

MEKANISME KERJA ASURANSI SYARIAH PADA PT. TAKAFUL KELUARGA

Nur Wanita

Jurusan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Palu, nurwanita98@yahoo.com

ABSTRAK

PT. Takaful Keluarga merupakan salah satu perusahaan asuransi jiwa dan merupakan pelopor dari asuransi syariah syariah di Indonesia. Tulisan ini mendeskripsikan tentang mekanisme kerja asuransi syariah pada PT. Takaful Keluarga. Tulisan ini bertujuan untuk melengkapi referensi yang telah ada sebelumnya. Berdasarkan sumbernya, data yang dijadikan rujukan dalam tulisan ini adalah data sekunder. Untuk memperoleh data, informasi tentang mekanisme kerja PT. Takaful Keluarga, disamping diperoleh dari sumber tulisan berupa buku, artikel, maupun jurnal, penulis juga menggunakan sumber dari internet, yakni dengan mengakses website resmi, di antaranya website Otoritas Jasa Keuangan melalui www.ojk.go.id dan website PT. Takaful Keluarga melalui www.takaful.co.id. Sebagai tambahan, penulis juga menggunakan dokumentasi/arsip berupa polis nasabah PT. Takaful Keluarga. Mekanisme kerja asuransi syariah pada PT. Takaful Keluarga merupakan serangkaian kegiatan yang terdiri atas kegiatan pemasaran, proses underwriting, penetapan tarif premi, penerbitan polis, pengelolaan dana, dan pembayaran klaim.

INFORMASI ARTIKEL

Katakunci:

Mekanisme Kerja,
Asuransi Syariah,

1. PENDAHULUAN

Secara naluriah, manusia memiliki kecenderungan untuk berusaha menghindari segala kemungkinan resiko.¹ Ada beberapa kemungkinan resiko yang dapat terjadi pada diri manusia. seperti sakit, cacat, kecelakaan dan meninggal dunia. Kemungkinan resiko juga dapat terjadi pada harta atau aset yang dimiliki oleh seseorang, seperti kehilangan karena kecurian, kebakaran, atau atau disebabkan oleh bencana alam.² Dengan demikian, resiko senantiasa melingkupi kehidupan manusia baik pada jiwa maupun hartanya.

Seiring dengan semakin kompleksnya kemungkinan-kemungkinan resiko yang dapat terjadi kapan dan dimana saja, maka kebutuhan akan jaminan perlindungan baik terhadap jiwa maupun harta

tersebut pun semakin meningkat, salah satunya melalui asuransi. Hal ini tentu saja mendorong munculnya beberapa lembaga keuangan, baik bank non bank yang menawarkan produk jaminan perlindungan. Lembaga keuangan yang secara khusus memberikan jaminan perlindungan atas jiwa dan harta tersebut adalah perusahaan asuransi.

Di Indonesia, perusahaan asuransi terbagi atas dua jenis, ada yang menjalankan usaha asuransi secara konvensional dan ada pula yang menjalankannya secara syariah. Untuk perusahaan asuransi syariah sendiri, dapat diklasifikasikan menurut bentuk penyelenggaraan kegiatan usaha syariahnya. Ada perusahaan asuransi yang menyelenggarakan kegiatan usaha syariahnya secara *full flage* (murni syariah) dan ada pula dan ada pula perusahaan asuransi yang menjalankan kegiatan usahanya sebagian syariah (unit syariah). Saat ini, asuransi merupakan tuntutan masa depan, terlebih lagi keberadaan dan kegiatan usaha asuransi syariah telah ditopang oleh undang-undang nomor 40 Tahun 2014, mendapatkan legitimasi melalui fatwah Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN MUI), serta diatur dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan bulan Juli 2020, total jumlah perusahaan asuransi syariah di Indonesia berjumlah 30 perusahaan yang ruang lingkup kegiatan usahanya adalah asuransi jiwa syariah, 29 perusahaan yang ruang lingkup kegiatan usahanya adalah asuransi umum/kerugian, dan 3 perusahaan reasuransi syariah. Khusus perusahaan asuransi jiwa syariah, untuk kategori syariah sepenuhnya (*full flage*), terdiri

¹Beberapa ahli memberikan definisi resiko. Di antaranya adalah Arthur Williams dan Richard, mendefinisikan resiko sebagai suatu variasi dari hasil-hasil yang dapat terjadi selama periode tertentu. A. Abas Salim memberikan definisi resiko sebagai ketidakpastian (*uncertainty*) yang mungkin melahirkan peristiwa kerugian (*loss*). Sukarto memberikan definisi resiko sebagai ketidakpastian atas terjadinya suatu peristiwa. Herman Darmawi memberikan definisi resiko sebagai penyebaran/penyimpangan hasil actual dari hasil yang diharapkan atau probabilitas suatu hasil/ outcome yang berbeda dengan yang diharapkan. Lihat Soeisno Djojosedarso, *Prinsip-Prinsip Manajemen Resiko dan Asuransi* (Cet. I; Jakarta: Salemba Empat, 1999), 1-2

²Bencana dapat disebabkan oleh kejadian alam (*natural disaster*) maupun oleh ulah manusia (*man-made disaster*). Menurut Arnold sebagaimana yang dikutip oleh BNPB dalam websitenya, bahwa secara geografis Indonesia merupakan negara yang rawan atas berbagai kemungkinan bencana alam. Badan Nasional Penanggulangan Bencana, *Potensi Ancaman Bencana*, diakses melalui <https://bnpb.go.id/potensi-ancaman-bencana>

atas 7 perusahaan, dan 23 perusahaan asuransi jiwa unit syariah³

Salah satu perusahaan asuransi jiwa yang *full flage* di Indonesia adalah PT Takaful Keluarga, yang merupakan anak perusahaan dari PT Takaful. Perusahaan ini merupakan perusahaan asuransi syariah yang pertama berdiri berdasarkan konsep syariah dan mulai beroperasi sejak tahun 1994. PT Takaful Keluarga merupakan perusahaan asuransi syariah yang ruang lingkup kegiatannya adalah asuransi jiwa. Ada beberapa manfaat asuransi jiwa yang ditawarkan PT. Takaful di antaranya adalah manfaat dasar berupa pemberian santunan meninggal dunia, dan manfaat tambahan lainnya yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan nasabah seperti manfaat santunan kecelakaan diri, cacat tetap total, rawat inap, penyakit kritis. Semua manfaat tersebut dapat diberikan kepada calon nasabah melalui suatu mekanisme kerja. Mekanisme kerja pada PT. Takaful Keluarga meliputi kegiatan pemasaran, underwriting, penentuan dan penetapan tarif premi, penerbitan polis, pengelolaan dana, pembayaran klaim nasabah/peserta. Rangkaian mekanisme kerja tersebut saling terintegrasi antara satu dengan lainnya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Mekanisme Kerja

Mekanisme berasal dari kata dalam bahasa Yunani *mechane* yang memiliki arti instrumen, mesin pengangkat beban, perangkat, peralatan untuk membuat sesuatu dan dari kata *mechos* yang memiliki arti sarana dan cara menjalankan sesuatu. Mekanisme dapat diartikan dalam banyak pengertian yang dapat dijelaskan menjadi 4 pengertian.

Pertama, mekanisme adalah pandangan bahwa interaksi bagian-bagian dengan bagian-bagian lainnya dalam suatu keseluruhan atau sistem secara tanpa disengaja menghasilkan kegiatan atau fungsi-fungsi sesuai dengan tujuan. Kedua, mekanisme adalah teori bahwa semua gejala dapat dijelaskan dengan prinsip-prinsip yang dapat digunakan untuk menjelaskan mesin-mesin tanpa bantuan inteligensi sebagai suatu sebab atau prinsip kerja. Ketiga, mekanisme adalah teori bahwa semua gejala alam bersifat fisik dan dapat dijelaskan dalam kaitan dengan perubahan material atau materi yang bergerak. Keempat, mekanisme adalah upaya memberikan penjelasan mekanis yakni dengan gerak setempat dari bagian yang secara intrinsik tidak dapat berubah bagi struktur internal benda alam dan bagi seluruh alam.

