pemegang Polis Asuransi Kendaraan Roda Empat (PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang)*”: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum 2013, Universitas Brawija, Fakultas Hukum Malang,.

3. Hasil penelitian Muhammad Kholil dan Siti Hanifa “Analisis Kualitas Pelayanan pada Bagian Klaim Berdasarkan Tingkat Kepuasan Nasabah di PT. AJC, dengan Metode *Service Quality*”. Berdasarkan hasil analisis maka diperoleh kesimpulan : berdasarkan analisis *service score* dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan mendapatkan hasil nilai gap yang positif (+), hal ini menunjukkan bahwa bagian klaim PT. AJC yang memberikan jasa telah mampu memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabahnya.³⁰
4. Hasil penelitian Annisa Ainul Mardiyah “Analisis Prosedur Penangan klaim Asuransi Kecelakaan Diri pada PT. Asuransi UMU Bumi Putera Muda 1967, dengan Metode *Deskriptif Kualitatif*”. Menunjukkan bahwa pelaksanaan perjanjian asuransi kerugian khususnya asuransi kecelakaan diri, telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan secara literatur dari berbagai pendapat para ahli.³¹
5. Hasil penelitian Steven Darwin dan Yohanes Sondang Kunto, S.Si, M.Sc “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada PT.Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya”, dengan metode *structural equation modeling (SEM)*. Menunjukkan bahwa pelayanan yang telah diberikan dengan baik maka akan dapat membuat pelanggan merasa percaya, tingkat kepuasan pelanggan berpengaruh pada loyalitas nasabah, dan kualitas layanan

³⁰ Muhammad Kholil dan Siti Hanifa “Analisis Kualitas Pelayanan pada Bagian Klaim Berdasarkan Tingkat Kepuasan Nasabah di PT. AJC, dengan Metode *Service Quality*”: Jurnal Ilmiah Teknik Industri (2014) vol 2 no.2 Universitas Mercu Buana.

³¹ Annisa Ainul Mardiyah “Analisis Prosedur Penangan klaim Asuransi Kecelakaan Diri pada PT. Asuransi UMU Bumi Putera Muda 1967, dengan Metode *Deskriptif Kualitatif*”: Jurnal program studi pend. Ekonomi dan Akuntansi, Universitas Tanjungpura Pontianak.

yang baik berpengaruh signifikan meningkatkan secara langsung loyalitas nasabah PT. AJ Manulife Indonesia-Surabaya.³²

Tabel 2.2
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Ratna Syamsiar (2013)	Manfaat dan mekanisme penyelesaian Klaim asuransi prudential	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat bahwa PT. Prudential live assurance memberikan perlindungan selama 99 tahun dikombinasikan dengan investasi	1. Manfaat klaim	1. Mekanisme klaim 2. Klaim asuransi.
2	Lutvia anis watul badiah (2013)	Penyelesaiann klaim bagi pemegang polis asuransi kendaraan roda empat (study di PT. Asuransi rama satria wibawa cab. Malang	Penelitian ini membahas tentang hambatan dan upaya PT. Asuransi rama satria wibawa cab. Malang dalam menyelesaikan klaim bagi pemegang polis kendaraan roda empat	1. Pemegang polis kendaraan roda empat	1. Penyelesaian klaim asuransi
3	Muhamad kholil&siti haniva (2014)	Analisis kualitas pelayanan pada bagian klaim berdasarkan tingkat kepuasan nasabah di PT. AJC menggunakan metode service quality	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan bagian Klaim	1. Tingkat kepuasan nasabah	1. Kualitas pelayanan klaim asuransi

³² Steven Darwin dan Yohanes Sondang Kunto, S.Si, M.Sc “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada PT.Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya”: Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, vol 2 no.2 (2014)

4	Annis Ainul Mardiyah (2013)	Analisis prosedur penanganan klaim asuransi kecelakaan diri pada PT. Asuransi umum bumi putra muda 1967	Hasil penelitian ini bahwa pelaksanaan perjanjian asuransi kerugian khususnya asuransi kecelakaan diri telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta literatur dari berbagai pendapat para ahli	1. Analisis klaim kecelakaan diri	1. Prosedur penanganan klaim asuransi
5	Steven Darwin dan Yohanes Sondang Kunto (2014)	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife	Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan	1. Variabel intervenin g	1. Kepercayaan pelanggan. 2. Kualitas layanan 3. Loyalitas layanan 4. Kepuasan pelanggan

Dari hasil kajian penelitian terdahulu yang penyusun temukan, memang sudah banyak yang membahas dan melakukan penelitian tentang klaim asuransi, kualitas pelayanan asuransi, tetapi yang membuat penelitian penyusun berbeda dari penelitian yang sudah ada yaitu penyusun membahas tentang prosedur pelayanan klaim yang berperan terhadap kepercayaan nasabah kepada Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang.

