

**FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN KLAIM  
ASURANSI TAKAFUL DANA INVESTASI PADA PT. ASURANSI  
TAKAFUL KELUARGA CABANG PALEMBANG**



Oleh:  
Tryana Susita  
NIM: 13180251

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna memperoleh Gelar Sarjana Perbankan

Syariah (A.Md)

**PALEMBANG**

**2016**



Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Formulir E.4

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR  
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH

Nama : Tryana Susita  
Nim/Jurusan : 13180251 / Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Klaim Asuransi Takaful Dana  
Investasi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang.

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

PANITIA UJIAN TUGAS AKHIR

Tanggal Pembimbing Utama : Peny Cahaya Azwari, SE, MM, MBA, AK, CA  
t.t:

Tanggal Pembimbing Kedua : Nurul Mubarak, SE.M.Si  
t.t:

Tanggal Penguji Utama : Dr. Kun Budianto, S.Ag.,M.Si  
t.t:

Tanggal Penguji Kedua : Erdah Litriani, SE,M.Ec,Dev  
t.t:

Tanggal ketua : Mismiwati, SE.,MP  
t.t:

Tanggal sekretaris : Mila Gustahartati, S.Ag.M.Hum  
t.t:

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tryana Susita  
NIM : 13180251  
Jurusan : D3 Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Klaim

Asuransi Takaful Dana Investasi pada PT.

Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang.

Menyatakan bahwa, Tugas Akhir ini merupakan karya sendiri dan isi dalam Tugas Akhir tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain atau kelompok lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu insitusi pendidikan, dan sepanjang pengetahuan kami juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah tulis dan atau diterbitkan oleh orang lain atau kelompok lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini yang disebutkan dalam daftar pustaka.

Palembang, September 2016



Menyatakan

Tryana Susita

NIM. 13180251

## MOTTO

"Pahit Hidup Yang dijalani, jangan disangkah beban dalam Hidup tapi jadikan lah Sebuah Pengalaman Yang akan Merubah Menuju Kesuksesan"

Kejujuran adalah kunci dari kebahagiaan.....

Motivasi adalah kekuatan untuk terus maju menerjang semua rintangan yang ada tuk meraih apa yang kita inginkan

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Tugas Akhir ini selesai dengan segala kehendak-nya dan ku persembahkan untuk :

- ❖ Allah SWT atas berkat rahmat dan nikmat yang engkau berikan kepada Hamba, alhamdulillah hamba bisa menyelesaikan study ini dengan lancar dan sukses.
- ❖ Untuk kedua orang tua ku alm Suhamsi dan ibu Sinarti yang selalu memberi nasehat, do.a, dukungan dan semangat yaang selama ini kalian berikan kepadaku.
- ❖ My sister Sarmi Hastika dan Eva Windati yang tersayang, terima kasih motivasi yang engkau berikan, jadilah saudara ku yang selalu menyayangi ku.
- ❖ Kepada sanak saudara ku yang tak dapat ku sebutkan satu persatu terimakasih atas kebaikan nya selama ini yang telah membantuku.
- ❖ Untuk pembimbing pertama ku Bapak Peny Cahaya Azwari,SE,MM,MBA,AK,CA dan pembimbing kedua bapak Nurul Mubarak,SE.M.Si yang susah payah membimbingku sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- ❖ Teman-Teman C8 Tari Utami, Tri Wahyuni (ayu), Tri Wulandari, Tiara Dila Sandi,Wina Eka Putri, Tri Wahyuni (yuni), Tri Damayanti.

## KATA PENGANTAR

**Assalamualaikum. Wr. Wb**

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Berkah, Rahmat serta kasihNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang mengambil judul *“Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Klaim Asuransi Takaful Dana Investasi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang”*.

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ahli Madya Islam bagi mahasiswa program Diploma III di program studi DIII Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Terselesaikannya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Tugas Akhir ini hingga selesai, terutama kepada :

1. Bapak Prof. Drs. H.Muhammad Sirozi, Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

2. Bapak Dr. Qadariah Barkah, M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Mufti Fiandi, M.Ag selaku kepala Prodi Diploma III Perbankan Syariah.
4. Bapak Peny Cahaya Azwari, SE, MM, MBA,AK,CA selaku dosen pembimbing dalam menyusun Tugas Akhir ini, terimakasih telah memberi saran, motivasi dan bimbingan, dan semangat yang tinggi sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Nurul Mubarak, SE.M.Si selaku dosen pembimbing dalam menyusun Tugas Akhir ini, terimakasih telah memberi masukan, saran, motivasi, bimbingan dan dukungan sehingga Tugas Akhir ini terselesaikan dengan baik.
6. PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang para staff dan karyawan terkhusus Bapak Ardandi dan Mbak Amrina Rosyada yang telah membimbing penulis selama Penelitian dan magang memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
7. Teristimewa kepada kedua Orang Tua penulis yang tercinta Bapak Alm Suhami dan Ibu Sinarti dan kedua ayuk ku tersayang yang selalu mendoakan, yang telah banyak memberikan kasih sayang, dukungan, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril, materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia perbankan syariah.

Palembang, September 2016  
Penulis,

Tryana Susita  
NIM. 13180251

## TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

### A. Huruf Konsonan.

=	'	=	z	=	q
=	b	=	s	=	k
=	t	=	sy	=	l
=	ś	=	Ş	=	m
=	j	=	dh	=	n
=	<u>h</u>	=	ṭ	=	w
=	kh	=	zh	=	h
=	d	=	‘	=	`
=	z	=	gh	=	y
=	r	=	f		

### B. *Ta` Marbûthah*

1. Ta` marbûthah sukun ditulis h contoh      ditulis *bi`ibâdah*.
2. Ta` marbûthah sambung ditulis ṭ contoh بِعِبَادَةِ رَبِّهِ ditulis *bi`ibâdat rabbih*.

### C. Huruf Vokal

#### 1. Vokal Tunggal

- a. Fathah (---) = a
- b. Kasrah (---) = i
- c. Dhammah (---) = u

#### 2. Vokal Rangkap

- a. ( ) = ay
- b. ( --) = îy
- c. ( ) = aw
- d. ( --) = ûw

#### 3. Vokal Panjang

- a. (---) = â
- b. ( ---) = î
- c. ( ---) = û

#### D. Kata Sandang

Penulisan *al qamariyyah* dan *al syamsiyyah* menggunakan *al-*:

1. *Al qamarîyah* contohnya: ” “ ditulis *al-hamd*
2. *Al syamsîyah* contohnya: “ “ ditulis *al-naml*

#### E. Daftar Singkatan

H	=	Hijriyah
M	=	Masehi
h.	=	halaman
swt.	=	<i>subhânabu wa ta'âlâ</i>
saw.	=	<i>sall Allâh 'alaih wa sallam</i>
QS.	=	al-Qur`ân Surat
HR.	=	Hadis Riwayat
terj.	=	terjemah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Batasan Masalah.....	6
E. Kegunaan Penelitian.....	6
F. Jenis dan Sumber Data .....	8
G. Teknik Pengumpulan Data .....	9
H. Teknik Analisis Data .....	10
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Pengertian Asuransi Syariah .....	11
B. Landasan Hukum Asuransi Syariah .....	13
C. Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah.....	16
D. Jenis-Jenis Asuransi Syariah .....	17
E. Manfaat Asuransi Syariah .....	19
F. Asuransi Dana Investasi .....	20
G. Klaim atau Tuntutan Ganti Rugi .....	22
H. Penelitian Terdahulu.....	27

**BAB III : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

A. Sejarah Asuransi Takaful Syariah .....	30
B. Visi dan Misi .....	32
C. Struktur Organisasi Asuransi.....	32
D. Produk-Produk.....	35
E. Lokasi Penelitian .....	40

**BAB IV : PEMBAHASAN**

A. Faktor-faktor Penyebab Keterlambatan Klaim Asuransi Dana Investasi.....	41
B. Proses Penyelesaian Keterlambatan Klaim Asuransi Dana Investasi pada PT.Asuransi Takaful keluarga Cabang Palembang .....	44

**BAB V : PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	51
B. Saran .....	54

**DAFTAR PUSTAKA ..... 55**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Penulis Teliti Dengan Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>30</b>
--	-----------

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>3.1 Sruktur Organisasi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang.....</b>	<b>35</b>
--	-----------

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>LAMPIRAN 1. SK Pembimbing.....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN 2. Izin Penjilitan .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN 3. Surat Permohonan Izin Penelitian.....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN 2. Surat Balesan Persetujuan Izin Penelitian.....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN 3. Daftar Wawancara.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN 4. Daftar Konsultasi.....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN 5. CV .....</b>	<b>63</b>

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**Nama** : Tryana Susita  
**Nim** : 13180251  
**T.T. Lahir** : Palembang, 15 Nopember 1994  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Jurusan** : D3 Perbankan Syariah  
**Alamat** : Jln. Rawajaya 1 UIN Raden Fatah Palembang

### **Nama Orang Tua/Pekerjaan Orang Tua**

**Ayah** : Alm Suhamsi  
**Ibu** : Sinarti / Wiraswasta  
**Alamat Orang Tua** : Lebung Batang Kec. Pangkalan Lampam Ogan  
Kemering Ilir

### **Riwayat Pendidikan :**

**Tahun 2001-2007** : SD Negeri 1 Lebung Batang  
**Tahun 2007-2010** : SMP Negeri 1 Pangkalan Lampam  
**Tahun 2010-2013** : SMA Negeri 1 Pangkalan Lampam  
**Tahun 2013-2016** : UIN Raden Fatah Palembang

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di zaman modern ini, keperluan asuransi makin meningkat sejalan dengan pertumbuhan ekonomi dan perdagangan internasional. Setiap individu yang membuka usaha perdagangan selalu memerlukan perlindungan keselamatan dan jaminan kesejahteraan bagi usahanya. Dengan itu, perlindungan asuransi pada hari ini di anggap penting bagi keselamatan dan kesejahteraan baik untuk perusahaan maupun individu.<sup>1</sup>

Perasuransian adalah lembaga keuangan bukan bank yang telah berkembang seiring dengan adanya kesadaran dari masyarakat, terutama masyarakat di perkotaan akan pentingnya hakikat dari asuransi tersebut dalam mengantisipasi timbulnya kerugian, kerusakan barang yang dimilikinya, atau kehilangan keuntungan dari suatu kegiatan usaha yang dijalankannya. Usaha perasuransian telah cukup lama hadir dalam perekonomian Indonesia dan ikut berperan dalam perjalanan sejarah bangsa berdampingan dengan sektor kegiatan ekonomi lainnya.<sup>2</sup>

Menurut ketentuan Pasal 246 KUHD, yang dimaksud dengan asuransi adalah suatu perjanjian dengan mana seseorang penanggung mengikatkan diri

---

<sup>1</sup> Hermansyah, 2012, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hal 5

<sup>2</sup> Ibid, hal 9

kepada seseorang tertanggung, dengan menerima uang premi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tentu.<sup>3</sup>

Asuransi Takaful merupakan lembaga keuangan syari'ah non bank, yang berarti perjanjian antara anggota-anggota kelompok atau peserta yang bersepakat untuk bekerjasama menjamin atau menanggung di antara mereka dalam menghadapi kerugian atau bencana yang mungkin dapat menimpa salah seorang dari mereka. Sehingga barangsiapa yang ditimpa kesusahan tersebut akan menerima sejumlah uang atau bantuan manfaat keuangan yang di ambil dari dana. Asuransi takaful mempunyai peranan penting karena selain menjamin keselamatan juga memberikan perlindungan atas pribadi, harta kekayaan dan perusahaan.<sup>4</sup>

Aktivitas sistem asuransi secara Islam ini sejalan dengan hukum syariat dan menjauhkan unsur gharar, riba dan spekulasi dalam seluruh operasinya, serta lebih mementingkan kebaikan rakyat banyak. Asuransi takaful memiliki kesamaan fungsi dengan lembaga keuangan syari'ah non bank lainnya, yakni untuk memperoleh keuntungan dari hasil investasi dana yang dikumpulkan dari peserta asuransi. Konsep takaful selain didasarkan kepada *al-takaful* juga didasarkan atas konsep *al-mudharabah* yang bearti pemegang polis/saham menyerahkan modal atas dasar amanah kepada perusahaan untuk di investasikan

---

<sup>3</sup> *Ibid*, hal 10

<sup>4</sup> Nurul Ichsan Hasan, 2014, *Pengantar Asuransi Syariah*, Jakarta: Gaung Persada Press Group, hal 21

dalam usaha bisnis yang dibenarkan syariat dan keuntungan (setelah diambil ongkos operasional dan managerial) akan dibagikan sesuai dengan persetujuan pada waktu akad kontrak dilaksanakan.