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan

³Otoritas Jasa Keuangan RI, Daftar Perusahaan Asuransi Umum, Jiwa, dan Reasuransi dengan Prinsip Syariah Per 31 Desember 2015, diakses melalui <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Daftar-Perusahaan-Asuransi-Umum-Jiwa-dan-Reasuransi-dengan-Prinsip-Syariah.aspx#> pada tanggal 26 Juni 2020

oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam Organisasi.⁴

2.2 Pengertian Asuransi Syariah

Kata asuransi berasal dari bahasa Belanda, *assurantie*. Kata ini menurut Mehr dalam Ismanto, dipakai dalam bahasa hukum Belanda dengan sebutan *verzekering*, yang artinya pertanggungan.⁵ Sedangkan dalam bahasa Inggris disebut *insurance*. Kata tersebut kemudian disalin dalam bahasa Indonesia dengan kata "pertanggungan." Sementara itu, dalam bahasa Arab, istilah asuransi diambil dari akar kata "*kafala*" yang berarti menanggung.⁶ Ba'albaki, sebagaimana yang dikutip oleh Hafiz Ali Hasan menuliskan bahwa istilah "*kafala*" berarti menjamin. Istilah ini menjadi

dasar untuk istilah "takafala" yang mengandung arti untuk memastikan, menjamin satu sama lain, atau bertanggung jawab secara bersama.⁷

Muhammad Sauqi al Fanjari, sebagaimana dikutip AM. Hasan Ali, menggunakan istilah "*tadhamun*" sebagai pengungkapan arti tanggung jawab sosial bersama.⁸ Selain itu, juga diistilahkan dengan *at-ta'min*. Kata *at-ta'min*, menurut Salim Sagaf al-Jufri sebagaimana yang dikutip Syakir Sula, diambil dari kata "*amana*" yang memiliki arti memberi perlindungan, ketenangan, rasa aman, dan bebas dari rasa takut.⁹

Untuk pengertian umum asuransi syariah sendiri, dalam fatwah Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN MUI) tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah tahun 2001 disebutkan bahwa asuransi syariah (*ta'min, takaful atau tadhamun*) sebagai :

"Usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau tabarru yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah."¹⁰

⁴Abdul Jalil, (2019), Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Guru MAN 2 Kota Palu, Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah, 1(2), 117-134

⁵Belanda memasukkan asuransi ke dalam bentuk hukum di Indonesia dengan mengundang *bulgelijk wetboek* (Kitab Undang - Undang Hukum Perdata), dan *wetboek van koophandel* (Kitab Undang - Undang Hukum Dagang), dengan pengumuman tanggal 30 April 1874, dan termuat dalam *staadblad* 1847. Kwat Ismanto, Asuransi Perspektif Maqasid Asy Syari'ah (Cet.I; Yoqyakarta: 2016), *Asuransi Perspektif Maqasid Asy-Syariah*, Cet I (Yoqyakarta:Pustaka Pelajar, 2016), 35. Lihat Pula Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General), Konsep dan Sistem Operasional* (Cet. I; Jakarta: Gema Insani Press, 2004), 168 - 169

⁶Dalam ilmu *tashrif* atau *sharaf*, takaful ini termasuk dalam barisan *bina muta'aadi* yaitu *tafaa'ala* yang berarti saling melindungi. Lihat Muhammad, *Kebijakan Fiskal dan Moneter Dalam Islam* (Edisi I; Jakarta: Salemba Empat, 2002), 101. Lihat pula Kwat Ismanto, *Asuransi Perspektif Maqashid*, 98

⁷Hafiz Ali Hasan, Sayyed Khawar Abas, dan Faiqa Zainab, *Anatomy of Takaful*, Global Sainctific Journals, Volume 6, Issue 3, March 2018, diakses melalui <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net>.

⁸AM. Hasan Ali, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam; Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoritis, dan Praktis* (Edisi Pertama; Jakarta: Kencana, 2004), 62

⁹Syakir Sula, *Asuransi Syariah*, 28

¹⁰Dewan Syariah Nasional, *Fatwah Dewan Syarah Nasional No.21/DSN-*

Seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah, termasuk tuntutan adanya asuransi syariah, maka hal ini mendorong lahirnya undang-undang yang menaungi usaha perasuransian secara syariah. Di Indonesia, pelaksanaan asuransi syariah diatur dalam Undang – Undang Nomor 40 tahun 2014. Dalam undang-undang ini disebutkan bahwa asuransi syariah adalah :

“Kumpulan perjanjian, yang terdiri atas perjanjian antara perusahaan asuransi syariah dan pemegang polis dan perjanjian di antara para pemegang polis, dalam rangka pengelolaan kontribusi berdasarkan prinsip syariah guna saling menolong dan melindungi dengan cara memberikan penggantian kepada peserta atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita peserta atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya peserta atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya peserta dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.”¹¹

MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah, 5.

¹¹Presiden Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian.

Berdasarkan definisi tersebut menunjukkan bahwa asuransi syariah merupakan perjanjian antara dua pihak, yakni antara perusahaan asuransi syariah dan pihak tertanggung dengan kewajiban tertanggung memberikan premi/kontribusi dan perusahaan berkewajiban memberikan pertanggung kepada tertanggung jika tertanggung mengalami suatu resiko akibat terjadinya ketidakpastian atau memberikan pembayaran kepada tertanggung sesuai dengan perjanjian atau berdasarkan hasil investasi dari pengelolaan dana.

2.3 PT. Takaful Keluarga

Lahirnya PT. Takaful keluarga dilatarbelakangi oleh sebuah kepedulian yang tulus dari beberapa pihak yang bersepakat untuk membangun perekonomian syariah di Indonesia. Atas prakarsa Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) melalui Yayasan Abdi Bangsa, bersama Bank Muamalat Indonesia Tbk., PT. Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, dan beberapa pengusaha Muslim Indonesia, serta bantuan teknis dari Syarikat Takaful Malaysia, Bhd. (STMB), Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) mendirikan PT. Syarikat Takaful Indonesia (Takaful Indonesia) pada 24 Februari 1994, sebagai perusahaan perintis pengembangan asuransi syariah di Indonesia. Selanjutnya, pada 5 Mei 1994 Takaful Indonesia mendirikan PT. Asuransi Takaful Keluarga (Takaful Keluarga) sebagai perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia.¹²

¹²Nur Wanita, Penerapan Strategi Bauran Pemasaran Asuransi Syariah Dalam
e-ISSN: 2686-6625

Takaful Keluarga diresmikan oleh Menteri Keuangan saat itu, Mar'ie Muhammad dan mulai beroperasi sejak 25 Agustus 1994. Guna melengkapi layanan pada sektor asuransi kerugian, PT. Asuransi Takaful Umum (Takaful Umum) didirikan sebagai anak perusahaan Takaful Keluarga yang diresmikan oleh Prof. Dr. B.J. Habibie, selaku ketua sekaligus pendiri ICMI, dan mulai beroperasi pada 2 Juni 1995.¹³ Sejak saat itu, Takaful Keluarga dan Takaful Umum berkembang menjadi salah satu perusahaan asuransi syariah terkemuka di Indonesia. Hingga tahun 2020 ini, PT. Takaful Keluarga telah berusia 26 tahun dalam mengelola dana dan melayani nasabah. Berbagai penghargaan telah diperoleh sebagai bukti atas hasil kerja keras dan komitmen kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.¹⁴

PT Takaful Keluarga merupakan perusahaan yang menyelenggarakan usaha asuransi jiwa.¹⁵ Sebagai

perusahaan yang menyelenggarakan usaha asuransi jiwa, PT. Takaful keluarga memiliki produk asuransi jiwa syariah yang meliputi Takafulpersonal, yang terdiri atas Takaful Dana Pendidikan, Takafulink Salam Cendekia, takafulink salam, Takafulkorporat, Takafulbancassurance. Takaful personal (Fulnadi), Takafulink Salam Cendekia dan Takafulink Salam, Takafulink Salam Ziarah Batullah, Takafulink Salam Wakaf, Takafulink Salam Comunity, Takaful Al Khairat Individu, dan Takaful Kecelakaan Individu. Takafulkorporat terdiri atas Takaful Al Khairat Kumpulan, Fulmedicare Gold, Takaful Ziarah. Adapun Takafulbancasare terdiri atas takaful pembiayaan.¹⁶

Berdasarkan berbagai jenis produk asuransi jiwa tersebut menunjukkan bahwa PT. Takaful Keluarga senantiasa berinovasi dalam melahirkan produk asuransi jiwa syariah yang disesuaikan dengan kebutuhan masa kini.