BAB III

GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Asuransi Takaful

Sebagai pelopor asuransi syariah di Nusantara, Takaful Indonesia telah melayani masyarakat dengan jasa asuransi yang sesuai dengan prinsip syariah, selama lebih dari satu dasawarsa, melalui dua perusahaan operasionalnya: PT Asuransi Takaful Keluarga (Asuransi Jiwa Syariah) dan PT Asuransi Takaful Umum (Asuransi Umum Syariah).

PT Syarikat Takaful Indonesia (Perusahaan) berdiri pada 24 Februari 1994 atas prakarsa Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) yang dimotori oleh Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) melalui Yayasan Abdi Bangsa, Bank Muamalat Indonesia Tbk, PT Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, serta beberapa pengusaha muslim Indonesia. Melalui kedua anak perusahaannya yaitu PT Asuransi Takaful Keluarga dan PT Asuransi Takaful Umum, Perusahaan telah memberikan jasa perlindungan asuransi yang menerapkan prinsip-prinsip murni syariah pertama di Indonesia.

PT Asuransi Takaful Keluarga yang bergerak di bidang asuransi jiwa Syariah didirikan pada 4 Agustus 1994 dan mulai beroperasi pada 25 Agustus 1994, yang ditandai dengan peresmian oleh Menteri Keuangan Mar'ie Muhammad. Diikuti dengan pendirian anak perusahaan yang bergerak di bidang asuransi umum Syariah yaitu PT Asuransi Takaful Umum, yang diresmikan oleh Menristek/Ketua BPPT Prof. Dr. B.J. Habibie pada 2 Juni 1995.

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 Permodalan Nasional Madani (PNM) dan Bank Muamalat Indonesia serta Karya Abdi Bangsa dan lain-lain.

Di tahun 2004, Perusahaan melakukan restrukturisasi yang berhasil menyatukan fungsi pemasaran Asuransi Takaful Keluarga dan Asuransi Takaful Umum sehingga lebih efisien serta lebih efektif dalam penetrasi pasar, juga diikuti dengan peresmian kantor pusat, Graha Takaful Indonesia di Mampang Prapatan, Jakarta pada Desember 2004. Selain itu, dilakukan pula revitalisasi identitas korporasi termasuk penataan ruang kantor cabang di seluruh Indonesia, untuk memperkuat citra perusahaan.

Untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan Perusahaan dan menjaga konsistensinya, Perusahaan memperoleh Sertifikasi ISO 9001:2000 dari SGS JAS-ANZ, Selandia Baru bagi Asuransi Takaful Umum, serta Asuransi Takaful Keluarga memperoleh Sertifikasi ISO 9001:2000 dari Det Norske Veritas (DNV), Belanda pada April 2004. Selain itu, atas upaya keras seluruh jajaran perusahaan, Asuransi Takaful Keluarga meraih MUI Award 2004 sebagai Asuransi Syariah Terbaik di Indonesia, dan Asuransi Takaful Umum memperoleh penghargaan sebagai asuransi dengan predikat Sangat Bagus dari Majalah Info Bank secara berturut-turut pada tahun 2004 dan 2005.

Dengan dukungan Pemerintah dan tenaga professional yang berkomitmen untuk mengembangkan asuransi syariah, Syarikat Takaful Indonesia bertekad

untuk menjadi perusahaan asuransi syariah terkemuka di Indonesia. 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 Prumnas Palembang Telp: (0711) 7879 099.

B. Visi dan Misi

1. 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.

2. Misi PT. Asuransi Takaful Keluarga

- a. Menjadikan Asuransi Takaful Keluarga sebagai perusahaan Asuransi Jiwa terbaik di Indonesia
- b. Menjadikan sumber daya manusia sebagai salah satu asset bagi pertumbuhan perusahaan.
- c. Memberikan layanan yang terbaik dengan dukungan teknologi.³³

