

BAB IV

**NEGOSIASI NASABAH KLAIM PRODUK SALAM DI PT
TAKAFUL KELUARGA PALEMBAG DALAM
PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI SYARIAH**

**A. Negosiasi Nasabah Klaim Produk Salam Di PT. Takaful
Keluarga Palembang**

Menurut Ratna,⁶⁶ Klaim ialah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak untuk memiliki atau mempunyai atas sesuatu. mengenai prosedur atau tata cara ketika akan klaim di PT Takaful Keluarga Palembang diantaranya :

1. Mengisi formulir yang telah di sediakan oleh PT Takaful keluarga Palembang.
2. Melengkapi surat-surat yang berhubungan dengan klim, seperti, surat kematian bila klaim meninggal dunia.
3. Klaim wajib dilakukan oleh salah satu penerima manfaat atau pemegang polis⁶⁷.

Menurutnya terdapat masalah atau perselisihan antara nasabah dengan PT Takaful Keluarga Palembang ketika klaim produk Takafullink salam di PT Takaful keluarga Palembang, yaitu nasabah klaim rugi disebabkan ketidak pahaman nasabah dalam memahami sistem investasi (tingkat asumsi tinggi

⁶⁶ Hasil wawancara Ratna POS (Policy Owner Service 22 Februari 2019

⁶⁷ wawancara Ratna POS (Policy Owner Service 22 Februari 2019

rendahnya investasi) yang terkadang menurun sesuai dengan keadaan ekonomi saat itu atau NAB (*nilai aktivia bersih*), Dalam menanggapi hal tersebut menurut Ratna cara penyelesaiannya yang tepat dan efektif ialah menggunakan metode negosiasi.

Dengan proses awal dimulai dengan PT Takaful keluarga Palembang melakukan perundingan atau musyawarah untuk penyelesaian masalah yang terjadi, dengan cara menjelaskan ulang kepada nasabah, bahwa akad-akad yang diperselisihkan telah di rinci semua dalam polis, maka ketika terjadi masalah atau perbedaan penafsiran akan suatu hal, maka perusahaan berlepas diri dari hal tersebut.

Mengenai tempat penyelesaian sengketa ini dapat dilakukan di kantor RO (kantor agent) maupun kantor pusat pelayanan Takaful Keluarga Palembang perselisihan ini di akibatkan oleh beberapa faktor diantaranya, *pertama*, Ketidakpahaman nasabah akan memahami isi polis atau klausul-klausul yang terdapat dalam polis. *kedua*, Ketidak transparansi agent-agent atau marketing dalam menjelaskan akad awal atau saat memasarkan, *ketiga*, Kurangnya pemahaman agen dalam suatu produk, negosiasi yang digunakan dalam penyelesaian masalah tersebut sudah memenuhi standar dalam penyelesaian masalah ekonomi syariah karena dengan negosiasi lebih menjaga kekeluargaan dan telah dijelaskan dalam polis asuransi, bahwa jika terjadi suatu perselisihan maka PT

Takaful keluarga menganjurkan untuk melakukan penyelesaian dengan perdamaian dan musyawara. apabila penyelesaian melalui perdamaian atau musyawara tidak dapat di capai, perusahaan memberikan kebebasan kepada peserta untuk memilih penyelesaian perselisihan litigasi.

Hasil negosiasi nasabah sepakat dengan cara negosiasi terhadap produk takafullink salam, karena sebelumnya di dalam akad polis semua telah di jelaskan secara rinci dan perselisihan ini kesalahan nasaba. Meski sebelumnya untuk melakukan negosiasi mereka sedikit marah karena suatu yang tidak sesuai harapan⁶⁸.

Menurut Birliansya asuransi syariah memiliki tujuan meminilisir, riba, gharar, dan maisyir, menurutNya Takaful keluarga Palembang telah menjalankan peran sebagaimana tujuan tersebut. Beroperasional menjalankan prinsip-prinsip maghrib, dengan baik karena semua sudah tersystem di program unitlink maupun produk tradisional, tranparansi terkait biaya terlampir jelas di ilustrasi program dan di polis serta agent sudah dibekali materi tentang syariah.