Perjanjian antara perusahaan takaful dan pemegang polis adalah sesuai dengan hukum al mudharabah, perusahaan takaful bertindak sebagai *mudharib* atau pengusaha dengan menerima uang premi para peserta untuk dipakai dalam skim jaminan perlindungan takaful, menginvestasikan dana dan sebagainya. Para peserta juga bertindak sebagai *shohibul mal* atau pemilik harta dengan menyerahkan uang premi atau *ro'sul mal* mereka untuk dipakai dalam skim perlindungan takaful yang selanjutnya akan digunakan sebagai modal usaha, dijadikan investasi atau lainnya.<sup>5</sup>

Perjanjian tersebut, disepakati juga bagaimana pembagian keuntungan dari skim perlindungan takaful tersebut yang akan dibagi antara perusahaan takaful sebagai pengusaha *mudharib* dengan para peserta sebagai pemilik modal *shohibul mal*, seperti lima puluh persen berbanding lima puluh persen. Perjanjian yang sama juga menerangkan dengan jelas bagaimana perusahaan takaful akan menggunakan uang premi para peserta untuk dikelola dan diinvestasikan dan sebagian dari padanya digunakan untuk membantu para peserta lain yang tertimpa bencana. Mengenai hal bantuan ini mekanismenya sesuai dengan prinsip *tabarru'*.<sup>6</sup>

Prinsip *tabarru'* yaitu rekening yang diniatkan derma dan digunakan untuk membayar klaim (manfaat takaful) kepada ahli waris, apabila diantara peserta

---

<sup>5</sup> *Ibid*, hal 23

<sup>6</sup> *Ibid*, hal 24

yang terkena musibah meninggal dunia atau mengalami musibah lainnya. Premi takaful akan disatukan kedalam “kumpulan dana peserta” yang selanjutnya diinvestasikan dalam pembiayaan-pembiayaan proyek yang dibenarkan syariah. Keuntungan yang diperoleh dari investasi itu akan dibagikan sesuai dengan perjanjian *mudharabah* yang telah disepakati bersama, misalnya 70% dari keuntungan untuk peserta dan 30% untuk perusahaan takaful. Atas bagian keuntungan milik peserta (70%) akan ditambahkan kedalam rekening tabungan dan rekening khusus secara proposional. Rekening tabungan akan dibayarkan apabila pertanggung jawaban berakhir atau mengundurkan diri dalam masa pertanggung jawaban. Sedangkan rekening khusus akan dibayarkan apabila peserta meninggal dunia dalam masa pertanggung jawaban atau pertanggung jawaban berakhir (jika ada).<sup>7</sup>

Asuransi dana investasi yaitu penanaman uang ataupun modal dalam suatu perusahaan ataupun penanaman dana dalam suatu proyek untuk dapat mencari keuntungan, program takaful untuk perencanaan dana oleh investasi masa depan, atau diperuntukkan bagi ahli warisnya jika terkena musibah meninggal lebih awal.

Hal yang meresahkan banyak orang adalah kejadian klaim asuransi yang penanganannya lambat pada saat risiko yang mendatangkan kerugian datang dalam kehidupan nasabah atau tertanggung, tentu hal ini merupakan persoalan yang tidak ingin dialami oleh nasabah.

Tuntutan ganti kerugian oleh tertanggung kepada penanggung inilah yang biasanya disebut klaim. Klaim adalah sebuah permintaan resmi kepada

---

<sup>7</sup> *Ibid*, hal 137

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.

Seringkali timbul hambatan pada saat pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi. Beberapa contoh kasusnya, yaitu lambatnya penanganan berkenaan dengan cairnya uang tuntutan ganti rugi karena lambatnya proses persetujuan dari Kantor Pusat Asuransi, tidak lengkapnya dokumen yang harus dipenuhi pada saat pengajuan klaim sehingga hal ini dapat memperlambat proses pelaksanaan klaim asuransi dana investasi. Maka perusahaan asuransi yang bersangkutan perlu melakukan upaya tertentu guna mengatasi hambatan tersebut agar pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi dana investasi dapat berjalan dengan baik.<sup>8</sup>

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian di Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang yang berjudul : **FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN KLAIM ASURANSI TAKAFUL DANA INVESTASI PADA PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA CABANG PALEMBANG.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan permasalahan dalam penelitian ini ialah :

1. Bagaimana faktor-faktor penyebab keterlambatan klaim Asuransi Takaful Dana Investasi pada PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang ?

---

<sup>8</sup> Mohamad Heykal, 2012, *Investasi Syariah*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, hal 18

2. Bagaimana proses penyelesaian keterlambatan klaim Asuransi Takaful Dana Investasi pada PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dengan adanya perumusan masalah diatas, tentunya ada tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan tugas akhir ini diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja penyebab keterlambatan klaim Asuransi Takaful Dana Investasi pada PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang
2. Untuk mengetahui proses penyelesaian keterlambatan klaim Asuransi Takaful Dana Investasi pada PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang

### **D. Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini terdapat pada faktor-faktor penyebab keterlambatan klaim Asuransi Takaful Dana Investasi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang.

### **E. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu:

## 1. Kegunaan Secara Akademisi

Untuk menambah wawasan bagi penulis tentang faktor-faktor penyebab keterlambatan klaim asuransi dana investasi dan menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat penulis selama menempuh perkuliahan pada jurusan D3 Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang.

### a. Bagi Institusi

Penelitian dapat memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan khususnya di bidang lembaga syariah dan sebagai perbandingan untuk penelitian sejenis selanjutnya.

### b. Bagi Peneliti

Dengan melakukan penelitian ini, penulis memperoleh pengalaman dan khasanah ilmu baru mengenai faktor-faktor penyebab keterlambatan klaim asuransi dana investasi.

## 2. Kegunaan Secara Praktis

### a. Bagi Asuransi Takaful Keluarga

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai catatan atau koreksi dan acuan untuk mengambil keputusan dalam mengembangkan bisnis asuransi syari'ah, serta dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja asuransi syari'ah, sekaligus memperbaiki apabila ada kelemahan ataupun kekurangan dalam menjalankan bisnis asuransi syari'ah.

### b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian diharapkan dapat berguna bagi masyarakat untuk menambah wawasan mengenai kinerja asuransi syariah.

## F. Jenis dan Sumber Data

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

### 1. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Data kualitatif adalah mengumpulkan data, menyusun, menganalisa dan menginterpretasikan data yang didapat kemudian mengadakan penelitian sehingga menghasilkan kesimpulan.<sup>9</sup>

### 2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

#### a. Data Primer

Data primer adalah data pokok yang diperoleh dan dikumpulkan secara langsung dari objek penelitian dengan pokok bahasan.<sup>10</sup> Yang dikaji mengenai faktor-faktor penyebab keterlambatan klaim dan penyelesaian keterlambatan klaim pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang dan berupa hasil dokumentasi serta wawancara langsung dengan pihak informasi pimpinan, wakil pimpinan maupun staff dibidangnya yang berpengalaman dengan masalah yang diteliti.

---

<sup>9</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Kencana, 2011, hal 68

<sup>10</sup> Bambang Sunggono, *Metode penelitian hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007, hal 37

#### b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu pengumpulan data secara tidak langsung.<sup>11</sup> Dalam penelitian ini diperoleh melalui: buku-buku asuransi, tugas akhir, skripsi, brosur, jurnal dan sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan masalah yang dibahas sebagai pendukung data primer.

### G. Teknik Pengumpulan Data

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

#### 1. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung kelapangan dengan mendatangi nara sumber yakni pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang. Hal ini untuk mengetahui keadaan sebenarnya yang terjadi pada lokasi penelitian berkaitan dengan faktor-faktor keterlambatan klaim.

#### 2. Wawancara (interview)

Penulis mengadakan wawancara dengan para fungsionaris Asuransi Takaful Syariah yakni pada Bapak Ardandi yaitu selaku ketua dari seluruh agency dan Ibu Amrina Rosyada selaku Manager Asuransi Takaful Keluarga cabang Palembang yang

---

<sup>11</sup> Nasution, *Metode Riset*, Jakarta: Bumi Askara, 2008, hal 143

dianggap berkompeten dan representatif dengan masalah untuk memperoleh informasi mengenai faktor-faktor penyebab keterlambatan klaim asuransi takaful dana investasi pada asuransi takaful keluarga cabang Palembang.<sup>12</sup>

### 3. Teknik Dokumentasi

Dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari data-data yang ada, yang berkaitan dengan pembahasan tugas akhir ini melalui buku-buku, artikel, brosur, surat kabar, internet dan media lainnya yang berhubungan pokok pembahasan.