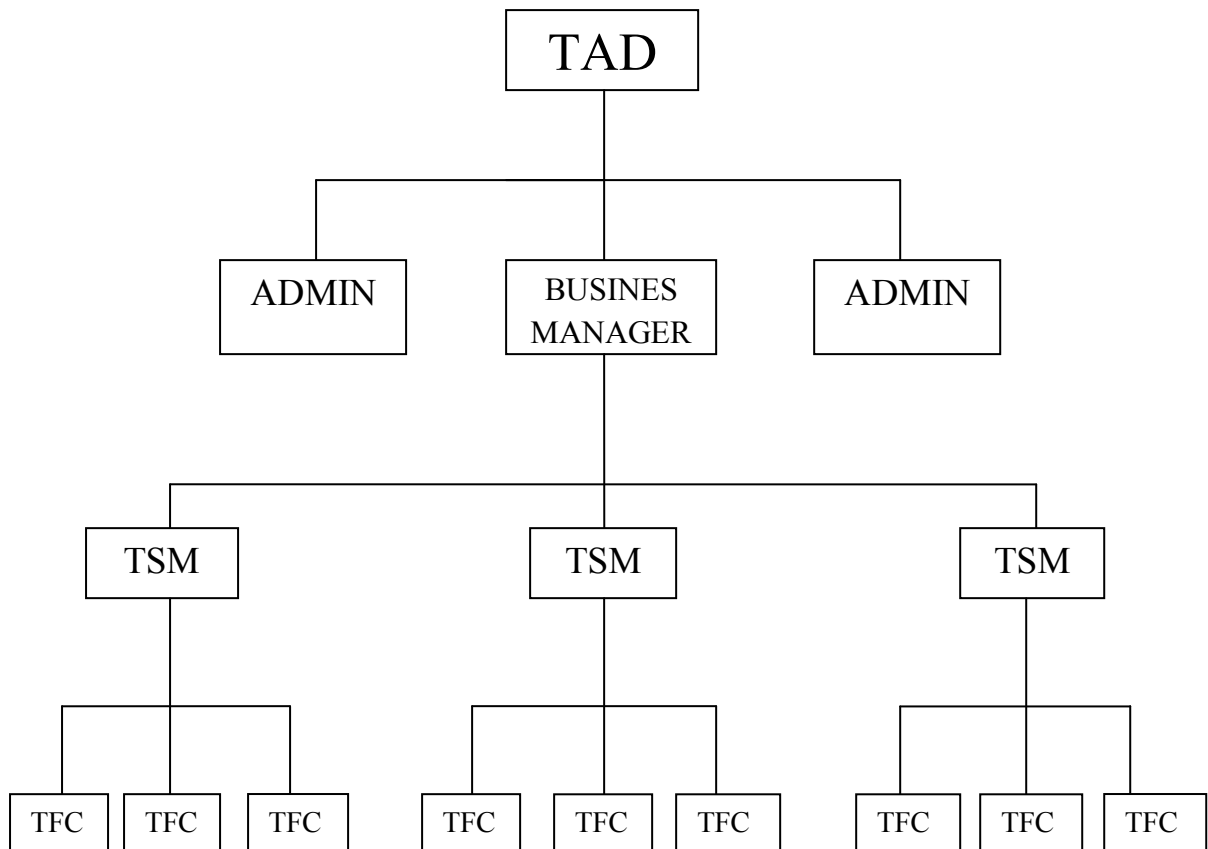
³³ Dokumen Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang.

C. Struktur Organisasi

Direktur dengan sebutan Takaful Agency Director (TAD) dibantu tiga manajer dengan sebutan Takaful Agency Manager (TAM), pada setiap TAM membawahi tiga personil Takaful Agency Supervisor (TAS) serta pada setiap TAS membawahi 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 di gambarkan dengan bagan sebagai berikut:

Bagan 3.1

Struktur Organisasi Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang



Personil Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang:

1. TAD (Takaful Agency Director) : Ardandi. SE
2. TAM (Takaful Busines Manager) : Amrina Rosada.SE.I
3. TAA (Takaful Agency Administrasi) : Marzuki AM.d
4. TSM (Takaful Sales Manager) : Briliansyah
5. TSM (Takaful Sales Manager) : Suherman
6. TSM (Takaful Sales Manager) : Heni.s
7. TFC (Takaful Financial Consultant) : M. Ridwan
8. TFC (Takaful Financial Consultant) : Iin Indawan
9. TFC (Takaful Financial Consultant) : Yusnida
10. TFC (Takaful Financial Consultant) : Andi Saiman
11. TFC (Takaful Financial Consultant) : Agus Heri
12. TFC (Takaful Financial Consultant) : Masito R
13. TFC (Takaful Financial Consultant) : Lisa Trisna Astari
14. TFC (Takaful Financial Consultant) : Herlina Novita
15. TFC (Takaful Financial Consultant) : Cut Yansih Irfan³⁴

D. Lokasi Penelitian

Objek penelitian ini adalah PT. Asuransi Takaful Keluarga yang secara khusus memberikan pelayanan perasuransian dengan menggunakan prinsip-prinsip Syari'ah. Penelitian ini dilakukan di PT. Asuransi Takaful Keluarga

³⁴ Dokumen PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang.

Kantor Cabang Palembang di jalan Musi Raya Timur No. 1553 sialang sako Palembang.

E. Produk – produk pelayanan PT. Asuransi Takaful Keluarga

Produk – produk pada asuransi takaful keluarga adalah sebagai berikut:

1. Takaful Berencana adalah program yang dipergunakan bagi yang bermaksud menyiapkan dana, baik sebagai bekal persiapan untuk hari tua maupun untuk ahli warisnya
2. Takaful Pembiayaan adalah program yang dipergunakan sebagai jaminan pelunasan sisa utang bagi seseorang yang mempunyai pinjaman apabila suatu saat terjadi musibah kematian
3. Takaful Pendidikan adalah program yang dipergunakan bagi seseorang yang bermaksud menyiapkan dana untuk masa depan pendidikan putra-putrinya
4. Takaful Dana Haji adalah program yang dipergunakan bagi seseorang yang bermaksud untuk menyiapkan dana ibadah haji
5. Takaful Berjangka adalah program yang dipergunakan bagi perusahaan/lembaga yang bermaksud menyiapkan dana untuk ahli waris karyawan/anggota apabila terjadi musibah kematian
6. Takaful Kesehatan adalah program yang dipergunakan bagi keluarga/perusahaan yang bermaksud menyiapkan dana kesehatan untuk anggota keluarga/karyawannya.
7. Selain takaful yang disebutkan di atas ada takaful tambahan berupa Takaful Link yaitu produk takaful investasi menguntungkan yang dikelola secara syari'ah dengan program asuransi yang optimal sedangkan Takaful Wakaf

yaitu produk takaful bagi yang merencanakan pengumpulan dana sebagai dana wakaf. Kedua produk ini masuk dalam Asuransi Takaful Keluarga karena berhubungan dengan jiwa seorang peserta.