3. METHODOLOGY

Berdasarkan sumbernya, data yang dijadikan rujukan dalam tulisan ini adalah data sekunder. Untuk memperoleh data, informasi tentang mekanisme kerja PT. Takaful Keluarga, disamping diperoleh dari sumber tulisan berupa buku, artikel, maupun jurnal, penulis juga menggunakan sumber dari internet¹⁷, yakni dengan

Mendorong Minat Masyarakat Menjadi Nasabah (Studi Pada PT. Takaful Keluarga Cabang Palu), Hasil Penelitian Tahun 2016), 26

¹³*Ibid*

¹⁴PT. Takaful Keluarga, Penghargaan, diakses melalui <https://www.takaful.co.id>

¹⁵Asuransi jiwa adalah usaha yang menyelenggarakan jasa penanggulangan resiko yang memberikan pembayaran kepada pemegang polis, tertanggung, atau pihak lain yang berhak dalam hal tertanggung meninggal dunia atau tetap hidup, atau pembayaran lain kepada pemegang polis, tertanggung atau pihak lain yang berhak pada waktu tertentu yang diatur dalam perjanjian, yang besarnya telah ditetapkan dan/ atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana sebagaimana dimaksud dalam undang - undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian. Lihat Otorita Jasa Keuangan Republik Indonesia, Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor

69/POJK.05/2016 tentang Pemyeleggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syarian, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah., 3

¹⁶PT. Takaful Keluarga, Produk, diakses melalui <https://takaful.co.id>

¹⁷ Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh

mengakses website resmi, di antaranya website Otoritas Jasa Keuangan melalui www.ojk.go.id dan website PT. Takaful Keluarga melalui www.takaful.co.id. Sebagai tambahan, penulis juga menggunakan dokumentasi/arsip berupa polis nasabah PT. Takaful Keluarga.

Untuk menganalisis data dalam tulisan ini, penulis menggunakan teknik reduksi data, yakni memilih informasi yang relevan dengan judul tulisan ini, kemudian menyajikannya dalam bentuk narasi yang utuh, kemudian melakukan verifikasi^{18,19}.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kegiatan Pemasaran

Organisasi sebuah perusahaan, baik yang berorientasi profit maupun nirlaba, akan menempatkan aspek pemasaran sebagai sesuatu yang dapat mendukung kelancaran jalannya operasional perusahaan.²⁰ Kegiatan pemasaran menjadi tulang punggung

penopang kinerja perusahaan.²¹ Periklanan, penjualan pribadi, promosi merupakan sebagian di antara bentuk kegiatan pemasaran yang dilakukan dengan tujuan untuk memperkenalkan produk perusahaan kepada masyarakat. Dengan demikian, kegiatan pemasaran sangat penting bagi setiap perusahaan, tidak tekecuali bagi perusahaan asuransi jiwa syariah seperti PT. Takaful Keluarga.

Dalam pemasaran produknya, PT. Takaful Keluarga menggunakan system agen/agency (keagenan). Agen asuransi adalah orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha, yang bertindak untuk dan atas nama perusahaan asuransi atau perusahaan asuransi syariah dan memenuhi persyaratan untuk untuk mewakili perusahaan asuransi atau perusahaan asuransi syariah memasarkan produk asuransi atau produk asuransi syariah.²²

Agen pada PT. Takaful Keluarga memiliki peran ganda. Agen berperan sebagai *public relations* sekaligus berperan sebagai *marketing communications*.²³ Sebagai *public relations*, agen akan melakukan komunikasi dengan calon nasabah, menjadi penghubung antara nasabah dan perusahaan asuransi. Agen dapat membantu calon nasabahnya untuk memetakan permasalahan nasabahnya, atau memetakan apa yang menjadi kebutuhan nasabah dengan mengidentifikasi produk asuransi dari perusahaan. Agen menjadi penengah

Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu) *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 2(2), 87-104.

¹⁸ Nurdin, N., Stockdale, R., & Scheepers, H. (2014b, 6-9 Jan. 2014). The Role of Social Actors in the Sustainability of E-Government Implementation and Use: Experience from Indonesian Regencies. *System Sciences (HICSS)*, 2014 47th Hawaii International Conference on System Science,

¹⁹ Evita, E., Syahid, A., & Nurdin, N. (2019). Understanding Students' Learning Outcomes Differences Through the Application of the Market Place Activity Type of Cooperative Learning Model and the Application of Conventional Learning Models *International Journal of Contemporary Islamic Education*, 1(1), 67-85.

²⁰ AM. Hasan Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*, 87

²¹Ibid, 88

²²Undang Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014, Bab I, Ketentuan Umum, Pasal

²³Susanne Dida,dkk, *Corporate Public Relations*, Cet. I (Bandung: UNPAD Press, 2017) hal. 81

dalam mengatasi permasalahan yang dialami oleh nasabah. Sebagai *marketing communications*, Agen asuransi PT. Takaful Keluarga memberikan informasi tentang pentingnya asuransi jiwa syariah bagi calon nasabah, membantu dalam perencanaan keuangan dan pengelolaan resiko pada para nasabahnya.²⁴ Dengan demikian, agen memiliki peranan yang sangat penting, dalam memasarkan produk asuransi dan meningkatkan jumlah nasabah.

Untuk menjadi agen yang profesional, para agen PT. Takaful Keluarga harus mengikuti program pendidikan dan pelatihan untuk pengembangan pengetahuan dan ketrampilan, sehingga dapat memasarkan produk dengan baik. Program tersebut mencakup hal-hal seperti pengetahuan tentang profil perusahaan, pengetahuan produk, teori pemasaran, dan pemantapan aqidah dan akhlak.²⁵

Program pelatihan yang diselenggarakan pada PT. Takaful Keluarga bagi para agennya diantaranya adalah Program *Entrepreneur Opportunity Presentatio (EOP)*, program pelatihan *Fast Star Training* dan *basic training*. Program ini pada dasarnya adalah untuk memberikan pengetahuan dasar mengenai *product knowledge* (pengetahuan produk), pengenalan nasabah, dan dasar-dasar marketing.²⁶ Tak kalah pentingnya dengan pendidikan tersebut, agen PT. Takaful

Keluarga juga diwajibkan untuk mengikuti tes Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI) untuk mendapatkan lisensi keagean yang resmi. Lisensi bagi agen asuransi merupakan sesuatu yang wajib, untuk memproteksi nasabah. Dalam hal ini, agen tidak bisa menjual tanpa lisensi.²⁷

Dalam melakukan kegiatan pemasaran produk asuransi, terhadap calon nasabah, agen PT. Takaful dituntut untuk menerapkan perilaku etika Islami. Salah satu perilaku islami yang harus dimiliki oleh agen PT. Takaful Keluarga adalah kejujuran. Agen harus menjelaskan produk asuransi dengan jelas dan benar, dan jujur, serta menyarankan calon nasabah untuk mengambil produk asuransi sesuai dengan kebutuhannya tanpa adanya unsur pemaksaan. Terhadap perusahaan, agen PT. Takaful Keluarga dituntut untuk memberikan laporan yang benar tentang keadaan calon nasabah berdasarkan hasil proses *underwriting* yang dilakukan oleh agen terhadap calon nasabah.