## H. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara metode deskriptif kualitatif seperti pengumpulan data terlebih dahulu, lalu di cocokkan dengan permasalahan yang diteliti, kemudian diklasifikasikan kedalam data yang berkaitan implementasi faktor-faktor penyebab keterlambatan klaim asuransi takaful dan investasi pada PT asuransi takaful keluarga cabang Palembang, kemudian data tersebut di analisa secara deskriptif kualitatif yaitu dengan menggambarkan atau menguraikan dan menjelaskan seluruh permasalahan yang ada secara jelas, dan dari penjelasan itu dikumpulkan dalam bentuk pernyataan yang bersifat umum lalu di tarik kesimpulan yang bersifat khusus, sehingga penyajiannya dapat dipahami dengan mudah dan jelas.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Ibid, hal 11

<sup>13</sup> Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014, hal 174

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pengertian Asuransi Syariah

Menurut bahasa, kata *asuransi* itu diambil dari bahasa Belanda *assurantie*, yang artinya meyakinkan orang. Dalam hukum Belanda, asuransi ini disebut dengan *Verzekering* yang berarti pertanggungan. Istilah tersebut kemudian berkembang menjadi *assurateur* yang berarti penanggung dan tertanggung disebut *geassureerde*.<sup>14</sup>

Dalam Ensiklopedia Hukum Islam disebutkan bahwa asuransi adalah transaksi perjanjian antara kedua belah pihak, dimana pihak yang satu berkewajiban membayar iuran dan pihak yang lain berkewajiban memberikan jaminan sepenuhnya kepada pembayar iuran jika sesuatu yang menimpa pihak pertama sesuai dengan perjanjian yang dibuat.<sup>15</sup>

Asuransi dalam Islam dikenal dengan istilah *Takaful* yang berarti saling memikul resiko di antara sesama orang, sehingga antara satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atas resiko yang lainnya. Saling memikul resiko ini dilakukan atas dasar tolong menolong dalam kebaikan, dimana masing-masing mengeluarkan dana/derma (*tabarru*) yang ditunjuk untuk menanggung resiko tersebut. Allah SWT berfirman dalam *surat Al-Ma'idah (5) : 2*

---

<sup>14</sup> Op.cit, Nurul Ichsan Hasan, hal 93

<sup>15</sup> Widyarningsih, *Bank dan Asuransi Islam Di Indonesia*, Jakarta:Kencana Prenada Media, 2005, hal 178

وَلَا تَجْرِمَنكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ اَنْ تَعَاوَنُوْا عَلٰى الْبِرِّ وَالتَّقْوٰى وَلَا تَعَاوَنُوْا  
 عَلٰى الْاِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللّٰهَ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ ﴿١٦﴾

Dari ayat diatas kita dapat mengambil hikmah, bahwa dalam kehidupan yang penuh dengan ketidakpastian, manusia wajib untuk saling tolong menolong dan membantu sesama dalam kebaikan.

Menurut Musthafa Ahmad az-Zarqa asuransi adalah sebagai suatu cara atau metode untuk memelihara manusia dalam menghindari risiko (ancaman) bahaya yang beragam yang akan terjadi dalam hidupnya, dalam perjalanan kegiatan hidupnya atau dalam aktivitas ekonominya. Ia berpendapat bahwa sistem asuransi adalah sistem *ta'awun* dan *tadhamun* yang bertujuan untuk menutupi kerugian peristiwa-peristiwa atau musibah-musibah oleh sekelompok bertanggung kepada yang tertimpa musibah tersebut, penggantian tersebut berasal dari premi mereka.<sup>17</sup>

Asuransi syariah adalah asuransi yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Menurut Fatwa DSN No. 21 / DSN-MUI/III/2002 tentang asuransi syariah, yaitu usaha saling melindungi dan tolong menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk *aset* dan *tabarru* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.<sup>18</sup>

<sup>16</sup> Artinya: Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (QS-Al-Maidah (5) ayat 2).

<sup>17</sup> Op.cit, Wirnyaningsih, hal 177

<sup>18</sup> Ahmad Azhar Basyir, *Takaful Sebagai Alternatif Asuransi Islam*, Ulumul Qur'an, hal 18

Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa dalam asuransi terdapat empat unsur yang mesti ada.<sup>19</sup> Pertama, akad tabarru yang mendasari terbentuknya perikatan antara dua belah pihak yang sekaligus terjadinya hubungan keperdataan (*mu'amalah*). Kedua, berupa sejumlah uang yang sanggup dibayarkan oleh tertanggung kepada penanggung. Ketiga, adanya penggantian dari penanggung kepada tertanggung jika terjadi klaim atau masa perjanjian selesai. Keempat, adanya suatu peristiwa yang tidak tertentu yang adanya suatu risiko yang memungkinkan datang atau tidak ada risiko.

Jadi asuransi syariah adalah penghayatan terhadap semangat saling bertanggung jawab, kerjasama dan perlindungan dalam kegiatan-kegiatan masyarakat, demi kesejahteraan umat dan masyarakat umumnya. Sebagai seorang muslim, kita wajib percaya bahwa segala hal yang terjadi diatas tidak terlepas dari *Qadha* dan *Qadar* Allah SWT terhadap hambahambanya.

## **B. Landasan Hukum Asuransi Syari'ah**

Seperti yang telah kita ketahui bersama Asuransi Syariah belum memiliki fondasi hukum yang kuat, karena hanya diatur oleh regulasi dalam bentuk Keputusan Menteri Keuangan (KMK) tentang perasuransian

---

<sup>19</sup> H. A. Djazuli dan Yadi Janwari, *Lembaga-lembaga Perekonomian Umat Sebuah Pengenalan*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2002, hal 119

di Indonesia. Hal ini turut mempengaruhi kinerja perusahaan Asuransi Syariah yang masih terpaku dan tunduk dalam peraturan (hukum positif).<sup>20</sup>

Kerangka acuan dalam Asuransi Syariah dalam operasinya antara lain:

1. Fatwa DSN-MUI No. 21/DSN-MUI/IX/2001 tentang pedoman pelaksanaan operasional Asuransi Syariah
2. Fatwa DSN-MUI No.51/DSN-MUI/III/2006 tentang akad *Mudharabah, Musyarakah* pada Asuransi dan reasuransi Syariah
3. Fatwa DSN-MUI No.52/DSN-MUI/III/2006 tentang akad *Wakalah Bil Ujroh* pada Asuransi dan reasuransi Syariah
4. Fatwa DSN-MUI No.53/DSN-MUI/III/2006 tentang akad *tabarru'* pada Asuransi dan reasuransi Syariah
5. Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 18/PMK010/2010 tentang penerapan prinsip dasar penyelenggaraan usaha asuransi dan usaha reasuransi dengan prinsip Syariah

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

a. Al-Qur'an

Pada dasarnya Al-Qur'an tidak menyebutkan secara tegas praktik Asuransi Syariah, terindikasi dari tidak munculnya istilah *al-ta'min* secara nyata dalam Al-Qur'an. Walaupun demikian, Al-

---

<sup>20</sup> Abdul Ghoni dan Erny Arianty, *Akutansi Asuransi Syariah, Antara Teori dan praktek*, Jakarta: Inscos Consulting, 2007, hal 13

Qur'an masih mengamodasikan ayat-ayat yang memiliki nilai-nilai dasar dalam praktik Asuransi Syariah, seperti nilai dasar semangat untuk melakukan proteksi terhadap kerugian masa mendatang.<sup>21</sup> Sesuai dengan firman Allah dalam Al-Qur'an Surat Al-Hasyr (59) ayat 18 :

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرَ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ۝١٨

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

#### b. Sunnah Nabi

Rosulullah SAW, sangat memperhatikan kehidupan yang akan terjadi dimasa mendatang. Meninggalkan ahli waris (keluarga) yang tercukupan materi, dalam pandangan Rosulullah

<sup>21</sup> AM. Hasan Ali, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam : Suatu Tinjauan Analisis Historis, Tioritis, dan praktis*, jakarta: Kencana,2004, hal 105

<sup>22</sup> Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (QS Al-Hasyr (59) ayat 18).

sangatlah baik dari pada mereka dalam keadaan terlantar. Seperti dalam sabdanya:

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

### C. Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah

Prinsip dalam asuransi syariah adalah *Ta’awanu ‘al biir wa al-taqwa* (tolong-menolonglah kamu dalam kebaikan dan takwa) dan *at-ta’min* (rasa aman).<sup>23</sup>

Prinsip ini menjadi peserta asuransi sebagai sebuah keluarga besar dengan yang satu dengan lainnya saling menjamin dan menanggung resiko. Hali ini disebabkan transaksi yang dibuat dalam asuransi syariah atau *takaful* adalah akad yang saling menanggung (*takafuli*), bukan akad saling menukar (*tabaduli*) yang selama ini digunakan oleh asuransi konvensional yaitu pertukaran pembayaran premi dengan uang pertanggungan.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Gemala Dewi, *Aspek-aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syari’ah di Indonesia*, Cet.1, Jakarta: Kencana, 2004, hal146

<sup>24</sup> Ibid, hal 148

Asuransi syariah *takaful* ditegakkan atas dasar tiga prinsip utama, yaitu:<sup>25</sup>

1. Saling bertanggung jawab, yang berarti para peserta asuransi takaful memiliki rasa tanggung jawab bersama untuk membantu dan menolong peserta lain yang mengalami musibah atau kerugian dengan niat ikhlas, karena memikul tanggung jawab dengan niat ikhlas karena memikul tanggung jawab dengan niat ikhlas adalah ibadah.
2. Saling bekerjasama atau saling membantu, yang berarti diantara peserta asuransi takaful yang satu dengan yang lainnya saling bekerjasama dan saling tolong menolong dalam mengatasi kesulitan yang dialami karena sebab musibah yang diderita.
3. Saling melindungi penderitaan satu sama lain, yang berarti bahwa para peserta asuransi takaful akan berperan sebagai pelindung bagi peserta lain yang mengalami gangguan keselamatan berupa musibah yang diderita.

#### **D. Jenis-Jenis Asuransi Syari'ah**

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian, maka asuransi syariah atau takaful terdiri dari dua jenis yaitu:

---

<sup>25</sup>Op.cit, Widyarningsih, hal 181

1. Takaful Keluarga (Asuransi Jiwa) adalah bentuk asuransi syariah yang memberikan perlindungan dalam menghadapi musibah kematian dan kecelakaan atas diri peserta asuransi takaful.<sup>26</sup>

Produk takaful keluarga meliputi:

- a. Takaful dana investasi
- b. Takaful pembiayaan
- c. Takaful pendidikan
- d. Takaful dana haji
- e. Takaful berjangka
- f. Takaful kecelakaan diri
- g. Takaful khairat keluarga

2. Takaful Umum (Asuransi Kerugian) adalah bentuk asuransi syariah yang memberikan perlindungan finansial dalam menghadapi bencana atau kecelakaan atas harta benda milik peserta takaful seperti: bangunan, motor, mobil dan sebagainya.

Produk takaful umum meliputi:<sup>27</sup>

- a. Takaful Kebakaran
- b. Takaful kendaraan bermotor
- c. Takaful Kecelakaan
- d. Takaful Laut dan Udara
- e. Takaful Rekayasa

---

<sup>26</sup> Op.cit, Gemala Dewi, hal 151

<sup>27</sup> Op.cit, Widyaningsih, hal 210

## E. Manfaat Asuransi Syariah

Pada dasarnya asuransi memberikan manfaat bagi pihak tertanggung, antara lain:<sup>28</sup>

### 1. Rasa aman dan perlindungan

Polis asuransi yang dimiliki oleh tertanggung akan memberikan rasa aman dari risiko atau kerugian yang mungkin timbul. Risiko atau kerugian tersebut benar-benar terjadi, pihak tertanggung (*insured*) berhak atas nilai kerugian sebesar nilai polis atau ditentukan berdasarkan perjanjian antara tertanggung dan penanggung.

### 2. Pendistribusian biaya dan manfaat yang lebih adil

Prinsip keadilan diperhitungkan dengan matang untuk menentukan nilai pertanggungan dan premi yang harus ditanggung oleh pemegang polis secara periodik dengan memperhatikan secara cermat faktor-faktor yang berpengaruh besar dalam asuransi tersebut.

### 3. Polis asuransi dapat dijadikan sebagai jaminan untuk memperoleh kredit.

### 4. Berfungsi sebagai tabungan dan sumber pendapatan

Premi yang dibayarkan setiap periode memiliki substansi yang sama dengan tabungan. Pihak penanggung juga memperhitungkan bunga atas premi yang dibayarkan dan juga bonus (sesuai dengan perjanjian kedua belah pihak).