Di dalam asuransi terdapat beberapa produk, diantar produk-produk tersebut produk yang paling diminati oleh nasabah yaitu Produk Takafullink salam, karena memiliki manfaat al-khairat serta investasi yang optimal dan penangungan resiko di hari tua, maka darinya sangat mungkin

⁶⁸ Hasil wawancara Ratna POS (Policy Owner Service 22 Febuari 2019

terjadi permasalahan atau perselisihan antara nasabah dengan perusahaan saat klaim, masalah yang pernah terjadi pada produk takafullink salam di PT Takaful keluarga, yaitu mengenai nasabah klaim rugi, yang timbul karena ketidakpahaman nasabah dalam memahami sistem investasi (tingkat asumsi tinggi rendahnya investasi) yang terkadang menurun sesuai dengan keadaan ekonomi saat ini, atau NAB (*Nilai Aktivia Bersih*).⁶⁹

Menanggapi masalah tersebut berdasarkan pengalamannya dibidang bisnis, terjadinya suatu perbedaan penafsiran akan suatu tujuan sesuatu yang tidak asing, oleh karena itu pentingnya merekrut karyawan yang sejalan dengan bidang yang akan di jalankan. sebab yang mempengaruhi terjadi masalah tersebut baik faktor internal maupun eksternal di akibatkan oleh hal-hal:

- a. Ketidak pahaman nasabah akan suatu produk dan resiko yang di ambli
- b. Kurangnya komunikasi antara agen dengan nasabah pada saat akad
- c. Ketidak pahaman nasabah dalam memahami polis.

Perusahaan memiliki standar oprasional perusahaan (SOP) dalam memasarkan suatu produk, yaitu agen harus mempelajari produk secara detail agen mengetahui dan mendalami akan manfaat dari produk, agen paham akan

⁶⁹ Hasil wawancara Birliyansah (Takaful Sales Manejer) 24 Febuari 2019

semua produk, agen harus memotivasi calon nasabah saat pengambilan produk, agen menguasai publik saat mensosialisasikan suatu produk, agen jujur akan produk yang akan di pasarkan⁷⁰.

Menurut Suherman⁷¹ Suatu standar oprasional perusahaan itu memiliki nilai utama dalam perkembangan suatu perusahaan, karena SOP dasar dari sebuah rancangan dalam memenuhi kreteria suksesnya perusahaan, akan banyak terjadi permasalahan-permasalahan yang muncul bilamana tidak diatur mekanisme dan cara-cara dalam pemasaran, oleh karenanya seorang agen dalam memasarkan suatu produk harus memiliki standar oprasional perusahaan, PT Takaful keluarga Palembang menerapkan pada agen, untuk mempelajari seksama akan produk secara detail, mengetahui dan mendalami akan manfaat dari produk, paham akan sseluruh produk-produk yang terdapat pada perusahaan, memotivasi calon nasabah, menguasai publik saat mensosialisasikan suatu produk, taranparansi akan produk yang di pasarkan.

Menurut Suherman Melakukan kegiatan pemasaran asuransi takafullink itu melalui agen-agen dan dari para agen akan menawarkan kepada masyarakat atau teman, keluarga. dari hal itulah agent akan memasarkan produk takaful dan

⁷⁰ Hasil wawancara Birliyansah (Takaful Sales Manejer) 24 Febuari 2019

⁷¹ Hasil wawancara Suherman (Takaful Sales Manejer) 18 Febuari 2019

akan mendapatkan nasabah-nasabah takaful keluarga Palembang. Kata Suherman terdapat maslah atau perselisihan pada produk salam, dimana Sebelumnya tidak ada masalah pada produk ritel maupun unitlink, hanya saja beberapa masalah yang muncul di dalam kurung waktu 2 tahun yang lalu , yakni perselisihan pada nasabah klaim rugi pada produk takafullink salam, disebabkan kurang pahamiannya nasabah saat mengambil produk, serta kuangnya akan daya belajar nasabah dalam memahami polis.