4.2 Proses Underwriting

Underwriting merupakan sebuah elemen yang esensial dalam operasi semua perusahaan asuransi, baik yang menjalankan kegiatan usaha asuransi secara konvensional maupun secara syariah. *Underwriting* disebut juga seleksi resiko, yakni proses penaksiran dan penggolongan tingkat resiko yang terdapat pada calon tertanggung yang akan ditanggung oleh perusahaan. Maksud dari proses ini adalah untuk

²⁴Muhammad Fahmul Iltiham dan Dian Wahyun, Strategi Agen Asuransi Syariah alam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Malia, Jurnal Ekonomi Syariah Universitas Yudharta Pasuruan, Volume 7 Nomor 1 Januari 2016), 26

²⁵Abdullah Amrin, *Strategi Pemasaran Asuransi Syariah* (Jakarta: PT. Grasindo, 2007), 97

²⁶Awaluddin, Agen Takaful RO Palu, diakses melalui watshap grup.

²⁷Keith J Crocker, Nan Zhu, *The Efficiency of Voluntary Risk Classification In Insurance Market*, *The Jurnal Of Risk and Insurance Markets*, 11 September 2020 diakses melalui <https://doi.org/10.1111/jori.12326>.

memaksimalkan laba melalui penerimaan distribusi resiko yang diperkirakan akan mendatangkan laba (surplus *underwriting*).²⁸

Pihak atau orang yang melakukan kegiatan *underwriting* disebut *underwriter*. *Underwriter* pada PT. Takaful keluarga dalam tahap awal dilakukan oleh agen PT. Takaful keluarga. Agen merupakan orang yang pertama menemui dan mengenal calon tertanggung. Ketika menemui calon tertanggung, agen akan melakukan proses *underwriting* sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat oleh perusahaan.

Kegiatan *underwriting* pada tahap awal dimulai dengan mengisi data calon tertanggung melalui sebuah system aplikasi online yakni ilustrasi. PT. Takaful Keluarga memberikan hak akses secara online terhadap aplikasi tersebut, dengan syarat agen tersebut sudah mendapatkan lisensi dari Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI) dan Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI). Aplikasi ini diperlukan untuk membantu agen PT. Takaful Keluarga untuk mengetahui dan menentukan jumlah atau tarif premi atau minimal yang dapat dibayarkan oleh tertanggung melalui penginputan data calon tertanggung/pemegang polsi.

Data yang akan diinput oleh agen melalui aplikasi ini secara umum adalah data diri calon tertanggung yang meliputi nama, tempat dan tanggal lahir, apakah calon tertanggung sebagai pemegang polis atau peserta atau kedua-duanya, masa pembayaran, masa pertanggungan, jenis manfaat (manfaat takaful atau manfaat tambahan) dan jumlah yang dikehendaki oleh calon

tertanggung ketika akan mengajukan klaim, serta jenis investasi yang disesuaikan dengan profil resiko dari calon tertanggung). Ketika data tersebut selesai diinput, maka secara otomatis aplikasi tersebut akan menunjukkan jumlah atau besarnya tarif premi/kontribusi yang harus dibayarkan oleh calon tertanggung/pemegang polis sekaligus jumlah klaim yang nantinya akan dibayarkan oleh perusahaan.²⁹

Setelah melalui tahap penginputan pada aplikasi tersebut, sebagai tindaklanjut, data hasil aplikasi tersebut kemudian diisi pada formulir pengajuan permohonan asuransi. Formulir tersebut harus diisi oleh calon tertanggung atau diisi oleh agen sesuai kondisi yang sebenarnya dari calon tertanggung. Formulir tersebut berisi serangkaian pertanyaan yang harus diisi oleh calon tertanggung sebagai data pelengkap yang dapat dijadikan pertimbangan oleh perusahaan untuk menerima atau menolak permohonan calon tertanggung. Pengisian data pada formulir tersebut harus dilakukan secara lengkap, benar, dan jujur.

Pengisian data diri calon tertanggung pada formulir tersebut meliputi nama, tempat tanggal lahir, Kartu identitas (KTP, SIM, PASPOR), jenis kelamin, kewarganegaraan, agama, status perkawinan, pendidikan, tinggi dan berat badan, nama ibu kandung, alamat, serta pilihan apakah sebagai pemegang polis atau sebagai peserta. Data ini berlaku untuk calon tertanggung, baik sebagai pemegang polis maupun sebagai peserta.

²⁸Hasan Ali, Asuransi Syariah Dalam Perspektif Hukum Islam, 89

²⁹PT. Takaful Keluarga, Sistem Ilustrasi PT. Takaful, diakses melalui tais.takaful.com

Calon tertanggung juga wajib mengisi data riwayat kesehatannya dan riwayat kesehatan keluarganya. Riwayat kesehatan yang harus diisi oleh calon tertanggung di antaranya adalah apakah calon tertanggung atau keluarganya pernah mengalami gejala-gejala, diperiksa, menderita, mendapat pengobatan atas suatu penyakit tertentu atau tidak, memiliki kebiasaan merokok atau tidak, jika calon tertanggung adalah wanita, apakah sedang hamil atau tidak. Selain itu, pertanyaan lanjutan juga berkaitan dengan jenis pekerjaan calon tertanggung, apakah jenis pekerjaannya termasuk jenis pekerjaan yang memiliki tingkat resiko yang rendah, sedang atau resiko tinggi dan berbahaya.³⁰

Selain agen, perusahaan asuransi juga akan melakukan underwriting. Proses underwriting yang dilakukan oleh PT. Takaful Keluarga, disamping berdasarkan data ilustrasi, juga melalui data hasil pengisian formulir permohonan asuransi. Jika pengisian tersebut sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh PT. Takaful Keluarga, maka besar kemungkinan perusahaan akan menerima permohonan calon tertanggung. Jika tidak sesuai, maka ada dua kemungkinan yang akan dilakukan oleh perusahaan asuransi PT. Takaful Keluarga, yakni meminta agen untuk menyampaikan kepada calon tertanggung untuk melengkapi berkas atau data yang diperlukan, atau jika tidak, maka permohonan calon tertanggung akan ditolak. Dengan demikian, proses underwriting akan menentukan apakah permohonan calon tertanggung diterima atau ditolak.

³⁰Lampiran Polis Nasabah PT. Takaful Keluarga Nasabah, Formulir Pengajuan Takafulink Salam Nasabah.

4.3 Penentuan Jumlah Premi

Premi merupakan salah satu syarat demi terlaksananya pertanggung asuransi oleh perusahaan asuransi. Premi adalah sejumlah uang yang ditetapkan oleh perusahaan asuransi dan disetujui oleh tertanggung atau pemegang polis untuk dibayarkan berdasarkan perjanjian asuransi atau sejumlah uang yang ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mendasari program asuransi wajib untuk memperoleh manfaat.³¹ Dalam asuransi syariah, premi diistilahkan dengan kontribusi. Dengan adanya pembayaran premi/kontribusi dari tertanggung tersebut, menjadi dasar bagi perusahaan asuransi untuk memberikan pertanggung/ manfaat asuransi.

Penentuan besarnya jumlah premi yang ditetapkan PT. Takaful Keluarga kepada calon tertanggung atas suatu produk asuransi syariah didasarkan atas profil resiko seorang calon tertanggung, tabel mortalita (untuk asuransi jiwa) atau tabel morbidita (asuransi kesehatan), perkiraan hasil investasi dari premi atau kontribusi, biaya akuisisi, biaya administrasi, dan biaya lainnya.³² Dengan demikian, mahal atau tidaknya tarif premi pada perusahaan asuransi berdasarkan atas ketentuan tersebut.