### 5. Alat penyebar risiko

---

<sup>28</sup> Op.cit, Nurul Ichsan Hasan, hal 98-99

Risiko yang seharusnya ditanggung oleh tertanggung ikut dibebankan juga pada penanggung dengan imbalan sejumlah premi tertentu yang didasarkan atas nilai pertanggungan.

#### 6. Membantu meningkatkan kegiatan usaha

Investasi yang dilakukan oleh para investor dibebani dengan risiko kerugian yang bisa diakibatkan oleh berbagai macam sebab (pencurian, kebakaran, kecelakaan, dan lain-lain).

### **F. Asuransi Dana Investasi**

Asuransi dana investasi yaitu penanaman uang atau modal dalam suatu perusahaan ataupun penanaman dana dalam suatu proyek untuk dapat mencari keuntungan program takaful untuk perencanaan dana oleh investasi masa depan, atau diperuntukkan bagi ahli warisnya jika ditakdirkan meninggal lebih awal.<sup>29</sup> Perusahaan selaku pemegang amanah wajib melakukan investasi dari dana yang terkumpul, investasi wajib dilakukan sesuai dengan syariah.

#### 1. Hasil investasi

Pembagian hasil investasi dapat dilakukan dengan salah satu alternatif sebagai berikut:

##### a. Alternatif 1

---

<sup>29</sup> Op.cit, Nurul Ichsan Hasan, hal 142

Hasil investasi dibagi antara perusahaan asuransi (sebagai mudharib) dengan peserta (sebagai shahibul mal) sesuai dengan nisbah yang disepakati. Bagian hasil investasi sesudah disisihkan untuk perusahaan asuransi (sebagai mudharib) dibagi antara perusahaan asuransi (sebagai musytarik) dengan para peserta sesuai dengan porsi modal atau dana masing-masing.

b. Alternatif 2

Hasil investasi dibagi secara proporsional antara perusahaan asuransi (sebagai musytarik) dengan peserta berdasarkan porsi modal atau dana masing-masing. Bagian hasil investasi sesudah disisihkan untuk perusahaan asuransi (sebagai musytarik) dibagi antara perusahaan asuransi sebagai mudharib dengan peserta sesuai dengan nisbah yang disepakati. Apabila terjadi kerugian maka perusahaan asuransi sebagai musytarik menanggung kerugian sesuai dengan porsi modal atau dana yang disertakan.<sup>30</sup>

2. Ketentuan penutup

a. Jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau jika terjadi perselisihan di antara para pihak, maka penyelesaiannya dilakukan melalui Badan Arbitrasi Syariah setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah.

---

<sup>30</sup> Ibid, hal 191

- b. Fatwa ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan jika di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diubah dan disempurnakan sebagaimana mestinya.<sup>31</sup>

### **G. Klaim atau Tuntutan Ganti Rugi**

Tuntutan ganti kerugian oleh tertanggung kepada penanggung disebut klaim atau dengan kata lain dapat dikatakan bahwa klaim adalah hak peserta Asuransi yang wajib diberikan oleh perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad.<sup>32</sup>

Besarnya uang santunan yang wajib dibayar oleh penanggung kepada penikmat dalam hal meninggalnya tertanggung sesuai kesepakatan yang tercantum dalam polis. Pembayaran santunan merupakan akibat terjadinya peristiwa, yaitu meninggalnya tertanggung dalam jangka waktu berlakunya asuransi dana investasi.<sup>33</sup> Ketentuan klaim dalam asuransi syariah:

1. Klaim dibayarkan berdasarkan akad yang disepakati pada awal perjanjian
2. Klaim dapat berbeda dalam jumlah, sesuai dengan premi yang dibayarkan
3. Klaim atas akad tijarah sepenuhnya merupakan hak peserta, dan merupakan kewajiban perusahaan untuk memenuhinya.

---

<sup>31</sup> Ibid, hal 193

<sup>32</sup> Op.cit, Nurul Ichsan Hasan, hal 187

<sup>33</sup> Hasymi Ali, *Pengantar Asuransi*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002, hal 135

Cadangan klaim:<sup>34</sup>

1. Perhitungan cadangan klaim asuransi kerugian ditetapkan sebagai berikut:

- a. Jumlah klaim yang disepakati tetapi belum dibayar, berikut biaya jasa penilai kerugian, dikurangi dengan beban klaim yang menjadi bagian dari penanggung ulang.
- b. Klaim dalam proses penyelesaian, berikut biaya jasa penilai kerugian, dikurangi dengan beban klaim yang akan menjadi bagian dari penanggung ulang.
- c. Klaim yang sudah terjadi tetapi belum dilaporkan, berikut biaya jasa penilai kerugian, dikurangi dengan beban klaim yang akan menjadi bagian dari penanggung ulang.

2. Manfaat klaim asuransi

Pada takaful keluarga ada 3 manfaat yang diterima oleh peserta, yaitu klaim takaful akan dibayarkan kepada peserta takaful apabila terjadi hal berikut ini:<sup>35</sup>

- a. Peserta meninggal dunia dalam masa pertanggungan (sebelum jatuh tempo), dalam hal ini maka ahli warisnya akan menerima:
  1. Pembiayaan klaim sebesar jumlah angsuran premi yang telah disetorkan dalam rekening peserta ditambah dengan bagian keuntungan dari hasil investasi

---

<sup>34</sup> Ibid, hal 121

<sup>35</sup> Op.cit, Wirdyaningsih, hal 213-214

2. Sisa saldo angsuran premi yang seharusnya dilunasi dihitung dari tanggal meninggalnya sampai dengan saat selesai masa pertanggungannya. Dana ini diambilkan dari rekening khusus/*tabarru'* para peserta yang memang disediakan untuk itu.
- b. Peserta masih hidup sampai pada selesainya masa pertanggungungan dalam hal ini peserta yang bersangkutan akan menerima:
1. Seluruh angsuran premi yang telah disetorkan ke dalam rekening peserta, ditambah dengan bagian keuntungan dari hasil investasi
  2. Kelebihan dari rekening khusus peserta apabila setelah dikurangi biaya operasional perusahaan dan pembayaran klaim masih ada kelebihan.
- c. Peserta mengundurkan diri sebelum masa pertanggungungan selesai. Dalam hal ini peserta yang bersangkutan tetap akan menerima seluruh angsuran premi yang telah disetorkan ke dalam rekening peserta, ditambah dengan bagian keuntungan dari hasil investasi.

Persyaratan yang harus dipenuhi saat pengajuan klaim asuransi :<sup>36</sup>

1. Klaim Asuransi Perorangan

1.1 klaim atas kematian

- a. polis asli atau duplikat jika polis asli hilang atau surat keterangan pengganti polis.

---

<sup>36</sup> [www.takaful.co.id](http://www.takaful.co.id), diakses 7 April 2016

- b. Tanda terima pembayaran asli dari premi terakhir.
- c. Surat keterangan kematian dari lurah/ Kepala Desa yang dilegalisir oleh Camat, atau Sertifikat Kematian.
- d. Surat keterangan dari Kepolisian atau pihak berwenang jika penerima manfaat meninggal dunia karena kecelakaan.
- e. Pengajuan klaim atas kematian
- f. Kuesioner klaim
- g. Surat keterangan kesehatan dari Dokter/ Rumah Sakit jika penerima manfaat meninggal dunia ketika dalam perawatan oleh Dokter/ Rumah Sakit.
- h. Surat keputusan mengenai perwalian dari Pengadilan Negeri jika penerima pengalihan hak usianya belum memenuhi syarat menurut hukum, sementara orang tuanya meninggal dunia

#### 1.2 Klaim atas Berakhirnya Kontrak

- a. Polis asli atau duplikat jika polis asli atau surat keterangan pengganti polis
- b. Tanda terima asli dari pembayaran premi terakhir
- c. Pengajuan klaim
- d. Fotokopi identifikasi pemegang polis

Catatan :

Jika polis asli atau duplikatnya hilang, Pemegang Polis harus membuat surat keterangan kehilangan polis, bermaterai dan didukung oleh laporan Polisi.

### 1.3 Klaim atas Penebusan

- a. Polis asli atau duplikatnya
- b. Tanda terima asli dari pembayaran premi terakhir yang dikeluarkan oleh Asuransi Takaful Keluarga
- c. Mengisi dan menyampaikan pengajuan klaim
- d. Identifikasi/KTP/SIM pemegang polis/penerima manfaat

### 1.4 Klaim Dana Kelangsungan Belajar

- a. Surat pengajuan klaim
- b. Polis asli atau duplikatnya
- c. Fotokopi identitas pemegang polis
- d. Fotokopi kuitansi pembayaran premi terakhir
- e. Setelah diberi catatan pembayaran, polis asli dikembalikan kepada pemegang polis

## 2. Klaim Asuransi Kumpulan

### 2.1 Klaim atas Kematian

- a. Polis asli atau duplikat jika polis asli hilang atau surat keterangan pengganti polis
- b. Fotokopi tanda terima pembayaran premi terakhir
- c. Sertifikat kematian dari Lurah/Kepala Desa dilegalisir oleh Camat, atau Sertifikat Kematian
- d. Surat Kematian dari Kepolisian atau pihak berwenang jika penerima manfaat meninggal dunia karena kecelakaan
- e. Pengajuan klaim atas kematian

f. Kuesioner klaim

## 2.2 Klaim atas Berakhirnya Kontrak

- a. Polis asli atau duplikatnya jika polis asli hilang atau surat keterangan pengganti polis
- b. Fotokopi tanda terima pembayaran premi terakhir
- c. Pengajuan klaim
- d. Fotokopi kartu identitas

Hal-hal yang menyebabkan ditolaknya klaim asuransi oleh pihak penanggung, yaitu:

1. Nasabah terlambat melaporkan klaim kepada perusahaan asuransi
2. Kesalahan dalam mengisi proposal permintaan asuransi oleh pihak nasabah
3. Nasabah tidak bisa memenuhi syarat dokumen pendukung
4. Klaim yang dilakukan ternyata berada diluar periode polis sebelum masa pertanggungannya dimulai atau bisa juga pada saat masa pertanggungannya berakhir.