Dari kesemua produk yang sudah disebutkan dan dikelompokkan menurut jenisnya, masih ada lagi produk tambahan berupa takaful falah adalah produk yang dirancang khusus bagi peserta yang menginginkan anfaat asuransi secara menyeluruh, Takaful Link 'Aliah adalah produk produk yang dirancang untuk investasi optimal dengan jenis investasi campuran melalui sistem pengelolaan syari'ah dan yang terakhir berupa Takaful Safari adalah produk takaful untuk perlindungan jiwa karena kecelakaan baik dalam kendaraan umum maupun pribadi atau di luar kendaraan umum maupun pribadi dengan peserta dalam keadaan sakit di rumah sakit maupun meninggal dunia.³⁵

³⁵ Dokumen Asuransi Takaful Keluarga

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Mekanisme Pencairan Klaim Asuransi Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang.

Klaim asuransi adalah sebuah permintaan resmi kepada perusahaan Asuransi untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan polis asuransi, klaim asuransi yang diajukan akan ditinjau validitasnya oleh perusahaan dan kemudian dibayarkan kepada peserta / ahli waris setelah disetujui.³⁶

Fungsi klaim pada perusahaan asuransi adalah alat untuk memenuhi perjanjian kontrak untuk memberikan perlindungan *financial* pada saat peserta asuransi mengalami kerugian/ *loss*. Administrasi klaim adalah proses dari :

1. Mengumpulkan bukti atau fakta yang berkaitan dengan kesakitan, meninggal atau cedera.
2. Membandingkan fakta-fakta itu dengan kontrak asuransi.
3. Menentukan keuntungan yang dibayarkan kepada peserta asuransi.

Nasabah dapat melakukan pencairan klaim apabila nasabah tersebut memenuhi kelengkapan persyaratan dokumen klaim berikut:

1. Meninggal dunia (sakit atau kecelakaan), dengan dokumen yang harus dilengkapi yaitu: (1). Formulir pengajuan klaim yang sudah diisi dan di tanda tangani oleh ahli waris yang ditunjuk, (2). Fotocopy KTP/Pasport/SIM,

³⁶ Dokumen Asuransi Takaful Keluarga.

- (3). Surat keterangan meninggal dunia dari pemerintahan daerah setempat, minimal tingkat kelurahan, (4). Surat keterangan Dokter tentang sebab meninggal, jika meninggal dalam perawatan Dokter/ Rumah sakit, (5). Daftar pertanyaan yang telah diisi dan ditanda tangani oleh ahli waris, (6). Polis asli, (7). Bukti pembayaran kontribusi terakhir, (8). Surat keterangan dari KBRI setempat dalam hal meninggal diluar negeri, (9). Surat keterangan ahli waris yang dikeluarkan oleh kelurahan, (10). Surat kuasa penunjukan ahli waris yang diketahui oleh minimal setingkat kelurahan, (11). Formulir surat kuasa pembayaran / rekam medis yang telah diisi dan ditandatangani oleh ahli waris yang ditunjuk.
2. Klaim cacat tetap total / sebagian, dokumen yang harus dilengkapi yaitu: (1). Formulir pengajuan klaim yang telah diisi dan ditanda tangani oleh pemegang polis/peserta, (2). KTP/SIM/Paspor yang masih berlaku, (3). Surat keterangan Dokter khusus klaim cacat tetap dan total, (4). Formulir klaim untuk cacat tetap total/ sebagian yang sudah diisi oleh pemegang polis/peserta, (5). Surat keterangan mengenai sebab kecelakaan dari kepolisian setempat bilamana cacat disebabkan kecelakaan.
3. Jatuh tempo habis kontrak, dokumen yang harus dilengkapi yaitu: (1). Formulir pengajuan klaim yang sudah diisi dan ditanda tangani oleh peserta, (2). KTP/SIM/Paspor peserta yang masih berlaku, (3). Kuitansi pembayaran kontribusi terakhir, (4) polis asli.
4. Tahapan (fulnadi & fulsiswa), dokumen yang harus dilengkapi yaitu: (1). Formulir pengajuan klaim yang telah diisi dan ditanda tangani oleh peserta, (2).