Saat nasabah klaim dan mengalami kerugian menurut Suherman sebagai Takaful sales manajer (TAM) yaitu merundingkan ulang dengan nasabah bahwa sebelum akad atau pembuatan polis nasabah telah dijelaskan akan tingkat asumsi tinggi rendahnya investasi serta di beri waktu 14 hari untuk memahami isi polis setelah polis dibuat, maka dari penjelasan itu jelas bahwa negosiasi tersebut menggunakan teori prinsip kerelaan sehingga hasil dari negosiasi selesai dengan sama-sama ikhlas.

Menurut Yuni Angaraini,⁷² SOP Takaful Keluarga Palembang yang diterapkan untuk para agen dalam memasarkan suatu produk telah dipenuhi dan sebelumnya juga agen telah dibekali dan di jelaskan tentang prinsip-prinsip syariah. Takaful memiliki SOP bagi setiap agen, dalam memasarkan suatu produk menurut Yuni sebagai seorang agen ia telah

⁷² Hasil wawancara Yuni Angaraini (Takaful Sales Financial Cosnsultan) 04 Febuari 2019

menjalankan, prosedur itu sesuai, ketentuan yang sebenarnya. Karena Sebelum mendaftar sebagai agen, sebelumnya di latih dengan pelatihan-pelatihan yang syariah, agar tidak terjadi ketidak transparansi kepada nasabah dalam memasarkan produk. Baik dalam unitlink maupun tradisional.

Pemasaran yang baik diawali dengan pengetahuan akan suatu produk, Yuni menjelaskan secara rinci akan apa itu produk takafullink salam, lalu menjelaskan apa saja yang menjadi manfaat dari produk tersebut, lalu memberikan sepenuhnya pada nasabah akan keputusan dan kebijakan-kebijakan berikutnya⁷³. Maka ketika nasabah klaim rugi pada produk salam dan terdapat perselisihan atau sengketa maka cukup dengan negosiasi dengan berembuk mengeluarkan data dan ilustrasi bahwa apa yang menjadi akhir dari premi telah disepakati di awal akad, dan hal ini juga telah jelas terdapat di polis asuransi, dan negosiasi melahirkan konsep *win win solution*

Menurut Reyhan,⁷⁴ Klaim ialah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (untuk memiliki atau mempunyai atas sesuatu) sebagai seorang admin di PT takaful tidak sering terjadi nasabah klaim produk takafullink salam yang mengalami kerugianakan tetapi ada satu atau dua kasus terjadi perselisihan dalam memahami tingkat asumsi tinggi

⁷³ Hasil wawancara Yuni Angarini (Takaful Sales Financial Cosnsultan) 04 Febuari

⁷⁴ Hasil wawancara Reyhan (Adiministrasi pelayanan pusat) 14 Febuari 2019

rendahnya nilai investasi perselisihan pada produk rite yakni nasabah kalim rugi akan uang klaim investasi . dikarnakan Kurangnya transparansi dari agent, karena agent dalam takaful sifatnya keluar masuk tanpa ada kontrak tertentu, sehingga tidak terdapat klausul-klausul yang bersifat khusus (mengikat), Tidak pahamnya nasabah akan isi polis, dan tidak pahamnya nasabah akan penjelasan agent di awal akad.

Proses negosiasi dalam penyelesaian perselisihan tersebut ialah dengan melakukan, musyawarah (bernegosiasi pada nasabah, menjelaskan apa penyebab uang yang di klaim itu rugi, dengan melakukan pendataan dan melihat saldo tabunganny serta pemotongan-pemotongan saldo yang telah dicantumkan sebelumnya dalam polis untuk biaya kontribusi serta biaya-biaya lainnya. Penyelesaia atau negosiasi ini bisa dilakukan di kaktor agent (kantor marketing) dan bisa juga dilakukan di kantor pusat pelayanan. Proses negosiasi dilakukan hanya dalam Beberapa waktu yang tidak cukup lama karena perusahaan hanya menjelaskan ulang masalah ini telah selesai dengan kesepakatan '*anta radhin* karena berrifat hanya menjelaskan ulang isi-isi yang terdapa pada polis, lalu nasabah menerima penjelasan tersebut⁷⁵.

