

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Islam sebagai agama *rahmatun lil alamin* memberikan nilai-nilai hubungan vertikal dengan Allah Azza Wa Jalla dan horizontal dengan sesama manusia. Konsekuensi dari hal tersebut adalah bahwa Islam tidak hanya tidak terbatas pada masalah hubungan pribadi antara seorang individu dengan penciptanya (*hablum minallah*) namun mencakup pula masalah hubungan antar sesama manusia (*hablum minannas*) bahkan hubungan antara manusia dengan makhluk lainnya termasuk dengan alam dan lingkungan, Islam itu suatu cara hidup yang membimbing seluruh aspek kehidupan manusia<sup>1</sup>. Hal tersebut mengarahkan bahwa dalam kehidupan, manusia memiliki nilai-nilai muamalah yang saling menguntungkan. Konsep tersebut memberikan dasar adanya kegiatan yang saling tolong-menolong, tukar-menukar keperluan serta kebutuhan dalam segala urusan kepentingan hidup masing-masing, baik dalam akad jual beli, sewa-menyewa, bercocok tanam ataupun jasa kebutuhan lainnya.

Secara umum, muamalah merupakan aktifitas yang berhubungan dengan hal yang bersifat *profan*, duniawi yang

---

<sup>1</sup> Karim Adiwarmanto, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta, Rajawali Press, Edisi Ke-3, 2004, hal. 2.

mengatur hubungan manusia termasuk dalamnya transaksi bisnis yang berstandarkan nilai-nilai akidah, syari'ah dan akhlaq. Dalam terminologinya transaksi dalam ranah bisnis adalah suatu aktivitas perusahaan seperti menjual, membeli, membayar gaji, serta membayar berbagai macam biaya yang lainnya.

Disertai dengan pengembangan saat ini dibidang perekonomian Indonesia banyak sekali tumbuh dan berkembang lembaga-lembanga perekonomian, lembaga-lembanga keuangan itu dalam oprasionalnya didasarkan pada prinsip syari'ah, seperti bank mumalat Indonesia (BMI), BPR, Bank Syari'ah di berbagai daerah. Hal itu terbukti dengan berdirinya unit-unit bank umum syariah yaitu bank muamalat Indonesia. 14 Unit Syari'ah bank umum, yakni bank IFI syariah, bank negara Indonesia (BNI) syariah bukopin syariah, bank rakyat Indonesia (BRI) Syariah, Bank danamon syariah, bank danamon syari'ah, bank internasional Indonesia syari'ah dan banyak lagi lembaga bank syari'ah lainnya.

Dengan berdirinya bank-bank syariah kemudian para pakar ekonomi islam mencoba membuka peluang investasi dalam hal perlindungan aset dan kepemilikan, disamping itu adanya kesadaran dan masyarakat muslim pada ketentuan ajaran yang bersifat komprehensif, profisional integral serta kesiapan diri dalam menghadapi tantangan zaman, dengan demikian berkembanglah tuntunan untuk bertransaksi,

khususnya dibidang perasuransi syariah. Oleh karenanya timbulah asuransi takaful di Indonesia pada tanggal 24 Februari 1994 dengan akta pendirian PT Syarikat Takaful Indonesia disebut TEPATI.

Asuransi adalah sarana *financial* dalam tata kehidupan rumah tangga baik dalam menghadapi resiko yang mendasar seperti resiko kematian atau dalam menghadapi resiko atau harta benda yang dimiliki. Definisi asuransi di Indonesia dalam menghadapi resiko yang mendasar seperti resiko kematian atau dalam menghadapi resiko harta benda yang dimiliki. Adapun asuransi di Indonesia telah ditetapkan dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992, tentang usaha perasuransian, asuransi atau pertanggungan yaitu perjanjian antara kedua belah pihak atau lebih, dimana pihak bertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti<sup>2</sup>.dana kebajikan yang ditunjukan untuk menanggung resiko.

Dalam bermuamalat tentu ada akad-akad yang harus dipenuhi. Proses pemenuhan akad tersebut tidak bisa dilakukan sendiri, membutuhkan orang lain karena dalam akad

---

<sup>2</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga keuangan syari'ah*, Ekonisia, Yogyakarta, 2004, hal, 112.

pemenuhan akad tidak cukup hanya satu pihak saja, namun ada pihak kedua atau ketiga yang terlibat di dalam pemenuhan akad tersebut. Setiap akad sangat penting dari sebuah transaksi. Hukum Islam meletakkan aturan rinci yang mengarah ke pembentukan akad. Adanya hubungan kerjasama dalam pemenuhan akad merupakan bentuk bahwa dalam transaksi tersebut ada hubungan tolong menolong antar pihak. Allah SWT telah menjadikan setiap manusia untuk membutuhkan manusia yang lainnya supaya mereka saling menolong dalam kebijakan. Sebagaimana firman Allah :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ  
وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

“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 (Al-Quran-Surah Al-Maidah:2)<sup>3</sup>.