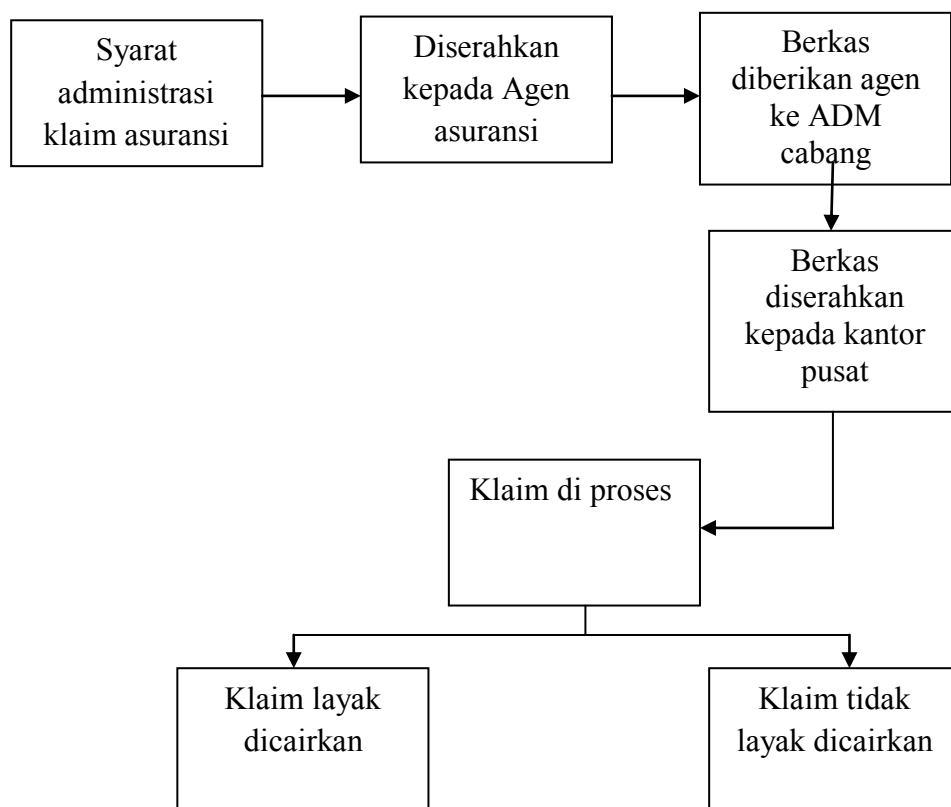
KTP/SIM/Paspor yang masih berlaku, (3). Bukti pembayaran kontribusi terakhir, (4). Polis asli, untuk klaim jatuh tempo tahapan, polis asli hanya di pinjamkan kepada takaful untuk diteliti keasliannya.

5. Beasiswa (polis fulnadi bebas premi), dokumen yang harus dilengkapi yaitu:
(1). Formulir pengajuan klaim yang telah diisi dan ditanda tangani oleh ahli waris, (2). KTP/SIM/Paspor pengaju klaim yang masih berlaku, (3). Polis asli, untuk klaim beasiswa polis asli hanya dipinjamkan kepada takaful untuk diteliti keasliannya.
6. Rawat inap, dokumen yang harus dilengkapi yaitu: (1). Formulir pengajuan klaim yang telah diisi dan ditanda tangani oleh pemegang polis/peserta, (2). KTP/SIM/Paspor yang masih berlaku, (3). Formulir klaim rawat inap yang telah diisi oleh Dokter yang merawat, (4). Kuitansi asli, rekam medis dan rician biaya pengobatan termasuk salinan resep, (5). Hasil pemeriksaan laboratorium apabila melakukan pemeriksaan laboratorium.
7. Cash plan (tunjangan harian), dokumen yang harus dilengkapi yaitu: (1). Formulir pengajuan klaim yang telah diisi dan ditanda tangani oleh pemegang polis/peserta, (2). KTP/SIM/Paspor yang masih berlaku, (3). Formulir klaim rawat inap dan operasi yang telah diisi oleh dokter yang merawat, (4). Kuitansi asli atau salinannya yang telah dilegalisir oleh rumah sakit, beserta lampiran-lampirannya.
8. Penyakit kritis (CI/DD), dokumen yang harus dilengkapi yaitu: (1). Formulir pengajuan klaim yang telah diisi dan ditanda tangani oleh pemegang polis/peserta, (2). KTP/SIM/Paspor yang masih berlaku, (3). Surat keterangan

Dokter /Rumah sakit tentang penyakit yang didiagnosa atas diri peserta, (4). Laporan Dokter/Rumah sakit tentang pembedahan/ perawatan penyakit atas diri peserta, (5). Surat keterangan Dokter yang merawat atas penyakit kritis yang diderita oleh peserta, (6). Formulir surat kuasa pemberian informasi / rekam medis yang telah diisi dan di tanda tangani oleh pemegang polis/ahli waris yang ditunjuk.

Bagan 4.1

Mekanisme pencairan klaim pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang.