## H. Penelitian Terdahulu

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

**Tabel 2.1**  
**Perbedaan dan persamaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu**

Nama dan Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
Vivien Andriani (2008)	“Pelaksanaan Penyelesaian klaim Asuransi Jiwa di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Palembang”	Dalam penelitian ini membahas tentang pelaksanaan penyelesaian klaim	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris yaitu melihat dari segi kaidah hukumnya, serta penelitian ini dilakukan di AJB Bumiputera 1912 sedangkan penulis menggunakan data kualitatif dan dilaksanakan di Asuransi Takaful Keluarga
Dian Fitriani (2007)	“Penyelesaian Sengketa Klaim pada PT.Asuransi Mubarakah Jakarta”	Dalam penelitian itu jenis data yang digunakan data kualitatif dan sama-sama membahas tentang penyelesaian klaim	Objek penelitian pada PT.Asuransi Mubarakah Jakarta
Dewi Agustina (2008)	“Analisis Proses Pembayaran Klaim Terhadap Persepsi Pemegang Polis Asuransi Jiwa PT. AIG Lippo Karawaci”	Penelitian ini membahas tentang proses pembayarn klaim	Digunakan dalam penelitian ini data kuantitatif dan objek penelitian pada PT. AIG Lippo Karawaci
Nurhidayat (2005)	“Hubungan Investigasi Klaim Meninggal Dunia dengan Realisasi	Jenis data yang digunakan dalam penelitian data kualitatif	Objek penelitian ini dilakukan pada AJB Bumiputera 1912 Syariah

	Pembayaran Klaim”		Jakarta
Sri Panih (2006)	“Tinjauan Hukum islam terhadap Proses Penutupan dan Penyelesaian Klaim Asuransi Kebakaran”	Jenis data yang digunakan data kualitatif	Objek penelitian dilakukan pada PT.Asuransi Tri Pakarta dan produk yang dibahas dalam penelitian produk Asuransi Kebakaran (Asuransi Kerugian)

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

##### **A. Sejarah Asuransi Takaful Syariah**

Perkembangan Asuransi Takaful di Indonesia muncul pada tahun 1994, seiring dengan diresmikannya PT. Syarikat Takaful Indonesia yang kemudian mendirikan dua anak perusahaan yaitu PT. Asuransi Takaful Keluarga pada tahun 1994 dan PT. Asuransi Takaful Umum pada tahun 1995. Gagasan dan pemikiran didirikannya asuransi berlandaskan Syariah sebenarnya sudah muncul tiga tahun sebelum berdirinya Takaful.<sup>37</sup>

Berdasarkan pemikiran tersebut Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) pada tanggal 27 Juli 1993 melalui yayasan abdi bangsanya bersama bank muamalat indonesia (BMI) dan perusahaan Asuransi Tugu Mandiri sepakat memprakarsai pendirian Asuransi Takaful dengan menyusun tim pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI). TEPATI itulah yang kemudian menjadi perumus dan perealisir dari pendirian Asuransi Takaful Indonesia dengan mendirikan PT. Asuransi Takaful Keluarga (Asuransi Kerugian).<sup>38</sup>

Pendirian dua perusahaan asuransi tersebut dimaksudkan untuk memenuhi Pasal 3 Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang usaha Pereasuransian yang

---

<sup>37</sup> Frank j.fabozzi,dkk, *Pasar dan Lembaga Keuangan*, Jakarta: Salemba Empat 2000, hal 124

<sup>38</sup> Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General) Konsep dan Sistem Operasional*, Jakarta: Gema Insani 2004, hal 719

menyebutkan bahwa perusahaan Asuransi Jiwa dan perusahaan Asuransi Kerugian harus didirikan secara terpisah.

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

Langkah selanjutnya, TEPATI merumuskan dan menyusun konsep Asuransi Takaful serta mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan untuk mendirikan sebuah perusahaan asuransi, akhirnya pada tanggal 25 Agustus 1994 Asuransi Takaful Indonesia berdiri secara resmi. Pendirian ini dilakukan secara resmi di Puri Agung Room Hotel Syahid Jakarta. Izin Operasional Asuransi ini diperoleh dari Departemen Keuangan melalui surat Keputusan Nomor: Kep.385/KNK.017/1994 pada tanggal 4 Agustus 1994.<sup>39</sup>

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

---

<sup>39</sup> Syahata husain, *Asuransi Dalam Perspektif Syari'ah*, Jakarta: Amzah 2006, hal 93

## **B. Visi dan Misi PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang**

### 1. Visi

Menjadi perusahaan Asuransi terkemuka dan menawarkan jasa Takaful dan keuangan syariah yang komprehensif dengan jangkuan signifikan diseluruh dunia.

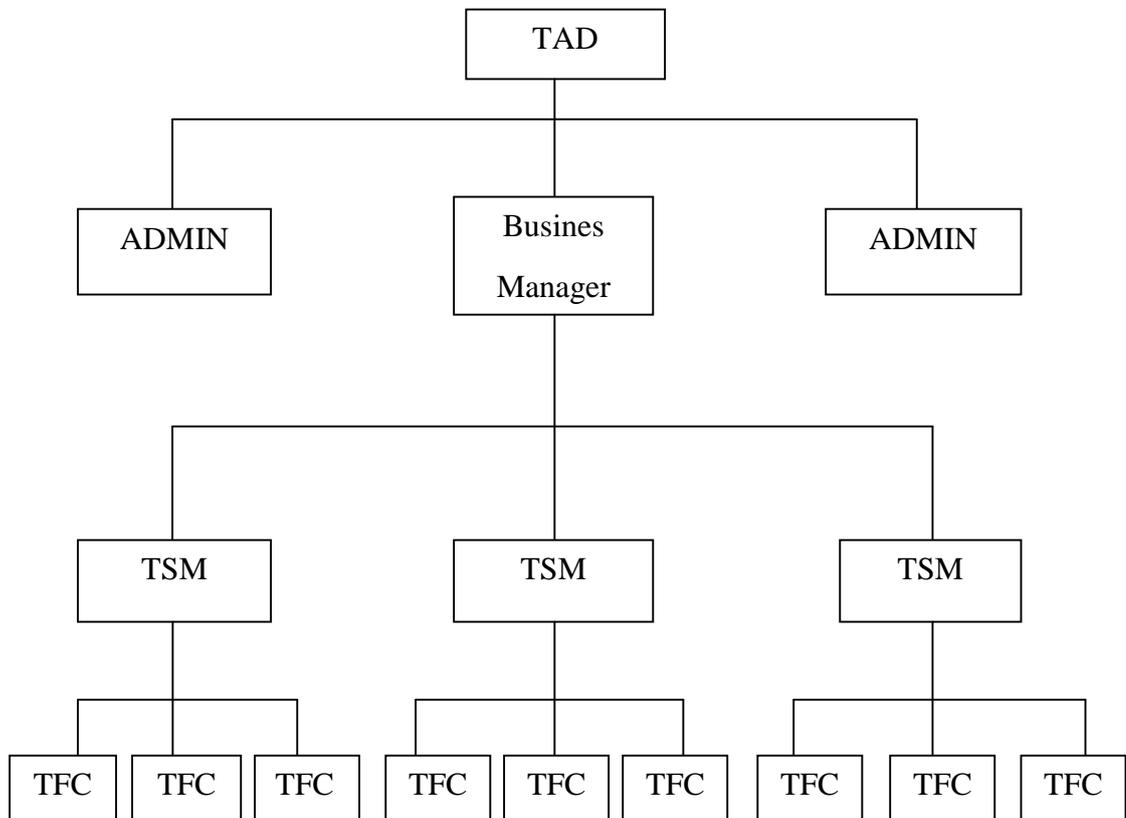
### 2. Misi

- a. Menjadikan Asuransi Takaful Keluarga sebagai Perusahaan Asuransi Jiwa terbaik Di Indonesia.
- b. Menjadikan Sumber Daya Manusia sebagai salah satu aset bagi pertumbuhan perusahaan.
- c. Memberikan pelayanan yang terbaik dengan dukungan teknologi.

## **C. Struktur Organisasi Asuransi Takaful Keluarga**

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

**Gambar : 3.1**  
**Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang<sup>40</sup>**



**Personil Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang:**

1. Takaful Agency Director ( TAD ) : Ardandi
2. Takaful Busines Manager ( TAM ) : Amrina Rosada
3. Takaful Agency Administrasi ( TAA ) : Marzuki
4. Takaful Sales Manajer : Briliansyah
5. Takaful Sales Manajer : Suherman
6. Takaful Sales Manajer : Heni.S
7. Takaful Financial Consultant : M.Ridwan
8. Takaful Financial Consultant : Iin Indawan

<sup>40</sup> Dokumentasi PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang

9. Takaful Financial Consultant : Yusnida
10. Takaful Financial Consultant : Andi Saimin
11. Takaful Financial Consultant : Agus Heri
12. Takaful Financial Consultant : Masito R
13. Takaful Financial Consultant : Lisa Trisna Asari
14. Takaful Financial Consultant : Herlina Novita
15. Takaful Financial Consultant : Cut Yansih Irfan

Adapun tugas-tugas personil Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang:

1. Takaful Agency Director (TAD)

Takaful Agency Director memiliki tugas, yaitu menjadi ketua dari seluruh agency dan bertanggung jawab sepenuhnya dikantor cabang/perwakilan.

2. Takaful Agency Administrasi (TAA)

Takaful Agency Administrasi memiliki tugas, yaitu mengetik surat-surat, mengumpulkan brosur, menyiapkan formulir-formulir untuk nasabah dan melayanicalon nasabah untuk memberikan informasi serta mengelola administrasi nasabah baru.

3. Takaful Sales Manager

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

#### 4. Takaful Financial Consultant

Takaful financial consultant memiliki tugas, yaitu mencari peserta asuransi dan melakukan promosi-promosi keluarga sebagai instansi-instansi serta perbankan baik yang syariah maupun konvensional.

### **D. Produk-produk**

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

#### 1. Produk individu unsur tabungan

- a. Produk Dana Pendidikan (*fulnadi*) adalah merupakan asuransi produk individu yang ada unsur tabungan, suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang bermaksud menyediakan dana pendidikan buat putra-putrinya sampai sarjana, rancang untuk merencanakan pendidikan anak secara Syariah dan diharapkan kesejahteraan serta kelangsungan belajar bagi anak-anak pihak tertanggung akan terjamin, apabila pihak tertanggung mencapai usia lanjut dan sudah tidak mampu lagi memberikan biaya pendidikan kepada anak-anaknya atau apabila tertanggung meninggal dunia sebelum anak-anaknya dewasa dan masih memerlukan biaya pendidikan.
- b. Produk Dana Investasi adalah suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang menginginkan dan merencanakan pengumpulan dana dalam mata uang Rupiah dan US Dolar, sebagai dana investasi yang

diperlukan bagi ahli warisnya jika ditakdirkan meninggal lebih awal atau sebagai bekal untuk hari tuanya kelak.

- c. Produk Dana Haji adalah suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang menginginkan dan merencanakan untuk biaya menjalankan ibadah haji dengan pengumpulan dana dalam mata uang Rupiah dan US Dolar.
  - d. Produk Dana Jabatan adalah suatu bentuk perlindungan untuk direksi atau pejabat teras disuatu perusahaan yang menginginkan dan merencanakan pengumpulan dana dalam bentuk mata uang Rupiah dan US Dolar sebagai dana santunan yang diperuntukan bagi ahli warisnya jika ditakdirkan meninggal lebih awal atau sebagai dana santunan serta investasi pada saat tidak aktif lagi ditempat bekerja.
  - e. Produk Dana Hasanah adalah suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang menginginkan dan merencanakan pengumpulan dana sebagai dana usaha atau diperuntukan bagi ahli warisnya jika ditakdirkan meninggal lebih awal.<sup>41</sup>
2. Produk individu bukan unsur tabungan
- a. Produk Kesehatan Individu adalah program ini diperuntukan bagi perorangan yang bermaksud menyediakan dana santunan rawat inap dan operasi bila peserta sakit dan kecelakaan dalam masa perjanjian, sedangkan bila sampai dengan akhir masa perjanjian tidak ada klaim,

---

<sup>41</sup>Op.cit, Muhammad Syakir Sula, hal 311

maka jika ada surplus dana peserta akan mendapatkan bagi hasil atas surplus dana tersebut dari Asuransi Takaful Keluarga.