Profil resiko yang dijadikan dasar bagi PT. Takaful Keluarga dalam menetapkan tarif premi atau kontribusi,

³¹Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia, Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23 POJK/POJK.05/2015 Tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi, (Jakarta: 26 November 2015), 4

³²Ibid, 14

di antaranya berkaitan dengan faktor medical dan faktor non medical. Faktor medical yang dimaksud seperti kesesuaian antara berat badan dan usia calon tertanggung serta riwayat kesehatan calon tertanggung dan keluarga calon tertanggung. Misalnya, jika berat badan calon tertanggung tidak sesuai dengan usia saat mengajukan permohonan (di atas berat normal atau di bawah berat normal rata-rata), maka *underwriter* akan menelusuri kemungkinan calon tertanggung mengalami suatu penyakit tertentu atau karena hal lainnya.³³

Selain berat badan, riwayat kesehatan calon tertanggung juga akan dijadikan sebagai pertimbangan. Jika calon tertanggung pernah mengalami salah satu penyakit kritis seperti stroke, maka ada kecenderungan calon tertanggung memiliki kemungkinan resiko tidak berumur panjang. Demikian pula jika keluarga (orang tua) calon tertanggung memiliki riwayat penyakit kritis, maka ada kemungkinan calon tertanggung juga memiliki potensi penyakit tersebut.³⁴ Profil resiko tersebut akan mempengaruhi tarif premi atau kontribusi atas produk asuransi PT. Takaful Keluarga.

Faktor non medikal yang dimaksud seperti pekerjaan, hobi/kesenangan, mobilitas perjalanan calon tertanggung (aviasi), tempat tinggal, keadaan ekonomi, suku bangsa, jenis kelamin, Semakin tinggi resiko dari pekerjaan, hobi, mobilitas perjalanan, maka semakin mahal pula tarif premi asuransi yang ditetapkan oleh

perusahaan asuransi syariah. Demikian pula semakin rawan konflik atau rawan bencana tempat domisili calon tertanggung/ pemegang polis, maka kemungkinan tarif premi/ kontribusi juga akan mahal. Jenis kelamin pun tak luput atas pertimbangan tersebut, dimana jenis kelamin perempuan, lebih cenderung menghadapi resiko dibanding laki-laki.³⁵ Faktor-faktor tersebut menjadi penentu atas mahal atau murahnya tarif premi asuransi pada PT. Takaful Keluarga.

Selain profil resiko, tabel mortalita juga menjadi sangat penting dalam menentukan mahal atau tidaknya tarif/kontribusi. Tabel mortalita merupakan tabel yang menunjukkan harapan hidup seorang calon tertanggung, yang besarnya tergantung dari usia calon tertanggung serta masa perjanjian.³⁶ Penggunaan tabel mortalita ini dikaitkan dengan unsur tabarru yang terdapat dalam premi/kontribusi. semakin tinggi umur seorang calon tertanggung ketika mengajukan permohonan asuransi dan semakin panjang masa perjanjian untuk memperoleh pertanggunganan dari perusahaan asuransi, serta semakin beragam jenis manfaat yang dipilih, maka semakin besar pula nilai tabarrunya.

Untuk mengetahui tabel mortalita calon tertanggung/pemegang polis, maka PT. Takaful Keluarga, melalui agennya,³⁷ akan menginput data calon

³⁵Ibid, 127

³⁶Syakir Sula, Asuransi Syariah (Life and General), 311

³⁷Agen yang dapat menggunakan aplikasi ini adalah agen yang sudah mendapatkan lisensi dari Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI) dan Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI).

³³Ela Patriana dan Rijal Assidiq Mulyana, Prosedur Underwriting Bancasure dan Asuransi Jiwa Syariah Pada PT. Takaful Keluarga, Jurnal Al Iqtishad, Volume IV, No.1, Januari 2012, 126

³⁴Ibid

tertanggung/pemegang polis dengan menggunakan aplikasi online yakni ilustrasi PT. Takaful Keluarga. Besarnya tarif premi/kontribusi yang dihasilkan dari penggunaan aplikasi tersebut tergantung dari usia calon tertanggung dan jenis manfaat yang diinginkan, masa pembayaran, dan masa perjanjian. Dari hasil aplikasi ilustrasi tersebut, kemudian dilanjutkan dengan pengisian formulir permohonan asuransi oleh calon tertanggung/pemegang polis. Di dalam formulir tersebut memuat berbagai pertanyaan yang harus diisi sesuai dengan kondisi yang sebenarnya, baik data diri, riwayat kesehatan calon tertanggung/pemegang polis maupun keluarga calon tertanggung/pemegang polis. Pertanyaan yang tercantum dalam formulir tersebut memberikan gambaran tentang profil resiko calon tertanggung/pemegang polis.

4.4 Penentuan Jumlah Premi

Isi perjanjian asuransi terdapat dalam polis. Polis merupakan dokumen yang berisi kesepakatan antara pihak tertanggung dan pihak penanggung (perusahaan asuransi) yang berkaitan dengan resiko yang dipertanggungjawabkan.³⁸ Polis asuransi adalah akta perjanjian asuransi atau dokumen lain yang dipersamakan dengan akta perjanjian asuransi, serta dokumen lain yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan perjanjian asuransi (endorsemen), yang dibuat secara tertulis dan memuat perjanjian antara pihak perusahaan asuransi dan

pemegang polis.³⁹ Dengan demikian polis sangat penting bagi pemegang polis, sebagai pegangan ketika akan mengajukan klaim.

Penerbitan polis PT. Takaful Keluarga menunjukkan bahwa perusahaan menerima permohonan asuransi calon tertanggung setelah melewati proses *underwriting* Polis merupakan dokumen yang berisi kesepakatan antara pihak tertanggung dan pihak penanggung (perusahaan asuransi) yang berkaitan dengan resiko yang dipertanggungjawabkan.⁴⁰ Dalam polis PT. Takaful Keluarga, disebutkan bahwa polis adalah akad takaful antara pemegang polis, peserta dan perusahaan yang diterbitkan oleh perusahaan beserta lampiran-lampirannya, termasuk tapi tidak terbatas pada syarat-syarat umum dan syarat-syarat khusus polis.⁴¹

Gambaran isi polis dari salah satu jenis produk asuransi jiwa PT. Takaful Keluarga, yakni Takafulink Salam, memuat hal-hal seperti: pernyataan persetujuan permohonan asuransi, ikhtisar polis, laporan alokasi dana investasi awal, tabel ujroh/biaya-biaya, syarat-syarat umum polis takafulink individu, syarat-syarat khusus polis takafulink individu, syarat-syarat khusus polis manfaat takaful tambahan, serta lampiran yang menyertai polis.⁴²

³⁹Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia, Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23 POJK/POJK.05/2015, 3

⁴⁰Sunarmi, Pemegang Polis Asuransi dan Kedudukan Hukumnya, Jurnal Ilmu Hukum Riau, Volume 2 Nomor 2 Februari 2012, diakses melalui

⁴¹PT. Takaful Keluarga, Polis Asuransi Takaful Keluarga, Jakarta, 2014 dan 2019

⁴²PT. Takaful Keluarga, Polis Nasabah Takafulink Salam PT. Takaful Keluarga. Setelah penulis memeriksa dan mengecek kesesuaian Isi Polis Nasabah Takafulink Salam PT. Takaful

³⁸Sunarmi, Pemegang Polis Asuransi dan Kedudukan Hukumnya, Jurnal Ilmu Hukum Riau, Volume 2 Nomor 2 Februari 2012, diakses melalui

Pada lembar pernyataan, memuat pernyataan persetujuan PT. Takaful Keluarga terhadap pemegang polis bahwa permohonan asuransi disetujui. Ikhtisar Polis berisi tentang nomor polis, nama pemegang polis, alamat, program asuransi yang dipilih,⁴³ periode akad,⁴⁴ tanggal dimulainya periode akad, jenis mata uang, jenis jenis kontribusi,⁴⁵ cara pembayaran kontribusi,⁴⁶ masa

pembayaran kontribusi.⁴⁷ Selain memuat hal tersebut, pada ikhtisar polis pada produk Takafulink Salam juga memuat jenis manfaat asuransi yang dipilih oleh peserta dan nama penerima manfaat asuransi ketika pemegang polis meninggal.⁴⁸

Laporan alokasi dana investasi awal pada polis PT. Takaful Keluarga untuk produk takafulik salam, memuat antara lain nomor polis, nama pemegang polis, peserta utama, tanggal perhitungan unit, perhitungan alokasi dana investasi awal,⁴⁹ Selain itu, juga memuat ringkasan transaksi yang terdiri atas tanggal perhitungan unit, jenis investasi, beserta persentasenya berdasarkan pilihan jenis investasi yang dipilih sesuai dengan tingkat resiko dari investasi (semakin tinggi resiko investasi, semakin tinggi pula tingkat keuntungan yang akan diperoleh), dana investasi awal atas jenis investasi, nilai, jumlah dan total unit.