Dari hasli wawancara di atas bahwasanya klaim adalah ialah suatu tuntutan atau pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak untuk memiliki sesuatu. Adapun

⁷⁵ Hasil wawancara Reyan (Adiministrasi pelayanan pusat) 14 Febuari 2019

prosedur atau tata cara klaim di PT Takaful Keluarga yakni dengan melakukan beberapa tahap-tahap t diantaranya :

1. Mengisi formulir yang telah di siapkan oleh PT Takaful keluarga Palembang. jika berhubungan dengan klaim meninggal dunia melenkapi surat-surat yang harus dilampirkan dalam dokumen persyaratan klaim.
2. Klaim ini juga harus dilakukan oleh pemegang polis atau penerima manfaat polis dengan membawa dokumen asli.

Dalam peneliiian ini bahwa terdapat perselisihan pada produk takafullink salam mengenai tingkat asumsi tinggi rendanya nilai investasi, antara nasabah dan PT Takaful keluarga palemabang, hal ini disebabkan ketidak pahaman nasbah dalam memahami produk yang ia ambil sehingga saat kalim dan mengalami kerugian nasabah menyelisihi polis. Yang pada dasarnya telah dijelaskan bahwa asumsi tingkat tingi rendanya investasi, dilihat dari perkembangan NAB (*Nilai Aktivia Bersih*) atau kondisi saat ini, maka dari itu penyelesaian sengketa yang dilakukan dengan metode negosiasi, melalui proses antara nasabah dengan pihak perusahaan musyawarah atau perundingan akan perselisihan yang terjadi. Perusahaan menjelaskan ulang kepada nasabah bahwa akad-akad yang di perselisihkan telah tertera di dalam polis asuransi, maka ketika terjadi perselisihan antara nasabah dengan perusahaan, sepenuhnya resiko di tanggung nasabah, dan perusahaan berlepas dari hal tersebut.

Negosiasi tersebut dilakukan di kantor agen pelayanana dapat saya simpulkan juga bahwa faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya perselisihan tersebut ialah *pertama* pemahaman nasabah dalam memahami isi polis atau klausul yang terdapat didalamnya. *Kedua* ketidak tranparansinya agent dalm menjelaskan suatu produk. *Ketiga* kurangnya pemahaman produk itu sendiri.

Dalam rana bisnis khususnya di bidang ekonomi yang berbasis syariah tentu suatu antisipasi yang matang sangat dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu perselisihan untuk itu negosiasi adalah alternative penyelesaian sengketa yang tidak membutuhkan banyak waktu biaya ringan cepat dan efektif, dalam penyelesaian perselisihan musyawarah, pilihan yang tepat disamping dianjurkan dalam hukum syariah ia juga lebih menjaga kekeluargaan⁷⁶.

Akhir dari penyelesaian ini nasabah sepakat dan sejalan dengan tujuan ini dan dari hasil negosiasi antara nasabah dengan perusahaan melahirkan konsep *win-win Solution* yaitu merupakan masing-masing pihak yang terlibat keinginan dan kebutuhannya sama-sama tercapai, dimana di sini tidak ada pihak yang dirugikan, ini hanya kekeliruan nasabah yang belum memahami isi polis dan produk yang ia ambil pada saat akad berlangsung.

⁷⁶ Hasil wawancara Reyana (Adiministrasi pelayanan pusat) 14 Februari 2019

Mengenai tujuan dari PT Takaful Keluarga Palembang yakni meminilisir gharar, mayisir dan riba telah menjalankan sepenuhnya prinsip-prinsip tersebut dengan baik karena semua sudah tersystem di produk unitlink maupun tradisional, mengenai tranparasi terkait biaya sudah terlampir jelas pada ilustrasi program di polis serta agen sudah di bekal materi tentang syariah

B. Negosiasi Nasabah Klaim Produk Salam Di PT Takaful Keluarga Palembang Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah

Islam telah mengatur semua aspek kehidupan manusia baik dari segi harizontal maupun vertikal, untuk itu muamalah salah satu hal yang tidak terlepas dari transaksi. Konstruksi 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.