- b. Produk Kecelakaan Diri Individu adalah suatu bentuk penyediaan santunan untuk perorangan dan persiapan ahli waris bila peserta mengalami musibah kematian karena kecelakaan dalam masa perjanjian.
- c. Produk Al-Khairat Individu adalah program yang diperuntukan bagi perorangan yang bermaksud menyediakan dana santunan untuk ahli waris bila peserta mengalami musibah kematian dalam masa perjanjian.

Sistem operasional Asuransi Syariah mencakup Dana Invetasi ada Takafulink Salam.<sup>42</sup>

#### 1. Takafulink Salam

Takafulink Salam yaitu program asuransi jiwa berbasis unit link yang memberikan proteksi Asuransi dan hasil Investasi yang optimal.

##### a. Jenis Pilihan Investasi:

1. Istiqomah ( Pasar uang dan sukuk ) yaitu menawarkan cara berinvestasi dengan hasil yang stabil dan risiko yang aman pada pilihan ini seluruh dana akan ditempatkan pada instrumen investasi berpendapatan tetap.

*Low Risk*

---

<sup>42</sup> Modul Training For Administrasi Representative Office (RO) pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang

2. Mizan ( *Balanced* ) yaitu menawarkan cara berinvestasi dengan hasil yang optimal dan risiko yang aman. Pada pilihan ini sebagian dana akan ditempatkan pada instrumen investasi berpendapatan tetap dan sebagian lainnya pada saham.

*Medium Risk*

3. Ahsan ( *Balanced Agressive* ) yaitu diperuntukkan bagi profit nasabah yang agak berani berisiko dengan harapan return-nya agak tinggi. Dana tumbuh untuk antisipasi masa depan, biasanya nasabah mengambil jangka waktu diatas 5 tahun.

*Medium High Risk*

4. Alia ( *Agressive* ) yaitu untuk nasabah yang memiliki dana cukup, pemberani ( *risk taker* ), dengan harapan memperoleh hasil maksimum. Jiwa agresif dengan harapan return tinggi, tapi juga berani mengambil risiko yang tinggi pula.

*High Risk*

a. Manfaat Utama Takafulink Salam:

1. Meninggal Dunia

Jika peserta meninggal dalam masa asuransi, maka ahli waris atau yang ditunjuk menerima manfaat takaful dan dana investasi.

b. Manfaat Tambahan Takafulink Salam ada 8 yaitu:

1. *Personal Accident (PA)*

Apabila Peserta meninggal dunia karena kecelakaan, Maka akan dibayarkan manfaat Takaful maksimal sebesar 100% manfaat dasar dengan maksimal nominal Rp. 1.000.000.000,-.

2. *Total Permanent Dissability ( TBD )*

Apabila peserta mengalami cacat tetap total karena sakit maupun kecelakaan sehingga tidak mampu bekerja, maka akan dibayarkan manfaat takaful maksimal 100% manfaat dasar dengan maksimal nominal Rp 1000.000.000.

3. *Hospital Cash Plan*

Apabila Peserta menjalani Rawat Inap di Rumah Sakit akibat kecelakaan maupun sakit, maka akan diberikan santunan per hari sesuai dengan manfaat yang diambilnya. Maksimal Manfaat adalah 1 juta walaupun memiliki beberapa polis.

4. *Critical illness ( CI )*

Apabila peserta terdiagnosa menderita salah satu dari penyakit kritis yang di-cover di dalam polis, maka akan dibayarkan manfaat takaful maksimal sebesar 100% manfaat dasar dengan maksimal nominal Rp 1000.000.000.

5. *Hospital Plan Ride*

Mengganti biaya medis yang timbul akibat seseorang menjalani rawat inap di Rawat Inap.

6. *Payor CI* (Pembebasan Kontribusi )

Apabila peserta / pemegang polis terdiagnosa menderita salah satu dari penyakit kritis yang di- cover dalam polis, maka polis menjadi bebas kontribusi dan pemegang polis dibebaskan dari pembayaran kontribusi yang harus dibayar.

7. *Payor Term* (Pembebasan Kontribusi )

Apabila pemegang polis meninggal dunia karena sakit ataupun kecelakaan, maka polis menjadi bebas kontribusi dan pemegang polis dibebaskan dari pembayaran kontribusi.

8. *Payor TPD* (Kebebasan Kontribusi )

Apabila pemegang polis cacat tetap total karena sakit maupunkecelakaan sehingga tidak mampu bekerja apapun ( mencari penghasilan ), maka polis menjadi bebas kontribusi dan pemegang polis dibebaskan dari pembayarn kontribusi yang harus dibayar.

## **E. Lokasi Penelitian**

Sesuai dengan judul penelitian, maka penelitian ini berlokasi di wilayah Palembang, di kantor PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang Jalan Musi Raya Utara No. 536 RT 002 RW 005 Kel. Sialang Perumnas Kec. Sako Palembang.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Faktor-faktor Penyebab Keterlambatan Klaim Asuransi Dana Investasi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang**

Berdasarkan hasil wawancara langsung peneliti dengan Bapak Ardandi selaku *Agency Director* dan Ibu Amrina Rosyada selaku *Busines Manager* pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang, adapun faktor-faktor penyebab keterlambatan klaim Asuransi Takaful Dana Investasi ada 5 adalah sebagai berikut:<sup>43</sup>

- a. Klaim Penarikan Dana investasi dapat melakukan penarikan dana setelah polis berusia 2 tahun adapun hal-hal yang menyebabkan keterlambatan pembayaran klaim adalah:
  1. Polis belum mencapai 2 tahun
  2. Kartu tanda pengenal peserta yang tidak jelas
  3. No. Rekening yang berbeda dengan No. Rekening yang disampaikan pada awal pembuatan aplikasi
  4. Yang mengajukan klaim bukan yang bersangkutan
  5. Polis asli tidak ada
  6. No. Rekening salah

---

<sup>43</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Ardandi selaku *Agency Director* dan Ibu Amrina Rosyada selaku *Busines Manager* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang, pada hari Kamis, 26 Mei 2016. Jm 10.30.

## 7. Tanda tangan berbeda

### b. Klaim Meninggal Dunia yaitu:

1. Kartu identitas tidak bisa terbaca atau kabur atau tidak berlaku lagi
2. Nama-nama pada surat keterangan ahli waris berbeda dengan ahli waris pada polis
3. Meninggal yang disebabkan oleh hal-hal yang dikecualikan dalam polis seperti bunuh diri, minuman alkohol, narkoba dan lain-lain
4. Adanya pemalsuan data pada waktu pengisian formulir asuransi
5. Kesalahan dalam pengisian No. Rekening
6. Nasabah terlambat melapor kepada pihak asuransi
7. Kurangnya kelengkapan dokumen klaim
8. Kesalahan penulisan nama ahli waris contoh nama pada polis Rosyada menjadi Rosada maka mengakibatkan keterlambatan klaim
9. Ahli waris yang tercantum pada polis yang ditunjuk telah meninggal dunia
10. Polis asli hilang
11. Tidak adanya surat keterangan meninggal dari Rumah Sakit untuk keterangan klaim meninggal pada Rumah Sakit

### c. Klaim Cacat Tetap/sebagian yaitu:

1. Tidak ada surat kecelakaan dari pihak kepolisian
2. Cacat yang dialami belum mencapai periode tertentu
3. Tidak ada surat keterangan dokter karena cacat

4. No Rekening salah atau No. Rekening tidak aktif yang mengakibatkan terjadinya return
  5. Polis asli hilang
  6. Adanya pemalsuan data pada waktu pengisian formulir asuransi
  7. Kartu identitas tidak bisa dibaca / tidak berlaku lagi
  8. Nama-nama pada surat keterangan ahli waris berbeda dengan ahli waris pada polis
  9. Nasabah terlambat melapor kepada pihak asuransi
  10. Kesalahan dalam penulisan nama ahli waris
- d. Rawat Inap / Perawatan
1. Penyakit yang diderita termasuk dalam pengecualian penyakit yang di cover
  2. Penyakit yang diderita termasuk dalam kondisi free existing condition
  3. Adanya dokumen yang belum dilengkapi contoh resep dokter, kuitansi obat, hasil labor dan lain-lain.
  4. Kartu identitas tidak bisa terbaca atau tidak berlaku lagi
  5. No. Rekening salah atau No. Rekening tidak aktif lagi yang mengakibatkan terjadinya return
  6. Adanya pemalsuan data pada waktu pengisian formulir asuransi
  7. Nasabah terlambat melapor kepada pihak asuransi
  8. Polis asli hilang

- e. *Critical Illness / Dread Diseases* / menderita salah satu penyakit kritis
1. Kesalahan dalam pengisian aplikasi
  2. Pemalsuan data kesehatan
  3. Kartu identitas tidak berlaku lagi
  4. Surat keterangan ahli waris berbeda dengan ahli waris pada polis
  5. No. Rekening salah atau No. Rekening tidak aktif lagi yang mengakibatkan terjadinya return
  6. Polis asli hilang
  7. Nasabah terlambat melapor kepada pihak asuransi
  8. Kesalahan dalam penulisan ahli waris

## **2. Proses Penyelesaian Keterlambatan Klaim Asuransi Dana Investasi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang**

Berdasarkan hasil wawancara langsung peneliti dengan Bapak Ardandi selaku Agency Director dan Ibu Amrina Rosyada selaku Business Manager pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang, dalam proses penyelesaian keterlambatan klaim asuransi dana investasi adalah sebagai berikut:<sup>44</sup>

1. Untuk polis belum mencapai 2 tahun maka ahli waris harus menunggu sampai dengan masa periode polis telah melebihi jangka waktu lebih dari 2 tahun.

---

<sup>44</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Ardandi selaku Agency Director dan Ibu Amrina Rosyada selaku Business Manager di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang, pada hari Kamis, 26 Mei 2016. Jm 10.30

2. Untuk tanda pengenal yang tidak terbaca atau tidak berlaku lagi maka dapat diganti dengan tanda pengenal lain seperti Sim/Paspor
3. Untuk surat keterangan ahli waris yang berbeda maka harus meminta surat keterangan dari pihak yang berwenang dan kemudian melaporkan kepada pihak asuransi
4. Jika kesalahan dalam No. Rekening maka pihak bertanggung harus memperbarui No. Rekening, dan jika No. Rekening tidak aktif lagi maka pihak bertanggung diwajibkan membuat No. Rekening baru
5. Jika polis hilang maka pemegang polis / ahli waris harus membuat surat keterangan hilang dari pihak yang berwenang atau melaporkan kepihak kepolisian
6. Untuk pemalsuan data pada waktu pengisian formulir asuransi maka diadakan investigasi terhadap pihak yang bersangkutan.
7. Untuk KTP yang kabur maka peserta membuat KTP baru dan KTP yang beda namanya harus membuat surat keterangan dari kelurahan
8. Jika No. Rekening yang berbeda peserta harus melampirkan fotokopi rekening tabungan, untuk rekening salah tranasfer peserta harus melampirkan rekening yang baru berikut fotokopi halaman tabungan pertama.
9. Untuk mengajukan klaim belum 2 tahun maka harus menunggu sampai waktu klaim yang dibolehkan.