Setelah melengkapi dokumen klaim, peserta bisa menyerahkan berkas kepada agen tanpa harus datang langsung ke kantor Takaful. Agen yang akan menyerahkan ke kantor takaful. Setelah dikantor, dokumen klaim tersebut di

periksa validitasnya. Kemudian dilakukan analisa klaim, apabila klaim tersebut disetujui maka akan keluar surat persetujuan klaim dan dana klaim juga akan di transfer langsung ke rekening pemegang polis/ peserta. Semua proses tersebut membutuhkan waktu paling lambat 14 hari kerja dan bila tidak ada masalah pada dokumen klaim atau dokumen tersebut sudah benar, maka proses klaim akan lebih cepat yaitu dalam 3 hari kerja.³⁷

B. Peran Prosedur Pelayanan Klaim pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Terhadap Kepercayaan Nasabah.

a. Karakteristik Nasabah

Dalam karakteristik nasabah ini, penulis memuat tentang pekerjaan, lama menjadi nasabah, jenis kelamin, pendidikan dan usia nasabah. Hal ini diuraikan dalam tabel berikut yang diolah menggunakan spss.

Tabel 4.1 memuat tentang pekerjaan nasabah, dalam hal ini ada 30 nasabah yang menjawab pernyataan yang diajukan penulis, ada berbagai macam profesi nasabah seperti yang digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1
Persentase pekerjaan nasabah.

Pekerjaan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS	9	30.0	30.0	30.0
WIRUSAHA	6	20.0	20.0	50.0
KARYAWAN BUMN	4	13.3	13.3	63.3
BURUH	2	6.7	6.7	70.0

³⁷ Amrina Rosyada, *wawancara*. Takaful Busines Manager, 21 juni 2016

WIRASWASTA	3	10.0	10.0	80.0
GURU HONOR	3	10.0	10.0	90.0
BANGUNAN	2	6.7	6.7	96.7
IBU RUMAH TANGGA	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS, 2016 .

Dari data diatas diketahui bahwa dari 30 nasabah yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, sebanyak 9 orang nasabah dengan persentase 30% dari 100% yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), hal ini menunjukkan bahwa nasabah yang bekerja sebagai PNS lebih tertarik untuk mempercayakan polisnya dengan asuransi ini, dan hanya 1 orang ibu rumah tangga yang mempunyai polis pada asuransi ini dari data yang peneliti ambil.

Tabel 4.2 dalam tabel ini diuraikan tentang persentase lama menjadi nasabah pada asuransi takaful. Responden yang menjawab ada 30 orang, dan hasilnya tidak semua nasabah sama dalam lamanya menjadi nasabah, ini bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.2
Persentase lama menjadi nasabah.

Lama menjadi nasabah				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Tahun	4	13.3	13.3	13.3
15 Bulan	1	3.3	3.3	16.7
17 Bulan	1	3.3	3.3	20.0
19 Bulan	1	3.3	3.3	23.3
2 Tahun	7	23.3	23.3	46.7
3 Tahun	4	13.3	13.3	60.0

4 Tahun	6	20.0	20.0	80.0
42 Bulan	1	3.3	3.3	83.3
5 Tahun	2	6.7	6.7	90.0
6 Tahun	1	3.3	3.3	93.3
7 Tahun	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS, 2016.

Setelah memperhatikan tabel diatas, 7 orang dengan persentase 23% telah menjadi nasabah selama 2 tahun, merupakan jumlah terbanyak dari hasil kuesioner nasabah.

Tabel 4.3 di dalam tabel ini menggambarkan tentang jenis kelamin responden. Dari 30 responden, ternyata jumlah responden perempuan dan laki-laki sama banyaknya, seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.3
persentase jenis kelamin nasabah .

Jenis kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	15	50.0	50.0	50.0
Perempuan	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS, 2016.

Dari hasil diatas menunjukkan bahwa frekuensi antara laki-laki dan perempuan itu sama yaitu 15 orang atau 50%. Dengan cumulative percent yaitu 100%.

Tabel 4.4 pendidikan responden yang menjawab kuesioner yang diajukan penulis, ada berbagai tingkatan dari pendidikan terendah yaitu SMP dan tertinggi S2, seperti yang digambarkan pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Persentase pendidikan nasabah.

Pendidikan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMP	1	3.3	3.3	3.3
SMA	9	30.0	30.0	33.3
STM	2	6.7	6.7	40.0
D3	2	6.7	6.7	46.7
S1	14	46.7	46.7	93.3
S2	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS, 2016.

Rata-rata pendidikan nasabah terbanyak yaitu S1 yang berjumlah 14 orang (46,7%), pendidikan terendah SMP dengan jumlah 1 orang (3,3%) dan pendidikan tertinggi S2 hanya berjumlah 2 orang (6,7%).

Tabel 4.5 usia nasabah yang menjawab kuesioner yang diajukan penulis, ada beragam usia mulai dari usia 28 tahun sampai 50 tahun. Ada 30 responden yang dijadikan sampel seperti tabel berikut:

Tabel 4.5
Persentase usia nasabah.