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 bekerjasama. 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 (akad)⁷⁷. 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.

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 mengingat sistem asuransi Syariah merupakan sistem asuransi alternatif yang saling menguntungkan, humanis dan Universal⁷⁸.

Al Majma' Al Fiqhiy Al Islami (divisi fiqih Rabithah Alam Islami) dalam muktamarnya tahun 1978 setelah mengeluarkan fatwa yang mengharamkan asuransi konvensional dan menyertakannya dengan asuransi islami, yang berbunyi, “*majeis Al Majma'* sepakat membolehkan asuransi *kooporatif* (*ta'min ta'awuni*) sebagai ganti dari asuransi komirsial yang diharamkan, berdasarkan dali-dali berikut :

⁷⁷ Syukri Iska, *Sistem Perbankan Syariah Di Indonesia Dalam Persepektif Fikih Ekonomi* hal,183.

⁷⁸ Permata Hastuti dan Milla, *Asuransi Konvensional, Syari'ah dan BPJS*, hal, 30.

Pertama asuransi *kooporatif* (*ta'min ta'awuni*) merupakan akad hibah yang pada dasarnya bertujuan untuk saling tolong-menolong meringankan beban kerugian dan ikut andil menanggung penderitaan saat terjadi musibah. Dengan cara membayar sejumlah uang tunai yang dikhususkan untuk mengganti kerugian orang yang di timpah musibah. Maka sekelompok orang yang tergabung dalam *ta'min ta'awuni* tidak bertujuan komersial, meraup laba dari harta orang lain. Semata-mata tujuan mereka pemerataan resiko diantara mereka dan saling tolong dan menanggung sebagian resiko.

Kedua asuransi kooperatif atau *ta'min ta'awuni* terbebas dari riba dengan segala bentuknya riba fadhil dan riba nasi'ah . transaksi para peserta asuransi tidak termasuk akad riba dan pengelolaan tidak akan menggunakan dana yang terhimpun dari para peserta untuk suatu transaksi riba dalam bentuk apapun.

Ketiga. Ketidak jelasan besarnya klaim ganti rugi yang akan diterima peserta asuransi *kooporatif* (*ta'min ta'awuni*) pada saat akad di langsunkan tidak mempengaruhi keabsahan akad karena akad ini adalah akad hibah, dan gharar dalam akad hiba diperbolehkan serta tidak termasuk judi. Berbeda dengan asuransi komersial, akad yang terjadi adalah akad tukar-menukar.

Sedangkan negosiasi dalam islam yakni proses interaksi sosial berupa sebuah pemikiran atau permintaan yang

dilakukan oleh kedua pihak baik individu maupun kelompok atau organisasi guna mencapai sebuah kesepakatan bersama yang saling menguntungkan. Negosiasi yang dilakukan oleh PT Takaful keluarga Palembang menghasilkan empat kemungkinan⁷⁹

1. *lose-lose Solution* yaitu posisi dimana masing-masing pihak yang terlibat dalam negosiasi tidak mencapai kebutuhan dan keinginan.
2. *win-lose Solution* atau *lose-win Solution* merupakan hasil apabila salah satu pihak mendapatkan keinginan dan kebutuhannya namun pihak yang lain tidak.
3. *win-win Solution* merupakan masing-masing pihak yang terlibat keinginan dan kebutuhannya sama-sama tercapai.
4. *no outcome Solution* tidak ada hasil diaman tidak ada yang menang dan tidak ada yang kalah pada kondisi.

Dan hasilnya *win-win Solution* merupakan masing-masing pihak yang terlibat keinginan dan kebutuhannya sama-sama tercapai. Dengan dasar hukum firman Allah dalam Al-Qur'an halal atau diperbolehkan selama dijalankan sesuai syariat islam.