Syarat-syarat saat pengajuan klaim berdasarkan manfaat produk yaitu sebagai berikut :

### 1.1 Persyaratan Klaim Meninggal dunia kecelakaan yaitu:

- a. formulir pengajuan klaim yang sudah diisi dan ditandatangani oleh ahli waris yang ditunjuk ( disediakan oleh Takaful )
- b. KTP Paspur / SIM pengaju klaim yang masih berlaku, dengan menunjukkan yang asli dan menyerahkan fotokopinya.
- c. Fotokopi kartu identitas peserta yang telah dilegalisir.
- d. Surat keterangan meninggal dunia dari pemerintah daerah setempat, setingkat kelurahan.
- e. Surat keterangan Dokter tentang sebab meninggal, jika meninggal dalam perawatan dokter / Rumah Sakit ( disediakan oleh Takaful ).
- f. Daftar pertanyaan untuk klaim meninggal dunia yang telah diisi dan ditanda tangani oleh Ahli waris ( disediakan oleh Takaful ).
- g. Polis asli
- h. Bukti pembayaran kontribusi terakhir.
- i. Surat keterangan dari KBRI setempat dalam hal meninggal dunia
- j. Surat keterangan Ahli waris yang dikeluarkan oleh kelurahann
- k. Surat kuasa penunjukan Ahli waris yang diketahui oleh minimal setingkat kelurahan.
- l. Surat keterangan mengenai sebab kecelakaan dari kepolisian.

### 1.2 Persyaratan Klaim Cacat Tetap Total / sebagian yaitu:

- a. Formulir Pengajuan klaim yang telah diisi Polis/Peserta (disediakan oleh Takaful ).

- b. KTP/Paspor/SIM Pemegang Polis/Peserta yang masih berlaku, dengan menunjukkan yang asli dan menyerahkan fotokopinya.
- c. Surat Keterangan Dokter khusus Klaim Cacat Tetap dan Total (disediakan oleh Takaful).
- d. Formulir klaim untuk Cacat Tetap Total/sebagian yang sudah diisi oleh Pemegang Polis/Peserta (disediakan oleh Takaful).
- e. Surat keterangan mengenai sebab kecelakaan dari kepolisian setempat bilamana cacat disebabkan karena kecelakaan.

1.3 Persyaratan Klaim Rawat Inap/Perawatan yaitu:

- a. Formulir Pengajuan klaim yang telah diisi dan ditandatangani oleh Pemegang Polis/Peserta ( disediakan oleh Takaful ).
- b. KTP/Paspor/SIM Pemegang Polis/Peserta yang masih berlaku, dengan menunjukan yang asli dan menyerahkan fotokopinya.
- c. Formulir klaim Rawat Inap dan Operasi yang telah diisi oleh Dokter yang merawat (disediakan oleh Takaful).
- d. Kuitansi asli, rekam medis dan rincian biaya pengobatan termasuk salinan resep.
- e. Hasil pemeriksaan laboratorium apabila dilakukan pemeriksaan laboratorium.

1.4 Persyaratan Klaim *Critical Illness/Dread Diseases* (CI/DD) yaitu:

- a. Formulir Pengajuan Klaim yang telah diisi dan ditandatangani oleh Pemegang Polis/Peserta (disediakan oleh Takaful)

- b. KTP/Paspor/SIM/ Pemegang Polis/Peserta yang masih berlaku, dengan menunjukkan yang asli dan menyerahkan fotokopinya.
- c. Surat keterangan Dokter/Rumah Sakit tentang penyakit yang didiagnosa atas diri peserta.
- d. Laporan Dokter/Rumah Sakit tentang pembedahan/perawatan penyakit atas diri peserta.
- e. Surat keterangan Dokter yang merawat atas penyakit kritis yang diderita oleh peserta (disediakan oleh Takaful).
- f. Formulir Surat Kuasa Pemberian Informasi/Rekam Medis yang telah di isi dan di tanda tangani oleh pemegang Polis/Peserta /Ahli Waris yang ditunjuk (disediakan oleh Takaful)

Catatan: perusahaan berhak untuk meminta dokumen atau keterangan lain yang mungkin diperlukan.

#### 1.5 Persyaratan Klaim Meninggal Dunia karena Penyakit Kritis yaitu:

- a. Formulir pengajuan klaim yang telah diisi dan ditandatangani oleh ahli waris yang ditunjuk (disediakan oleh Takaful)
- b. KTP/Paspor/SIM pengajuan klaim yang masih berlaku, yang asli dan menyerahkan fotokopinya.
- c. Fotokopi kartu identitas peserta yang telah dilegalisir.
- d. Surat keterangan meninggal dunia dari pemerintah daerah setempat, minimal setingkat kelurahan
- e. Surat keterangan Dokter tentang sebab meninggal, jika meninggal dalam perawatan dokter/Rumah Sakit (disediakan oleh Takaful)

- f. Daftar pertanyaan untuk klaim meninggal dunia yang telah diisi dan ditandatangani oleh Ahli waris (disediakan oleh Takaful)
- g. Polis asli
- h. Bukti pembayaran kontribusi terakhir
- i. Surat keterangan dari KBRI setempat dalam hal meninggal dunia diluar negeri
- j. Surat keterangan Ahli waris yang dikeluarkan oleh kelurahan
- k. Surat kuasa penunjukan Ahli Waris yang diketahui oleh minimal setingkat kelurahan.
- l. Formulir Surat keterangan Dokter tentang perawatan penyakit kritis (disediakan oleh Takaful)
- m. Formulir surat kuasa, pemberian Informasi/Rekam Medis yang telah diisi dan ditandatangani oleh Ahli Waris yang ditunjuk (disediakan oleh Takaful).

#### 1.6 Persyaratan Dokumen Klaim Individu Meninggal Dunia Sakit yaitu:

- a. Formulir Pengajuan Klaim yang sudah diisi dan ditandatangani oleh Ahli Waris yang ditunjuk (disediakan oleh Takaful)
- b. KTP/Paspor/SIM pengaju klaim yang masih berlaku, dengan menunjukkan yang asli dari menyerahkan fotokopinya.
- c. Fotokopi kartu identitas peserta yang telah dilegalisir.
- d. Surat keterangan meninggal dunia dari pemerintah daerah setempat, minimal setingkat kelurahan.

- e. Surat keterangan Dokter tentang sebab meninggal, jika meninggal dalam perawatan dokter/Rumah Sakit (disediakan oleh Takaful)
- f. Daftar pertanyaan untuk klaim meninggal dunia yang telah diisi dan ditandatangani oleh Ahli Waris (disediakan oleh Takaful)
- g. Polis asli
- h. Bukti pembayaran kontribusi terakhir
- i. Surat keterangan dari KBRI setempat dalam hal meninggal dunia diluar negeri
- j. Surat keterangan Ahli Waris yang dikeluarkan oleh kelurahan
- k. Surat kuasa penunjukan Ahli Waris yang diketahui oleh minimal setingkat kelurahan
- l. Formulir surat kuasa pemberian informasi/Rekam Medis yang telah diisi dan ditandatangani oleh Ahli waris yang ditunjuk (disediakan oleh Takaful).

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang peneliti ambil dari wawancara langsung dengan pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang pembahasan rumusan masalah di atas yang membahas tentang faktor-faktor penyebab keterlambatan klaim asuransi dana investasi dan proses penyelesaian keterlambatan klaim asuransi dana investasi dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor penyebab keterlambatan klaim Asuransi Dana Investasi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang disebabkan oleh.
  - a. Klaim penarikan dana investasi dapat melakukan penarikan dana setelah polis berusia 2 tahun yang disebabkan oleh kartu tanda pengenal peserta yang tidak jelas maka harus memperbaharui tanda pengenal yang baru, No rekening yang berbeda dengan No. Rekening yang disampaikan pada awal pembuatan aplikasi, yang mengajukan klaim bukan yang bersangkutan, polis asli tidak ada, dan tanda tangan berbeda.
  - b. Klaim meninggal dunia disebabkan oleh kartu identitas tidak bisa terbaca atau tidak berlaku lagi, maka harus memperbarui kartu

identitas yang baru, nama-nama pada ahli waris berbeda pada ahli waris pada polis, meninggal yang disebabkan oleh hal-hal yang dikecualikan dalam polis, dan kesalahan dalam pengisian No. Rekening.

- c. Klaim cacat tetap/sebagian disebabkan oleh tidak adanya surat kecelakaan dari pihak kepolisian, tidak adanya surat keterangan dokter karena cacat, adanya pemalsuan data pada waktu pengisian formulir asuransi, No. Rekening salah atau No. Rekening tidak aktif lagi yang mengakibatkan terjadinya return, dan polis asli hilang.
  - d. Rawat inap/perawatan disebabkan oleh penyakit yang diderita termasuk dalam pengecualian penyakit yang di cover, adanya dokumen yang belum dilengkapi contoh resep dokter, kuitansi obat, hasil labor dan lain-lain, kesalahan dalam pengisian No. Rekening.
  - e. *Critical ilines/dread diseases* disebabkan oleh adanya kesalahan dalam pengisian aplikasi, pemalsuan data kesehatan, kartu identitas tidak terbaca atau tidak berlaku lagi, dan polis asli hilang.
2. Proses penyelesaian keterlambatan klaim asuransi dana investasi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang yaitu

Untuk polis belum mencapai 2 tahun maka ahli waris harus menunggu sampai dengan masa periode polis melebihi jangka waktu lebih dari 2 tahun, untuk tanda pengenal yang tidak terbaca atau tidak

berlaku lagi maka dapat diganti dengan tanda pengenal lain seperti Sim/Paspor, jika surat keterangan ahli waris berbeda maka harus meminta surat keterangan dari pihak yang berwenang dan kemudian melaporkan kepada pihak asuransi, untuk pemalsuan data pada waktu pengisian formulir asuransi maka diadakan investigasi terhadap polis yang bersangkutan, dan untuk polis hilang maka pemegang polis/ahli waris harus membuat surat keterangan hilang dari pihak yang berwenang atau melaporkan kepihak kepolisian.