Dari ayat ini kemudian diambil suatu kesimpulan bahwa Allah memerintahkan hambanya untuk saling membantu dalam perbuatan baik dan meninggalkan kemungkarannya. Kewajiban saling membantu di antara kaum mukminin untuk menegakkan agama dan larangan bagi mereka untuk

---

<sup>3</sup> Rasm Usmani Standar Indonesia, *Al-Qur'an Hafalan*, Bandung, Cordoba, 2018, hal, 106.

bekerjasama dalam menodainya. Tolong-menolong yang diatur di dalam hukum ekonomi Islam sangatlah banyak, dan semua bentuk tolong-menolong yang diatur dalam Hukum ekonomi Islam harus didasari dengan transaksi<sup>4</sup>.

Asuransi Syariah adalah suatu konsep dimana terjadi saling memikul risiko diantara sesama peserta. Sehingga, antara satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atau resiko yang muncul. Hal ini dilakukan atas dasar tolong-menolong dalam kebaikan dengan cara masing-masing peserta mengeluarkan dana *tabarru'* atau dana kebajikan (*derma*) yang bertujuan untuk menanggung resiko. Sebagai asuransi syariah yang berkembang di Negara yang mayoritas muslim khususnya di Indonesia, memiliki potensi yang sangat besar menginggat sistem asuransi Syariah merupakan sistem asuransi alternatif yang saling menguntungkan, humanis dan Universal<sup>5</sup>.

PT Syariah Takaful Indonesia yang telah mendirikan dua anak perusahaan (cabang perusahaan) yaitu PT asuransi takaful keluarga yang bergerak dalam bidang asuransi jiwa dan PT takaful umum yang bergerak dibidang asuransi kerugian, sebagai pelopor, berkembangnya perasuransian yang berlandaskan dengan perinsip syariah dengan berdirinya PT

---

<sup>4</sup> Syukri Iska, *Sistem Perbankan Syariah Di Indonesia Dalam Persepektif Fikih Ekonomi* Cet.Ke-1 Yogyakarta, Fajar Media Press, 2012, hal, 183.

<sup>5</sup> Permata Hastuti dan Milla, *Asuransi Konvensional Syari'ah dan BPJS*, Yogyakarta, , Parama Publishing, 2016, hal, 30.

MAA Life Assurance Syariah, PT Tri Pakarta Syariah, PT Bumi Putera Syariah, PT Bringin Life syariah dan lain sebagainya, sehingga lembaga asuransi syariah telah mampu menjadi sarana yang dapat diandalkan memobilisasi masyarakat<sup>6</sup>.

Oleh sebab itu perusahaan tersebut akan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan jasa asuransi kepada para klien atau costumernya yang pada akhirnya akan memberikan kontribusi bagi peningkatan efisiensi dan produktifitas lembaga asuransi syariah di Indonesia. Dengan mencermati keadaan perasuransian syariah yang semakin berkembang tentunya tidak mungkin dapat dihindari terjadinya suatu permasalahan dalam suatu produk.

Secara otomatis setiap jenis masalah atau sengketa yang terjadi selalu menuntut pemecahan dan penyelesaian yang cepat efisien dan efektif tentunya tidak melanggar aturan dan aqidah Islam membiarkan sengketa atau perbedaan penafsiran dalam bidang bisnis (khusus perasuransian) terhambat dan lamban tentu akan mengakibatkan perkembangan ekonomi tidak efisien, produktifitas menurun, dunia bisnis mengalami peningkatan biaya produksi, proses penyelesaian sengketa yang membutuhkan waktu yang lama juga berdampak ketidakpastian pada para sengketa, penyelesaian sengketa seperti ini sangat dihindari dan tidak diterima di dunia bisnis

---

<sup>6</sup> Permata Hastuti dan Milla, *Asuransi Konvensional Syari'ah dan BPJS*, hal,34.

khususnya dibidang perasuransian syari'ah karena tidak sejalan dalam perkembangan dan ketentuan zaman.