وَإِنْ طَآئِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتَلُوا فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا فَإِنْ
بَغَتْ إِحْدَاهُمَا عَلَى الْأُخْرَى فَقْتُلُوا الَّتِي تَبَغَى حَتَّى تَفِيءَ إِلَى
أَمْرِ اللَّهِ فَإِنْ فَاءَتْ فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا إِنَّ اللَّهَ
سُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ ﴿٩١﴾

⁷⁹ Cahyo S. Wijaya, *Jurus Maut Negosiasi Kiat Efektif Menjadi Negosiasi Handal*, Yogyakarta, Second Hope, 2011, hal, 7.

“dan kalau ada dua golongan dari mereka yang beriman itu berperang hendaklah kamu damaikan antara keduanya! tapi kalau yang satu melanggar Perjanjian terhadap yang lain, hendaklah yang melanggar Perjanjian itu kamu perangi sampai surut kembali pada perintah Allah. kalau Dia telah surut, damaikanlah antara keduanya menurut keadilan, dan hendaklah kamu Berlaku adil; Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang Berlaku adil”.(Q.S. Al-Hujarat : 9)⁸⁰.

Sedangkan dalam praktiknya negosiasi terdapat dalam firman Allah

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا
 أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ
 كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿١٦﴾

“*Hai* orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.(Al-Qur’an Surah An-Nisa :29)⁸¹.

Proses negosiasi tersebut nasabah sepakat dengan cara, melakukan pendataan dan melihat saldo tabunganny serta

⁸⁰ Rasm Usmani Standar Indonesia, *Al-Qur’an Hafalan*, hal, 516

⁸¹ Rasm Usmani Standar Indonesia, *Al-Qur’an Hafalan*, hal, 602.

pemotongan-pemotongan saldo yang telah dicantumkan sebelumnya dalam polis untuk biaya kontribusi serta biaya-biaya lainnya. Proses negosiasi dilakukan hanya dalam Beberapa waktu yang tidak cukup lama karena perusahaan hanya menjelaskan ulang masalah ini telah selesai dengan kesepakatan '*anta radhin* karena berrifat hanya menjelaskan ulang isi-isi yang terdapat pada polis, lalu nasabah menerima penjelasan tersebut karena sebelumnya di dalam akad polis semua telah di jelaskan secara rinci. akan tingkat asumsi tinggi rendahnya investasi akan mengaalami perubahan sesuai NAB, (Nilai ativia Bersih) serta nasabah di beri waktu 14 hari untuk memahami isi polis setelah polis dibuat.

Takaful keluarga Palembang telah beroperasi menjalankan prinsip-prinsip maghrib, dengan baik karena semua sudah tersystem di program unitlink maupun produk tradisional, transparansi terkait biaya terlampir jelas di ilustrasi program dan di polis serta agent sudah dibekali materi tentang syariah. Mengenai nasabah klaim produk takafullink salam, yakni tidak pahamnya nasabah dalam memahami sistem investasi (tingkat asumsi tinggi rendahnya investasi) yang terkadang menurun sesuai dengan keadaan ekonomi saat ini, atau NAB (*Nilai Aktivia Bersih*).

Dapat peneliti deskripsikan bahwa negosiasi antara nasabah klaim produk takafullink salam di PT Takaful Keluarga Palembang dalam Kajian Hukum Ekonomi Syariah

merupakan transaksi yang sah-sah saja karena nasabahnya dan perusahaan telah mengikuti nilai nilai syari'ah. Indikator yang terlihat dari hasil lapangan adalah langkah perdamaian dengan syarat yang sama sama ikhlas (*'anta radhin*). Langkah yang dilakukan dalam menyelesaikan problem asuransi termaktub juga dalam Qur'an Surah, Al-Hujarat, Ayat:9 serta akad yang dilakukan di awal saat pembuatan polis itu telah jelas denga tidak bertujuan untuk harta duniawi semata dan atas dasar kesepakatan antar pihak.