## **B. Saran**

1. Terhadap kasus-kasus klaim yang bermasalah, perlu diadakan evaluasi kasus-kasus seperti apakah yang paling sering ditemui. Karena dari sanalah dapat ditarik kesimpulan dimanakah letak kesalahan, mengapa kasus-kasus itu sering terjadi.
2. PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang dalam memberikan informasi kepada calon tertanggung mengenai produk asuransi yang akan dipilih oleh calon tertanggung hendaknya memberikan informasi yang sejelas-jelasnya pada setiap produk asuransi yang akan dipilih oleh calon tertanggung, sehingga sampai pada pelaksanaannya tidak terjadi hambatan-hambatan yang tidak diinginkan.
3. Penelitian terhadap seluruh kasus klaim asuransi dana investasi adalah mutlak dan perlu, baik penelitian terhadap keabsahan dokumen atau penelitian ditempat kejadian. Untuk mendapatkan keabsahan perlu pembuktian dengan beberapa pihak yang mengeluarkan keterangan tentang klaim, baik pihak pemerintahan yaitu kantor kelurahan, pihak kepolisian dan pihak asuransi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Ali, Hasymi.2002. *Pengantar Asuransi*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Ali, Hasan AM. 2004. *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam : Suatu Tinjauan Analisis Historis, Tioritis, dan praktis*, jakarta: Kencana
- Arianty Erny dan Ghoni Abdul. 2007. *Akutansi Asuransi Syariah, Antara Teori dan praktek*, Jakarta: Insc Consulting
- Basyr, Ahmad Azhar. *Takaful Sebagai Alternatif Asuransi Islam*, Ulumul Qur'an, hal 18
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Kencana
- Dewi, Gemala. 2004. *Aspek-aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syari'ah di Indonesia*,Cet.1, Jakarta: Kencana
- Frank j.fabozzi,dkk. 2000, *Pasar dan Lembaga Keuangan*, Jakarta: Salemba Empat
- Hasan, Nurul Ichsan. 2014. *Pengantar Asuransi Syariah*. Jakarta: Gaung Persada Press Group.
- Hermansyah. 2012. *Hukum Perbankan Nasional Indonesi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Heykal, Mohamad. 2012. *Investasi Syariah*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Husain, Syahata. 2006. *Asuransi Dalam Perspektif Syari'ah*, Jakarta: Amzah
- Janwari Yadi dan H. A. Djazuli. 2002, *Lembaga-lembaga Perekonomian Umat Sebuah Pengenalan*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Nasution. 2008. *Metode Research*. Jakarta:Bumi Askara
- Sungguno, Bambang. 2007. *Metode penelitian hukum*, Jakarta: PT Raja Grapindo Persada

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

Widyaningsih dkk. 2005. *Bank dan Asuransi Islam Di Indonesia*, Jakarta:Kencana Prenada Media

**Internet:**

[www.takaful.co.id](http://www.takaful.co.id)

**Tugas Akhir:**

Dewi Agustina. 2008. Analisis Proses Pembayaran Klaim Terhadap Persepsi Pemegang Polis Asuransi Takaful Keluarga. Skripsi S1 Muamalah Fakultas Syariah, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta : Skripsi tidak diterbitkan

Dian Fitriani. 2007. Penyelesaian Sengketa Klaim pada AJB Bumi Putera 1912 Kantor Wilayah Syariah Jakarta. Skripsi S1 Fakultas Syariah, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta : Skripsi tidak diterbitkan

Nurhidayat. 2005. Hubungan investigasi klaim meninggal dunia dengan realisasi pembayaran klaim. Skripsi S1 Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta : Skripsi tidak diterbitkan.

Sri Panih. 2006. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Proses Penutupan dan Penyelesaian Klaim Asuransi Kebakaran. Skripsi S1 Ekonomi Islam Fakultas Syariah, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta : Skripsi tidak diterbitkan

Vivien Andriani. 2008. Pelaksanaan Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Semarang : Tesis tidak diterbitkan.



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

*Alamat : Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126*

**Formulir C.2**

No :  
Hal : **Persetujuan Tugas Akhir Untuk Diuji**

Kepada Yth.  
Ketua  
Program Studi D3 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah Palembang  
di-  
Palembang

***Assalamualaikum Wr. Wb***

Kami menyampaikan bahwa Tugas Akhir Mahasiswa:

Nama : Tryana Susita  
Nim : 13180251  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Klaim  
Asuransi Takaful Dana Investasi pada PT.  
Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang

Telah selesai dibimbing seluruhnya dan dapat diajukan untuk mengikuti  
Ujian Munaqasyah Tugas Akhir.

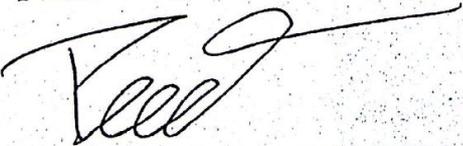
Demikianlah pemberitahuan kami, bersama ini dilampirkan Tugas Akhir  
Mahasiswa Yang bersangkutan.

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb***

Palembang, September 2016

**Pembimbing Utama**

**Pembimbing Kedua**

  
**Peny Cahaya Azwari, SE, MM, MBA, AK, CA**  
Nip. 197701312000031002

  
**Nurul Mubarak**  
Nip. 150601091872



UIN  
RADEN FATAH  
PALEMBANG

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

**Formulir D.2**

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Tugas Akhir**

Kepada Yth.  
Ibu Wakil Dekan I  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Tryana Susita  
Nim/Jurusan : 13180251 / Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Klaim Asuransi Takaful Dana Investasi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang.

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap tugas akhir sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

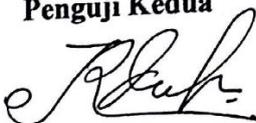
Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, Desember 2016

Penguji Utama

  
**Dr. Kun Budianto, S.Ag., M.Si**  
NIP. 197612072007011010

Penguji Kedua

  
**Erdah Litriani, SE, M.Ec, Dev**  
NIK. 1605061721

Mengetahui  
Wakil Dekan I

  
**Dr. Maftukhatulosolikhah, M.Ag**  
NIP. 197509282006042001



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Nomor : 348 /Un.09/V1.1/PP.009/05/2016  
Lampiran : Satu Berkas  
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Palembang, 11 Mei 2016

Kepada Yth.  
Pimpinan PT. Asuransi Takaful Keluarga  
Cabang Palembang  
di -  
Palembang

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Dalam rangka untuk memperlancar penulisan tugas akhir yang merupakan bagian dari persyaratan akademik, dengan ini kami mohon kepada saudara kiranya berkenan memberikan izin untuk mengadakan penelitian/observasi/ wawancara/pengambilan data di lembaga/instansi yang saudara pimpin kepada :

Nama : Tryana Susita  
Nim : 13180251  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syari'ah D.3  
Judul Penelitian : FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB  
KETERLAMBATAN KLAIM ASURANSI  
TAKAFUL DANA INVENTASI PADA PT.  
ASURANSI TAKAFUL KELUARGA CABANG  
PALEMBANG.

Demikian, atas perkenan saudara dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



Edyson Saifullah, Lc, MA.

NIP. 19611130200012 1001

1. Rektor UIN Raden Fatah ;
2. Mahasiswa bersangkutan;
3. Arsip.



**PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA**  
**KANTOR CABANG PALEMBANG**  
*Jln. Musi Raya Timur No. 1553 Salang Sako Perumnas Palembang*  
*Telp. : (0711) 7879 099.*

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : / /Dir-Umum/2016

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Saya Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Amrina Rosada, SE.I

Jabatan : Business Manager

Alamat : *Jln. Musi Raya Timur No. 1553 Salang Sako Perumnas Palembang*

*Telp. : (0711) 7879 099.*

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Tryana Susita

Nim : 13180251

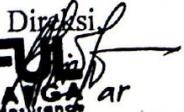
Jurusan : D3 Perbankan Syariah

Benar telah melakukan penelitian di PT. Asuransi Takaful Keluarga selama...di mulai tanggal.. s/d... mei 2015 dengan judul :**"Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Klaim Asuransi Takaful Dana Investasi Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang"** dalam penulisan Tugas Akhir dengan predikat **"Baik"**.

Demikianlah surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, April 2016

PT. ATK Palembang

Diraksi  
  
**TAKAFUL**  
KELUARGA  
100% Insurance  
Amrina Rosada, SE.I  
Business Manager  
**REPRESENTATIVE OFFICE (RO)**  
**DARUSSALAM AGENCY**

## **Pertanyaan Wawancara**

1. PT. Asuransi Takaful Keluarga memiliki Program Asuransi Takaful Dana Investasi apa pengertian asuransi dana investasi ?
2. Apa sajakah persyaratan pada saat pengajuan klaim Asuransi Takaful Dana Investasi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga ?
3. Akad apakah yang digunakan PT. Asuransi Takaful Keluarga dalam program Dana Investasi ?
4. Apa saja faktor-faktor penyebab keterlambatan klaim Asuransi Dana Investasi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga ?
5. Apa saja hal-hal yang menyebabkan ditolaknya klaim Asuransi Dana Investasi oleh pihak Asuransi ?
6. Bagaimana proses penyelesaian keterlambatan klaim asuransi dana investasi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang ?
7. Berapa lama masa proses klaim yang dapat diterima oleh pihak peserta asuransi ?

## DAFTAR KONSULTASI

Nama  
Nim  
Fakultas/Jurusan  
Pembimbing Kedua  
Judul Tugas Akhir:

: Tryana Susita  
: 13180251  
: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam/D3 Perbankan Syariah  
: Nurul Mubarak, MM  
: Faktor-faktor Penyebab Keterlambatan Klaim Asuransi  
Takaful Dana Investasi pada PT Asuransi Takaful Keluarga  
Cabang Palembang

NO	Hari/Tanggal	Hal Yang Dikonsulkan	Paraf
1.	24 - 3 - 2016	Judul TA	
2.	12 - 4 - 2016	Acc. Proposal TA	
3.	20 - 4 - 2016	Perbaiki Bab I dan III	
4.	19 - 5 - 2016	- Tambahkan teori - Perbaiki Bab I	
5.	20 - 7 - 2016	- Perbaiki Latar Belakang - Penjelasan tugas jabatan - Penjelasan Batas waktu klaim	
6.	24 - 7 - 2016	Acc Bab I dan III	
7.	30 - 7 - 2016	- Struktur Organisasi - Penjelasan tentang struktur organisasi	
8.	11 - 8 - 2016	- Perbaiki penulisan - kesimpulan dan saran	
9.	22 - 8 - 2016	Acc tugas akhir lanjut ujian	

## DAFTAR KONSULTASI

Nama  
Nim  
Fakultas/Jurusan  
Pembimbing Pertama  
Judul Tugas Akhir

: Tryana Susita  
: 13180251  
: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam/D3 Perbankan Syariah  
: Peny Cahaya Azwari, SE, MM, MBA,AK,CA  
: Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Klaim Asuransi  
Takaful Dana Investasi pada PT Asuransi Takaful Keluarga  
Cabang Palembang

NO	Hari/Tanggal	Hal Yang Dikonsulkan	Paraf
1.	3 - 7 - 2016	- Perbaiki Bab I dan III - Tambahkan teori	P
2.	10 - 7 - 2016	- Perbaiki latar belakang - Tambahkan teori pada Bab II	P
3.	21 - 8 - 2016	Acc Bab I dan III	P
4.	25 - 8 - 2016	- Perbaiki penulisan - Tugas dan jabatan	P
5.	31 - 8 - 2016	- Acc tugas akhir Bab 1 - 5 - lanjut ujian	P

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**Nama** : Tryana Susita  
**Nim** : 13180251  
**T.T. Lahir** : Palembang, 15 Nopember 1994  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Jurusan** : D3 Perbankan Syariah  
**Alamat** : Jln. Rawajaya 1 UIN Raden Fatah Palembang

### **Nama Orang Tua/Pekerjaan Orang Tua**

**Ayah** : Alm Suhamsi  
**Ibu** : Sinarti / Wiraswasta  
**Alamat Orang Tua** : Lebung Batang Kec. Pangkalan Lampam Ogan  
Kemering Ilir

### **Riwayat Pendidikan :**

**Tahun 2001-2007** : SD Negeri 1 Lebung Batang  
**Tahun 2007-2010** : SMP Negeri 1 Pangkalan Lampam  
**Tahun 2010-2013** : SMA Negeri 1 Pangkalan Lampam  
**Tahun 2013-2016** : UIN Raden Fatah Palembang