Era globalisasi yang melanda seluruh dunia terutama di bidang IPTEK telah mengurangi berbagai bidang kehidupan manusia. Eraglobalisasi telah melahirkan berbagai macam perjanjian multilateral dan bilateral yang menjurus kepada hal-hal yang bersifat positif adalah cepatnya segala sesuatu dapat diperoleh, terutama teknologi, informasi, tranformasi dan berbagai kemudahan lainnya, sedangkan hal-hal yang bersifat negatif adalah seringnya terjadi perselisihan paham, perbedaan pendapat yang tidak bisa diselesaikan secara cepat, bahkan kadang memerlukan waktu yang berlarut-larut dengan hasil tidak memuaskan kedua belah pihak. Oleh karenanya hal yang bersifat negatif ini harus diantisipasi, dengan menggunakan ADR (*alternatif dispute resolution*) dalam menyelesaikan sengketa yang menggunakan prinsip-prinsip sederhana, cepat dan biaya, ringan<sup>7</sup>.

Alternatif penyelesaian sengketa atau *Alternative Dispute Resolution* yaitu lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yaitu penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsilisasi, atau penilaian ahli<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> Abdul Manan, *Penerapan Hukum Acara Perdata Di Lingkungan Peradilan Agama*, Jakarta, Prenadamedia Group, 2016, hal, 189.

<sup>8</sup> Susanti Adi Nugroho, *Penyelesaian sengketa Arbitrase dan penerapan hukumnya*, Jakarta, Kencana, 2015, hal, 1.

Pada dasarnya tidak seorang pun menghendaki terjadinya masalah atau sengketa dengan orang lain. Akan tetapi dalam hubungan bisnis atau suatu perjanjian (*akad*) para pihak harus mengantisipasi kemungkinan timbulnya sengketa yang mungkin dapat terjadi di hari mendatang. Sengketa yang terjadi karena perbedaan penafsiran mengenai “bagaimana cara” melaksanakan klausul-klausul perjanjian maupun tentang isi dari ketentuan-ketentuan yang tertera di dalam perjanjian ataupun karena sebab hal-hal lain. Untuk itu ADR memiliki bentuk-bentuk penyelesaian yang tepat, yaitu negosiasi.

Mengenai proses negosiasi yang dimaksud metode untuk menyelesaikan perselisihan antara nasabah dan PT Takaful Keluarga terhadap cara pandang asumsi tingkat tinggi rendahnya nilai investasi pada produk Takafullink Salam. Yang menyebabkan nasabah rugi pada saat klaim, hal ini berlangsung dengan faktor, kurangnya pengetahuan nasabah terhadap produk yang akan diambil, minimnya daya ketertarikan dalam memahami polis, kurangnya sosialisasi terhadap produk, serta tidak taranparansinya agen dalam memasarkan produk.

Maka darinya penyelesaian dengan negosiasi ini dilakukan dengan langkah awal dilakukan dengan merundingkan, dan memusyawarahkan kepada nasabah, bahwa apa yang diperselisihkan telah di jelaskan secara rinci

pada polis asuransi. Hal tersebut kemudian dibuktikan dengan data awal akad antara nasabah dan perusahaan. Selanjutnya dilakukan proses perdamaian dengan cara kekeluargaan. Hasil dari kegiatan tersebut konsep *win-win Solution* yaitu masing-masing pihak yang terlibat keinginan dan kebutuhannya sama-sama tercapai, tidak ada pihak yang dirugikan.

Untuk itu yang menarik penulis bahas dengan pokok bahasaan, bagaimana negosiasi nasabah klaim produk takafullink salam di PT Takaful Keluarga Palembang dan bagaimana perspektif hukum ekonomi syariah terhadap negosiasi nasabah klaim produk takafullink salam si PT Takaful keluarga Palembang. Dengan hal itu penulis tertarik mendalami serta menelaah mengenai. **“PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI SYARI’AH TERHADAP NEGOSIASI NASABAH KLAIM PRODUK TAKAFULLINK SALAM” (STUDI PT TAKAFUL KELUARGA PALEMBANG)”**

## **B. Rumusan masalah**

Latar belakang masalah di atas, maka penulis dapat mengambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah negosiasi nasabah klaim produk takafullink salam di PT Takaful Keluarga Palembang ?
2. Bagaimanakah perspektif hukum ekonomi syari’ah terhadap negosiasi nasabah klaim produk takafullink salam di PT Takaful Keluarga Palembang ?