Tabel ujr/ biaya-biaya memuat uraian tentang biaya untuk pengelolaan dana tabarru dan biaya untuk pengelolaan dana investasi peserta. Secara umum, pada produk takafulink salam misalnya, biaya yang akan dipotong oleh PT. Takaful Keluarga adalah biaya untuk pengelolaan dana tabarru dan dana investasi peserta. Untuk kontribusi regular (bulanan, triwulanan, semesteran dan tahunan, maka pemotongan tersebut dilakukan selama 4 tahun berturut turut dengan

Keluarga dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23 POJK/POJK.05/2015 Tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi, penulis menyimpulkan bahwa isi polis nasabah tersebut memenuhi semua unsur yang terdapat dalam ketentuan isi polis sebagaimana yang tertulis dalam peraturan OJK tersebut.

⁴³Menunjukkan jenis produk asuransi yang dipilih oleh nasabah.

⁴⁴Periode akad adalah jangka waktu berlakunya akad takaful

⁴⁵Ada 2 jenis kategori premi/kontribusi pada PT. Takaful Keluarga, pertama adalah kontribusi dasar yakni kontribusi yang terdiri dari kontribusi investasi, kontribusi tabarru, dan biaya-biaya lain yang dibayarkan secara berkala atau sekaligus, dan kedua adalah kontribusi top up adalah sejumlah dana (selain kontribusi dasar), yang ditambahkan oleh pemegang polis pada dana investasi peserta baik secara berkala maupun secara tunggal. Untuk kontribusi top up, terbagi kepada 2 kategori yakni kontribusi top up regular dan kontribusi top up irregular. Kontribusi top up regular adalah sejumlah dana (selain kontribusi dasar) yang ditambahkan oleh pemegang polis pada dana investasi peserta secara berkala sesuai dengan masa pembayaran kontribusi. Sedangkan kontribusi top up irregular adalah sejumlah dana (selain kontribusi dasar) yang ditambahkan oleh pemegang polis pada dana investasi peserta secara tunggal yang dapat dilakukan setiap saat.

⁴⁶Pilihan cara pembayaran kontribusi dapat dilakukan secara bulanan, tiga bulanan, 6 bulanan, tahunan atau sekaligus.

⁴⁷Masa pembayaran kontribusi adalah jangka waktu pembayaran kontribusi yang dilakukan secara berkala atau sekaligus.

⁴⁸Untuk penerima manfaat, maksimal 4 orang dari keluarga terdekat peserta atau pemegang polis

⁴⁹PT. Takaful Keluarga, Polis Nasabah Takafulink Salam PT. Takaful Keluarga.

persentase 80 % pada tahun pertama dari kontribusi dasar (dana tabarru dan dana investasi), 50 % pada tahun kedua, 25 % pada tahun ketiga dan 15 % pada tahun ke empat. Sedangkan pada tahun kelima dan seterusnya sampai berakhirnya akad tidak dipotong. Sementara untuk kontribusi sekaligus, maka pemotongan biayanya hanya berlangsung selama 1 tahun sebesar 7,5 % dari kontribusi dasar. Sedang tahun kedua dan seterusnya adalah 0%.⁵⁰ Selain biaya tersebut, masih terdapat biaya lainnya.

Syarat-syarat umum dan khusus polis takafulink individu berisi pasal-pasal, yang menggambarkan secara umum dan khusus isi perjanjian, kedudukan perusahaan asuransi syariah dan peserta dalam perjanjian asuransi, pengelolaan dana, manfaat takaful, serta petunjuk dan syarat pengajuan klaim, akad, dasar akad takaful, mulai berlakunya akad, berakhirnya polis, pembayaran premi/kontribusi ujroh, manfaat takaful, akad takaful. Adapun lampiran yang menyertai polis seperti formulir permohonan takafulink individu, ilustrasi takafulink salam, bukti kwitansi premi pertama, tanda terima polis, dan formulir pembatalan polis (jika calon tertanggung/pemegang polis berniat membatalkan perjanjian).

Penerbitan polis oleh PT. Takaful Keluarga tersebut dilakukan setelah melalui proses *underwriting*. Perusahaan PT. Takaful Keluarga akan memberikan polis kepada pemegang polis (nasabah) melalui agen PT. Takaful Keluarga. Ketika polis telah diterima, maka perusahaan PT. Takaful Keluarga memberikan keleluasan bagi pemegang

polis (peserta) mempelajari isi polis (*free look*) serta mengecek kembali kesesuaian data dan manfaat yang diperjanjikan, agar nasabah terhindar dari kesalahpahaman atas perjanjian/akad yang tertera dalam polis. Waktu yang diberikan oleh PT. Takaful Keluarga untuk mempelajarinya adalah selama 14 hari kalender sejak polis diterima, sesuai dengan tanda bukti penerimaan polis.

Setelah mempelajari polis, nasabah diberikan kebebasan untuk memilih antara membatalkan atau melanjutkan perjanjian asuransi. Jika nasabah membatalkannya, maka PT. Takaful Keluarga akan mengembalikan dana/kontribusi yang telah diserahkan di awal dengan pemotongan biaya pembatalan polis sebesar IDR 100.000,00. Namun, jika peserta memutuskan untuk melanjutkan akadnya tersebut, maka nasabah dapat melakukan pembayaran premi/kontribusi.

4.5 Pengelolaan Dana

Jika nasabah telah memahami isi polis dan berniat untuk melanjutkan perjanjian asuransi, maka yang harus dilakukan oleh pemegang polis selanjutnya adalah memenuhi kewajibannya, yakni membayar premi/kontribusi yang waktu, jumlahnya, serta masa pembayarannya sesuai dengan isi perjanjian dalam polis tersebut. Kumpulan dana peserta tersebut akan dikelola oleh perusahaan asuransi syariah. Premi/Kontribusi yang telah dibayarkan oleh peserta akan dikelola oleh perusahaan asuransi syariah.

Pengelolaan dana oleh perusahaan asuransi syariah, pada prinsipnya tidak boleh bertentangan dengan prinsip syariah Islam. Pengelolaan dana yang dimaksud

⁵⁰ PT. Takaful Keluarga, Polis Nasabah Takafulink Salam

adalah bukan hanya berkaitan investasi saja, melainkan juga resiko⁵¹ Mengenai ketentuan dalam hal pengelolaan dana sesuai dengan prinsip syariah Islam tersebut telah ditetapkan melalui fatwah DSN MUI serta didukung oleh peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Unsur penting yang ditegaskan dalam fatwah DSN MUI adalah berkaitan dengan akad transaksi dan pengelolaan dana..