Usia				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
28 Tahun	1	3.3	3.3	3.3

29 Tahun	1	3.3	3.3	6.7
32 Tahun	2	6.7	6.7	13.3
35 Tahun	5	16.7	16.7	30.0
37 Tahun	4	13.3	13.3	43.3
38 Tahun	1	3.3	3.3	46.7
40 Tahun	1	3.3	3.3	50.0
41 Tahun	3	10.0	10.0	60.0
42 Tahun	3	10.0	10.0	70.0
43 Tahun	1	3.3	3.3	73.3
44 Tahun	1	3.3	3.3	76.7
45 Tahun	2	6.7	6.7	83.3
46 Tahun	2	6.7	6.7	90.0
47 Tahun	2	6.7	6.7	96.7
50 Tahun	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS,2016

Usia nasabah terbanyak berusia 35 tahun yakni dengan dibuktikan pada tabel diatas sebanyak 5 orang yang melakukan klaim asuransi dengan persentase sebanyak 16,7 % dan yang paling muda berusia 28 tahun berjumlah 1 orang yang melakukan klaim.

b. Hasil kuesioner nasabah.

Dalam kuesioner ini penulis mengajukan 5 (lima) pernyataan kepada nasabah yang sudah pernah melakukan pencairan klaim atau sudah pernah menyelesaikan klaim asuransinya, guna mengetahui pendapat nasabah, apakah nasabah puas dengan pelayanan klaim pada asuransi takaful, dan apakah nasabah tetap mempercayakan asuransinya setelah klaim. Jawaban responden diberi sekor

1 sampai dengan 5, yaitu: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 =Netral, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju.

Penulis menyebar secara langsung kuesioner kepada nasabah asuransi takaful. Penyebaran kuesioner dilakukan setiap hari berturut-turut untuk mendapatkan hasil yang efektif dan efisien. Berikut hasil kuesioner yang diolah dengan SPSS.

Tabel 4.6 pernyataan pertama tentang Setujukah anda bahwa ada itikad baik dari agen untuk membantu proses pencairan klaim?. Ini merupakan salah satu hal yang paling penting dalam menarik kepercayaan nasabah untuk tetap menjadi nasabah pada asuransi ini.

Tabel 4.6
Hasil kuesioner responden berdasarkan pernyataan pertama

Setujukah anda bahwa ada itikad baik dari agen untuk membantu proses pencairan klaim?				
Jawaban responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = Sangat Tidak Setuju	1	3.2	3.3	3.3
2 = Tidak Setuju	5	16.1	16.7	20.0
4 = Setuju	14	45.2	46.7	66.7
5 = Sangat Setuju	10	32.3	33.3	100.0
Total	30	96.8	100.0	

Sumber: data primer diolah dengan SPSS, 2016.

Hasil dari kuesioner yang penulis ajukan kepada nasabah mengenai adanya itikad baik agen untuk membantu proses pencairan klaim, ada 14 orang nasabah (46,7%) menjawab Setuju dengan pernyataan tersebut, 10 nasabah

(33,3%) Sangat Setuju, 5 nasabah (16,7%) Tidak Setuju dan hanya 1 orang nasabah (3,3%) yang menjawab Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa lebih banyak nasabah yang yakin dengan adanya itikad baik dari agen asuransi yang di percayai.

Tabel 4.7 pernyataan ini di berikan penulis untuk mengetahui, Setujukah anda jika asuransi ini dapat diandalkan dalam menyelesaikan klaim nasabah yang bermasalah? Berikut hasil dari kuesioner yang telah dijawab oleh responden yang merupakan nasabah pada asuransi takaful:

Tabel 4.7

Hasil kuesioner responden berdasarkan pernyataan kedua

Setujukah anda jika asuransi ini dapat diandalkan dalam menyelesaikan klaim nasabah yang bermasalah?				
Jawaban responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1= Sangat Tidak Setuju	2	6.5	6.7	6.7
2 = Tidak Setuju	9	29.0	30.0	36.7
4 = Setuju	12	38.7	40.0	76.7
5 = Sangat Setuju	7	22.6	23.3	100.0
Total	30	96.8	100.0	

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS, 2016.

Setelah memperhatikan tabel diatas, nasabah yang setuju dengan pernyataan bahwa asuransi ini dapat diandalkan dalam menyelesaikan klaim nasabah yang bermasalah, nasabah tersebut berjumlah 12 orang dengan

persentasenya sebanyak 40%, 7 orang nasabah atau 23,3% menjawab sangat setuju, 9 orang atau 30% nasabah Tidak setuju, dan sebanyak 2 (dua) orang dengan persentase 6,7% dari responden Sangat Tidak Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa asuransi ini dapat diandalkan kemampuannya dalam menyelesaikan klaim nasabah yang bermasalah.

Tabel 4.8 tabel ini menjelaskan tentang pernyataan, Setujukah anda jika asuransi ini mempunyai kemampuan untuk menjaga kepercayaan nasabahnya dengan prosedur pelayanan klaim yang cepat?. Ada berbagai macam jawaban responden seperti berikut ini:

Tabel 4.8
Hasil kuesioner responden berdasarkan pernyataan ketiga

Setujukah anda jika asuransi ini mempunyai kemampuan untuk menjaga kepercayaan nasabahnya dengan prosedur pelayanan klaim yang cepat?				
Jawaban responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = Sangat Tidak Setuju	1	3.2	3.3	3.3
2 = Tidak Setuju	6	19.4	20.0	23.3
4 = Setuju	12	38.7	40.0	63.3
5 = Sangat Setuju	11	35.5	36.7	100.0
Total	30	96.8	100.0	

Sumber : data primer yang diolah dengan SPSS, 2016.