### **C. Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui Bagaimana negosiasi nasabah klaim produk takafullink salam di PT Takaful Keluarga Palembang
2. Untuk mengetahui Bagaimana perspektif hukum ekonomi syari'ah terhadap negosiasi nasabah klaim produk takafullink salam di PT Takaful Keluarga Palembang

### **D. Manfaat penelitian**

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan informasi guna mengetahui lebih lanjut tentang perspektif hukum ekonomi syari'ah terhadap negosiasi nasabah klaim produk takafullink salam di PT Takaful Keluarga Palembang.
2. Sebagai kontribusi ilmu pengetahuan dan sumber-sumber pemikiran baru di kalangan akademisi dan para pembaca pada umumnya serta sebagai bahan bagi penelitian selanjutnya.
3. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya serta sebagai bahan pembendaharaan perpustakaan untuk kepentingan penelitian.

### **E. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang bertujuan untuk melihat sejauh mana masalah yang telah diteliti oleh orang lain ditempat dan waktu yang berbeda. serta untuk menambah wawasan peneliti agar bisa mengembangkan pol pikirnya. Diantara hasil penelitian terdahulu yang bertema sama dengan penelitian ini

antara lain : *pertama*, Skripsi yang ditulis oleh Siti Afenti dari fakultas hukum Universitas sebelas Maret Surakarta yang ditulis pada tahun 2009 dengan judul *Perlindungan hukum terhadap nasabah dalam asuransi Syari'ah studi di PT Asuransi Takaful Kantor cabang perwakilan Surakarta*). *Kedua* Skripsi Fitriyah, 2008 dengan judul “ *penyelesaian sengketa asuransi syari'ah menurut perspektif badan arbitrase syariah nasional (BASYARNAS) dan badan mediasi asuransi syariah (BMAI)*. *Ketiga* Candar Yusuf, 2011 menulis tentang “ *mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa dalam Asuransi Syariah di Indonesia*”.

Ketiga penelitian terdahulu di atas terdapat hal-hal yang belum memfokus pada penelitian yang akan peneliti tulis dalam penelitian penulis lebih menitik beratkan Analisa *perspektif hukum ekonomi syariah terhadap negosiasi nasabah klaim produk takafullink salam di PT Takaful Keluarga Palembang*. Yaitu peneliti menganalisis bagaimana proses negosiasi yang dilakukan oleh PT Takaful keluarga Palembang terhadap nasabah klaim pada produk takafullink salam dalam perspektif hukum ekonomi Syariah , yang peneliti lihat apakah proses yang dilakukan dalam negosiasi klaim tersebut sesuai dengan hukum ekonomi syariah atau tidak.

Berbeda dengan, penelitian yang dilakukan Siti Afenti yaitu *Perlindungan hukum terhadap nasabah dalam asuransi Syari'ah*, penelitiannya mengarah ke perlindungan hukum

nasabah. Sedang skripsi yang kedua yang ditulis Fitriyah yaitu penyelesaian sengketa asuransi syari'ah menurut perspektif badan arbitrase syariah nasional (BASYARNAS) dan badan mediasi asuransi syariah (BMAI). dalam penelitian ini membahas tentang fakto-faktor apa saja yang dapat menimbulkan sengketa serta menguraikan serta mengetahui keunggulan dari BASYARNAS dan BMIA. Dan yang ketiga Candara Yusuf, *mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa dalam Asuransi Syariah di Indonesia*, membahas bagaimana peran mediasi dalam penyelesaian sengketa dalam bidang Asuransi Syariah di Indonesi.

## **F. Metode penelitian**

### **1. Jenis penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah Jenis penelitian lapangan (*field Research*), yang dalam penelitian hukum disebut dengan penelitian yuridis empiris yaitu suatu penelitian yang meneliti objek dilapangan untuk mendapatkan data dan gambaran yang jelas dan konkrit tentang hal-hal yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Tujuan dari penelitian lapangan yaitu untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan sesuatu unit sosial, individu, kelompok

lembaga serta masyarakat<sup>9</sup>, atau suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah<sup>10</sup>.

## 2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan Perseroan Terbatas Takaful Keluarga Palembang, yang terletak di jalan Basuki Rahmat No.3 terletak diantara Bank BRI dan sebuah warung teko dengan objek penelitian penyelesaian sengketa nasabah klaim terhadap produk takafullink salam.