. Dalam hal akad, kedudukan peserta asuransi dalam perjanjian asuransi pada PT. Takaful Keluarga adalah sebagai pemilik dana, dan perusahaan asuransi sebagai pemegang amanah. Secara umum, ada dua jenis akad yang terbentuk dari perjanjian antara PT. Takaful Keluarga dengan peserta/pemegang polis adalah akad tabarru dan akad tijarah. Akad tabarru, yakni akad hibah dalam bentuk pemberian dana dari pemegang polis kepada dana tabarru (rekening *danna tabarru*) untuk tujuan tolong menolong, bukan untuk tujuan komersil. Adapun Akad *tijarah*, yakni akad antara pemegang polis dan perusahaan dengan tujuan komersil (memperoleh keuntungan).⁵²

Dalam akad *tijarah*, terdapat akad lain yang menyertai yakni akad *wakalah bil ujah*, akad *mudharabah*. Akad *wakalah bil ujah* adalah akad *tijarah* yang memberikan kuasa kepada perusahaan sebagai wakil pemegang polis untuk mengelola dana *tabarru* dan/ atau dana investasi peserta, sesuai kuasa atau

wewenang yang diberikan, dengan imbalan berupa *ujrah (fee)*. Akad *wakalah bil ujah* akan memberikan kuasa, hak, dan wewenang kepada PT. Takaful Keluarga untuk : 1) melakukan pengelolaan investasi kepada pihak manapun baik atas sebagian maupun keseluruhan dana peserta, 2) menunjuk dan menetapkan manajer investasi berkaitan dengan pelaksanaan investasi atas polis peserta/pemegang polis, 3) menerima kuasa yang sah atas asset dana investasi peserta.

Akad lain yang menyertai akad *tijarah* adalah akad *mudharabah*. Dalam akad ini, peserta sebagai pemilik dana dan PT. Takaful sebagai pengelola dana. PT. Takaful Keluarga menetapkan nisbah bagi hasil. Jika terdapat keuntungan atas hasil pengelolaan dana tersebut, maka bagi hasil akan diberikan kepada peserta sesuai dengan nisbah bagi hasil tersebut.

Untuk mengelola dana peserta agar dapat mendatangkan keuntungan bagi peserta/pemegang polis itu sendiri serta perusahaan, maka ada beberapa alternatif pilihan jenis investasi yang ditawarkan oleh PT. Takaful Keluarga dalam setiap jenis produknya. Beberapa jenis investasi yang ditawarkan kepada peserta/pemegang polis berdasarkan instrumentnya terdiri atas manah, optima, equita.⁵³

Amanah merupakan jenis investasi dimana dana peserta diinvestasikan di *money market* (pasar uang) dan sukuk dengan persentase pasar uang sebesar 0 % - 40 % dan sukuk sebesar 60 % -100 %. Optima (*balanced*)

⁵¹Netta Agusti, Sharing of Risk Pada Asuransi Syariah (Takaful): Pemahaman Konsep dan Mekanisme Kerja, Jurnal MD, Volume 3, No. 2 Juli - Desember 2017, 192-193

⁵²PT. Takaful Keluarga, Polis Nasabah Takafulink Salam PT. Takaful Keluarga.

⁵³PT. Takaful Keluarga, Sistem Ilustrasi PT. Takaful Keluarga, diakses melalui tais.takaful.com. dan Polis Nasabah PT. Takaful Keluarga, Dokumen Lampiran Polis Takafulink Individu Nasabah.

merupakan jenis investasi dimana dana peserta diinvestasikan pada instrumen *equity* (saham), sukuk, dan *Money market* (pasar uang) dengan persentase *equity* 20 % - 70 %, sukuk sebesar 10 - 80 % dan pasar uang sebesar 0 % - 40 %. Adapun *Equita (Balance aggressive)* merupakan jenis investasi dimana dana peserta dialokasikan pada instrumen *equity* (saham) dan pasar uang dengan persentase *equity* (saham) sebesar 60 % - 100 % dan *Money market* (pasar uang) sebesar 0 % - 40 %. Jenis-jenis alokasi investasi tersebut dengan persentasenya tersebut akan menentukan besarnya keuntungan atas pengelolaan dana peserta serta bagi hasilnya kepada peserta.⁵⁴

Penentuan besarnya persentase dan tingkat keuntungan yang diharapkan atas pengelolaan dana peserta bergantung pada jenis investasi yang dipilih oleh peserta/pemegang polis. Pemilihan jenis investasi tersebut berdasarkan profil resiko dari masing-masing peserta/pemegang polis. Peserta/ pemegang polis yang tidak menginginkan terjadinya resiko atas pengelolaan dana investasinya, maka dapat memilih amanah, jika peserta menginginkan keuntungan yang sedang dengan resiko yang sebanding, maka peserta/pemegang polis dapat memilih jenis investasi optima. Jika peserta menginginkan tingkat keuntungan yang tinggi dengan resiko yang juga sebanding, maka dapat memilih jenis *equita*.

Hasil pengelolaan dana peserta melalui investasi tersebut tidak menutup kemungkinan mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Hasil investasi dapat saja mengalami kenaikan atau penurunan dari waktu ke waktu.

Penaikan dan penurunan tersebut tergantung dari resiko masing-masing jenis investasi tersebut.⁵⁵

Mengingat kedudukan PT. Takaful Keluarga sebagai pemegang amanah dalam mengelola dana peserta, maka peserta berhak memperoleh laporan atas hasil pengelolaan dananya pada perusahaan asuransi. Sebagaimana ketentuan yang diatur dalam peraturan OJK Nomor 23 tersebut di atas, maka PT. Takaful Keluarga wajib memberikan laporan kinerja investasinya kepada peserta. Seiring dengan perkembangan penggunaan teknologi, PT. Takaful Keluarga memberikan peluang kepada setiap peserta untuk mengakses laporan perkembangan dana investasinya melalui beberapa cara, pertama secara online, yakni melalui website PT. Takaful Keluarga dengan memilih menu *customer login* (peserta memasukkan nama email dan menuliskan *chapta*), dan kedua secara langsung melalui komunikasi di *watshap* PT. Takaful Keluarga, dimana peserta wajib menuliskan nama pemegang polis, nomor polis, serta nomor HP yang digunakan pada saat pengajuan permohonan asuransi.

4.6 Pembayaran Klaim

Salah satu bagian terpenting dalam perjanjian asuransi adalah adanya kewajiban perusahaan untuk membayarkan klaim kepada tertanggung. Pemegang polis atau peserta. Klaim merupakan tuntutan yang diajukan oleh tertanggung, pemegang polis, atau pihak lain yang menggantikan pemegang polis atau tertanggung jika meninggal dunia, dan dilakukan pada waktu tertentu dengan

⁵⁴Ibid

⁵⁵PT. Takaful Keluarga, Polis Nasabah Takafulink Salam PT. Takaful Keluarga.

jumlah yang telah ditetapkan atau didasarkan hasil pengelolaan dana.⁵⁶ Dengan demikian, klaim merupakan hak peserta/pemegang polis atas premi/kontribusi yang telah dibayarkannya kepada perusahaan asuransi.

Untuk mengajukan klaim kepada perusahaan asuransi syariah, diperlukan prosedur dan syarat yang harus dipenuhi oleh pihak yang mengajukan klaim. Dalam polis Takafulink Salam PT. Takaful Keluarga, memuat tentang syarat-syarat pengajuan klaim.⁵⁷ Jika manfaat klaim yang diajukan adalah manfaat takaful meninggal, maka klaim harus diajukan secara tertulis kepada perusahaan oleh salah satu penerima manfaat atau pemegang polis. Sedangkan jika manfaat yang diklaim adalah manfaat bukan meninggal dunia, maka yang mengajukan klaim adalah pemegang polis. Berkas-berkas atau dokumen pengajuan klaim asli harus diterima secara lengkap dan benar oleh perusahaan dalam waktu 90 hari kalender terhitung sejak peserta mengalami musibah atau tanggal berakhirnya perjanjian. Adapun berkas-berkas atau dokumen lain sebagaimana dinyatakan pada syarat-syarat khusus polis dan syarat-syarat khusus manfaat tambahan dan endorsemen polis, jika ada.