Hasil dari kuesioner yang penulis ajukan kepada nasabah mengenai kemampuan asuransi ini dalam menjaga kepercayaan nasabahnya dengan prosedur pelayanan klaim yang cepat, jumlah nasabah yang Setuju sebanyak 12 orang dengan persentasenya sebanyak 40%, Sangat Setuju 11 orang dengan

persentase 36,7%, Tidak Setuju 6 orang atau 20%, dan Sangat Tidak Setuju 1 orang atau 3,3%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan asuransi takaful dalam memberikan prosedur pelayanan klaim yang cepat, mampu memenuhi kebutuhan pelanggannya sehingga mereka tetap percaya dengan asuransi ini.

Tabel 4.9 tabel ini menjelaskan Setujukah anda bahwa pihak asuransi Takaful jujur dalam memberikan pelayanan klaim kepada nasabahnya dan memberikan klaim yang sesuai perjanjian awal?, berikut hasilnya:

Tabel 4.9
Hasil kuesioner responden berdasarkan pernyataan keempat

Setujukah anda bahwa pihak asuransi ini jujur dalam memberikan pelayanan klaim kepada nasabahnya dan memberikan klaim yang sesuai perjanjian awal?				
Jawaban responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2 = Tidak Setuju	3	9.7	10.0	10.0
4 = Setuju	12	38.7	40.0	50.0
5 = Sangat Setuju	15	48.4	50.0	100.0
Total	30	96.8	100.0	

Sumber: data yang diolah dengan SPSS, 2016.

Dari tabel diatas, dapat penulis pahami bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 15 (lima belas) orang dengan bukti persentase sebanyak 50%, yang menjawab Setuju ada 12 orang atau 40%, dan yang menjawab pernyataan Tidak Setuju sebanyak 3 orang persentasenya 10%. Dari persentase diatas membuktikan bahwa asuransi ini benar – benar menepati janji untuk penyelesaian klaim yang sesuai dengan perjanjian awal.

Tabel 4.10 tabel ini menjelaskan tentang pendapat responden, Setujukah anda bahwa adanya keterbukaan antara pihak asuransi dan nasabah dalam menyelesaikan prosedur pelayanan klaim?. Berikut hasil kuesioner penulis tentang pernyataan ini:

Tabel 4.10
Hasil kuesioner responden berdasarkan pernyataan kelima

Setujukah anda bahwa adanya keterbukaan antara pihak asuransi dan nasabah dalam menyelesaikan prosedur pelayanan klaim?				
Jawaban responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = Sangat Tidak Setuju	1	3.2	3.3	3.3
2 = Tidak Setuju	1	3.2	3.3	6.7
4 = Setuju	12	38.7	40.0	46.7
5 = Sangat Setuju	16	51.6	53.3	100.0
Total	30	96.8	100.0	

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS, 2016.

Dari tabel diatas, hasil dari pernyataan yang penulis ajukan kepada nasabah, yang menjawab Sangat Setuju berjumlah 53,3% yaitu 16 orang, yang Setuju ada 12 orang atau 40%, dan yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju berjumlah 3,3% berjumlah 1 orang. Dari persentase tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pihak asuransi takaful benar – benar bisa menjalin hubungan baik kepada nasabahnya dengan cara saling keterbukaannya dalam proses penyelesaian klaim asuransi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang, maka dapat disimpulkan bahwa.

1. Proses prosedur pengajuan klaim pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang, cukup sederhana, apabila peserta mengajukan klaim dengan mengisi formulir klaim selengkapnya dan melengkapi semua dokumen yang telah menjadi persyaratannya, maka perusahaan akan membayarkan klaim yang telah diajukan peserta. Bagian klaim mempunyai standar proses klaim paling lambat 14 hari kerja untuk menyelesaikan setiap klaim yang masuk dengan catatan semua persyaratan telah dipenuhi.
2. Prosedur pelayanan klaim pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang sangat berperan terhadap kepercayaan nasabah, hal ini dapat dilihat dari lima dimensi yang membentuk kepercayaan pelanggan, seperti itikat baik, dapat diandalkan, kemampuan, kejujuran, dan keterbukaan, yang sudah dipenuhi oleh perusahaan ini, lima dimensi tersebut juga mengurangi risiko dalam bermitra dan membangun hubungan kerja jangka panjang.

B. Saran

Dari kesimpulan di atas maka peneliti memberikan saran bahwa hendaknya pihak Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang harus lebih aktif lagi dalam memudahkan nasabah memberikan pelayanan klaim yang baik kepada nasabah, agar asuransi tersebut mendapat lebih banyak pujian dan nasabah merasa nyaman untuk tetap percaya pada Asuransi Takaful ini.