## 3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian, yaitu semua objek yang akan diteliti dan dari objek itu akan diambil sebagian yang akan mewakili untuk menginformasikan data yang diperlukan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah 15 pegawai dari PT Takaful Keluarga Palembang. Sedangkan, proses yang meliputi pengambilan se

bagian dari populasi, melakukan pengamatan pada populasi secara keseluruhan di sebut sampling atau

---

<sup>9</sup> Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, Jakarta, Rajawali Pers, 2012, hal.80.

<sup>10</sup> Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta, Sinar Grafika, 2002, hal,

pengambilan sampel, yaitu 6 pegawai dari PT Takaful Keluarga Palembang, 6 sampel dari 15 populasi telah menjawab permasalahan yang akan peneliti teliti. Teknik pengambilan sampel dilakukan *purposive sampling* yaitu salah satu teknik pengambilan sampel yang sering digunakan dalam penelitian. Yaitu penelitian menentukan sendiri sampel yang diambil karena ada pertimbangan tertentu<sup>11</sup>.

#### 4. Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah Data kualitatif, yaitu mengumpulkan data, menyusun, dan menganalisa data yang didapat kemudian mengadakan penelitian sehingga menghasilkan kesimpulan.

- a. Sumber data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh penulis untuk menjawab masalah penelitian. Dalam penelitian ini data primer yang digunakan berupa wawancara dan studi lapangan.
- b. Data skunder adalah data yang dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang ada, yakni dokumen-dokumen, buku-buku, perundang-undangan, lembaran-lembaran serta internet.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara yang digunakan untuk mengetahui informasi tentang penyelesaian sengketa nasabah klaim produk

---

<sup>11</sup> Ashshofa, *Metodeligi Penelitian Hukum*, Jakarta, Renika Cipta, 2004, hal, 152.

salam di PT Takafu Keluarga Palembang , metode ini berupa tanya jawab secara lisan dengan menggunakan pedoman terlebih dahulu untuk mengetahui pertanyaan yang terjadi.

- b. Dokumentasi dalam penelitian ini penulis mengumpulkan, membaca serta mempelajari berbagai macam bentuk yang ada dilapangan serta data-data lain di perpustakaan yang dapat dijadikan penguat refrensi data.

#### 6. Teknik analisis data

Data yang telah dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi diolah dalam penelitian ini serta dianalisis secara *deskriptif kualitatif* maksudnya ialah menggambarkan, menguraikan atau menganalisa seluruh permasalahan yang di bahas dengan tegas dan sejelast-jelasnya kemudian dari penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan secara deduktif yaitu menarik suatu kesimpulan dari pernyataan yang bersifat umum ke khusus sehingga hasil penelitian ini dapat dipahami dengan mudah<sup>12</sup>. Dengan demikian akan digambarkan secara jelas bagaimana penyelesaian sengketa nasabah kalim produk takafullink salam di PT Takaful keluarga Palembang

---

<sup>12</sup> Ashshofa, *Metodeligi Penelitian Hukum*, hal 154.

## **G. Sistematika pembahasan**

Untuk memperoleh pembahasan dalam skripsi ini, penulis membagi pembahasan dalam penelitian ini ke dalam beberapa bagian agar dapat diuraikan secara tepat dan mendapat kesimpulan yang benar. Diantaranya sebagai berikut :

Bab pertama, merupakan pendahuluan yang memuat latar belakang masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini, kemudian akan dirincikan rumusan masalah yang akan dijawab dalam skripsi ini, serta tujuan dan kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metodologi penelitian yang akan menjadi landasan dalam skripsi ini serta sistematika pembahasan.

Bab kedua, merupakan tinjauan umum tentang negosiasi yang menguraikan tentang pengertian negosiasi, bentuk-bentuk negosiasi, nasabah, klaim dan asuransi .serta konsep dasar asuransi Syari'ah dan produk takafullink salam.

Bab ketiga merupakan gambaran umum mengenai profil PT takaful keluarga Palembang yang akan meembahasa serta menguraikan sejarahl singkat PT takaful keluarga Palembang

Bab keempat, merupakan pembahasan mengenai perspektif hukum ekonomi syariah terhadap negosiasi nasabah klaim produk takafullink salam di PT Takafu

keluarga Palembang. akan diuraikan tentang bagaimana negosiasi nasabah klaim produk salam di PT takaful keluarga Palembang serta bagaimana perspektif hukum ekonomi syari'ah terhadap negosiasi nasabah klaim produk salam di PT takaful keluarga Palembang.

Bab kelima Pada Bab ini akan memuat kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan analisis negosiasi nasabah klaim produk salam dalam perspektif hukum ekonomi syari'ah di PT takaful keluarga Palembang