Berkas-berkas atau dokumen pengajuan klaim pada produk takafulink salam (baik untuk memperoleh manfaat meninggal ataupun bukan meninggal) misalnya, terdiri atas polis asli, formulir pengajuan

klaim (disediakan oleh perusahaan) yang diisi secara lengkap dan benar, fotocopy identitas diri peserta (KTP, SIM, Paspor) yang telah dilegalisir dan masih berlaku, fotocopy bukti transfer pembayaran kontribusi terakhir, pernyataan transaksi asli terakhir (jika ada), dan surat keputusan orang hilang dari pengadilan (apabila peserta tidak diketahui keberadaannya).

Khusus untuk klaim meninggal dunia, dilengkapi dengan daftar pertanyaan untuk klaim meninggal dunia (disediakan oleh perusahaan), surat keterangan kematian (asli/copy legalisir) yang dikeluarkan oleh pamong praja setempat minimal setingkat dengan kelurahan, surat keterangan dari KBRI setempat dalam hal meninggal dunia di luar negeri, surat keterangan dokter untuk klaim meninggal jika meninggal dalam perawatan dokter/rumah sakit, surat keterangan dari kepolisian apabila meninggal dunia Karena kecelakaan atau meninggal tidak wajar, fotocopy identitas diri pemegang polis atau penerima manfaat (KTP, SIM, Paspor) yang telah dilegalisir dan masih berlaku, surat keterangan ahli waris yang dikeluarkan oleh minimal kelurahan, surat kuasa dari ahli waris untuk mendapatkan keterangan medis/resume medis jika diperlukan.

Ketika pengajuan klaim tersebut telah diterima oleh perusahaan, maka perusahaan berhak untuk meminta dokumen/keterangan lain yang mungkin diperlukan, mengadakan penyelidikan atas sebab-sebab klaim, serta menunjuk dokter independent untuk melakukan penyelidikan secara medis dan memberikan rekomendasi kepada perusahaan.

Berkaitan dengan manfaat yang diperoleh jika peserta utama hidup pada tanggal berakhirnya perjanjian

⁵⁶Presiden Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian

⁵⁷PT. Takaful Keluarga, Polis Nasabah Takafulink Salam PT. Takaful Keluarga.

atau pemegang polis melakukan redemption (penarikan seluruh dana investasi) dan polis masih berlaku, maka pemegang polis akan menerima dana investasi dikurangi biaya-biaya dan selanjutnya polis berakhir. Namun apabila peserta utama meninggal dunia dalam periode akad, maka pemegang polis atau penerima manfaat akan menerima seluruh dana investasi dan santunan sebesar manfaat takaful dasar sebagaimana tercantum dalam ikhtisar polis PT. Takaful Keluarga.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Mekanisme kerja asuransi PT. Takaful Keluarga merupakan serangkaian aktifitas atau kegiatan yang berkaitan dengan pemasaran produk asuransi PT. Takaful Keluarga. Serangkaian kegiatan tersebut meliputi kegiatan pemasaran, underwriting, penentuan tarif premi, penerbitan polis, pengelolaan dana, dan pembayaran klaim. Mekanisme tersebut saling terintegrasi antara satu dengan lainnya. Mekanisme kerja asuransi syariah pada PT. Takaful keluarga pada prinsipnya mengacu pada ketentuan sebagaimana yang termuat dalam fatwah DSN MUI dan peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Tulisan ini memiliki hanya mendeskripsikan secara umum mekanisme kerja PT. Takaful Keluarga

DAFTAR PUSTAKA

Agusti, Netta. Sharing of Risk Pada Asuransi Syariah (Takaful): Pemahaman Konsep dan Mekanisme Kerja, Jurnal MD, Volume 3, No. 2 Juli - Desember 2017

Ali, AM. Hasan. *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam*; Suatu

Tinjauan Analisis Historis, Teoritis, dan Praktis, Edisi I; Jakarta: Kencana, 2004

Amrin, Abdullah. *Strategi Pemasaran Asuransi Syariah*, Jakarta: PT. Grasindo, 2007

Badan Nasional Penanggulangan Bencana, *Potensi Ancaman Bencana*, diakses melalui <https://bnpb.go.id/potensi-ancaman-bencana>

Crocker, Keith & J Nan Zhu, *The Efficiency of Voluntary Risk Classification In Insurance Market*, *The Jurnal Of Risk and Insurance Markets*, 11 September 2020 diakses melalui <https://doi.org/10.1111/jori.12326>.

Dewan Syariah Nasional, Fatwah Dewan Syariah Nasional No.21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah

Dida, Susanne dkk, *Corporate Public Relations*, Cet. I; Bandung: UNPAD Press, 2017

Djojosoedarso, Soeisno. *Prinsip-Prinsip Manajemen Resiko dan Asuransi*, Cet. I; Jakarta: Salemba Empat, 1999

Evita, E., Syahid, A., & Nurdin, N. (2019). Understanding Students' Learning Outcomes Differences Through the Application of the Market Place Activity Type of Cooperative Learning Model and the Application of Conventional Learning Models *International*

- Journal of Contemporary Islamic Education*, 1(1), 67-85.
- Hasan, Hafiz Ali Sayyed Khawar Abas, dan Faiqa Zainab, Anatomy of Takaful, *Global Saintific Journals*, Volume 6, Issue 3, March 2018, diakses melalui <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net>.
- Iltiham, Muhammad Fahmul dan Dian Wahyun, Strategi Agen Asuransi Syariah alam Meningkatkan Jumlah Nasabah, *Malia, Jurnal Ekonomi Syariah Universitas Yudharta Pasuruan*, Volume 7 Nomor 1 Januari 2016)
- Ismanto, Kwat. Asuransi Perspektif Maqasid Asy Syari'ah (Cet.I; Yoqyakarta: 2016), *Asuransi Perspektif Maqasid Asy-Syariah*, Cet I (Yoqyakarta:Pustaka Pelajar, 2016), 35
- Muhammad, *Kebijakan Fiskal dan Moneter Dalam Islam* (Edisi I; Jakarta: Salemba Empat, 2002), 101. Lihat pula Kwat Ismanto, Asuransi Perspektif Maqashid
- Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu) *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 2(2), 87-104.
- Nurdin, N., Stockdale, R., & Scheepers, H. (2014b, 6-9 Jan. 2014). The Role of Social Actors in the Sustainability of E-Government Implementation and Use: Experience from Indonesian Regencies. *System Sciences (HICSS)*, 2014 47th Hawaii International Conference on System Science,
- Nur Wanita, Penerapan Strategi Bauran Pemasaran Asuransi Syariah Dalam Mendorong Minat Masyarakat Menjadi Nasabah (Studi Pada PT. Takaful Keluarga Cabang Palu), Hasil Penelitian Tahun 2016
- Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia, Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 Tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi, Pasal 11-12.
- Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelegaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syarian, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah
- Daftar Perusahan Asuransi Umum, Jiwa, dan Reasuransi dengan Prinsip Syariah Per 31 Desember 2015, diakses melalui <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Daftar-Perusahaan-Asuransi-Umum,-Jiwa-dan-Reasuransi-dengan-Prinsip-Syariah.aspx#> pada tanggal 26 Juni 2020
- Patriana, Ela dan Rijal Assidiq Mulyana, Prosedur Underwriting Bancasure dan Asuransi Jiwa Syariah Pada PT. Takaful Keluarga, *Jurnal Al Iqtishad*, Volume IV, No.1, Januari 2012

Presiden Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian.

PT. Takaful Keluarga, Penghargaan, diakses melalui <https://www.takaful.co.id>

-----PT. Takaful Keluarga, Produk, diakses melalui <https://takaful.co.id>

Sula, Muhammad Syakir. *Asuransi Syariah; Life and General*), Konsep

dan Sistem Operasional, Cet. I; Jakarta: Gema Insani Press, 2004

Sunarmi, Pemegang Polis Asuransi dan Kedudukan Hukumnya, *Jurnal Ilmu Hukum Riau*, Volume 2 Nomor 2 Februari 2012, diakses melalui