

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO PADA PRODUK TAKAFUL
UNIT LINK SALAM DI PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA
CABANG BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)

OLEH :

KURNIA FAJARISTIANI
NIM. 1516140099

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2019 M/1440 H**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul "Implementasi Manajemen Risiko Pada Produk Takaful Unit Link Salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan berlaku.

Bengkulu, 1 Agustus 2019M

29 Dzulkaidah 1440H

Mahasiswa yang menyatakan



Kurnia Fajaristiani
NIM 1516140099

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Kurnia Fajaristianni, NIM 1516140099 dengan judul "Implementasi Manajemen Risiko Pada Produk Takaful Unit Link Salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu", Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diajukan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 5 Agustus 2019 M
4 Dzulhijjah 1440 H



Pembimbing I

Pembimbing II

[Signature]

Drs. M. Svakroni, M.Ag
NIP. 1957070661987031003

[Signature]

Yosv Ansandy, M.M
NIP. 198508012014032001



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Raden Fatah Pangur Dewa Telp. (0736)5127651771 Fax (0736)51771 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Implementasi Manajemen Risiko Pada Produk Takaful Unit Link Salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu", oleh Kurma Fajaristiani NIM. 1516140099, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari Selasa

Tanggal 27 Agustus 2019/ 26 Dzulhijjah 1440 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 28 Agustus 2019 M

27 Dzulhijjah 1440 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Drs. M. Syaikromi, M.A.
NIP. 1957070661987031003

Sekretaris

Yessi Arisandy, M.M.
NIP. 198508012014032001

Penguji I

Dr. Asmuni, M.A.
NIP. 197304121998032003

Penguji II

Badaruddin Nurhab, M.M.
NIP. 198508072015031005

Mengetahui,

Dekan

Dr. Asmuni, M.A.
NIP. 197304121998032003



ABSTRAK

“Implementasi Manajemen Risiko Pada Produk Takaful Unit Link Salam di
PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu”
Oleh Kurnia Fajaristiani, NIM 1516140099

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi proses pelaksanaan manajemen risiko pada produk Takaful Unit Link Salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan kepustakaan. Informan dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu yaitu kepala, staff, dan marketing serta nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu secara *purposive sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, *display data*, dan *verification*. Hasil penelitian implementasi manajemen risiko pada produk Takaful Unit Link Salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu, menggunakan 3 langkah dalam proses pelaksanaan yaitu identifikasi risiko, pengukuran risiko, dan pemantauan risiko. Implementasi manajemen risiko yang diterapkan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu telah berjalan dengan baik berdasarkan proses pelaksanaan manajemen risiko dan dapat meningkatkan nasabah pada produk Takaful Unit Link Salam.

Kata Kunci: Risiko, Manajemen Risiko, Takaful Unit Link Salam

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Manajemen Risiko Pada Produk Takaful Unit Link Salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.) pada program studi Perbankan Syariah, jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari beberapa pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag., M.H., selaku Rektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
3. Desi Isnaini, M.A, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
4. Yosy Arisandy, M.M, selaku Ketua Prodi Perbankan Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

5. Drs. M. Syakroni, M.Ag, selaku pembimbing I dan Yosy Arisandy, M.M selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Kedua orang tua Subariyanto dan Harmiyati yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, yang telah memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal adminitrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam Penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepan.

Bengkulu, 1 Agustus
2019M

29 Dzulkaidah 1440H

Kurnia Fajaristiani
NIM 1516140099

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN VERIFIKASI PLAGIAT	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	4
E. Penelitian Terdahulu	5
F. Metode Penelitian	8
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	8
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	8
3. Informan Penelitian.....	9
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	9
5. Teknik Analisis Data.....	11
G. Sistematika Penulisan	12

BAB II KAJIAN TEORI

A. Manajemen Risiko	14
1. Pengertian Manajemen Risiko	14
2. Tujuan Manajemen Risiko Syariah.....	19
3. Proses Pelaksanaan Manajemen Risiko	20
4. Tipe Risiko	20
B. Asuransi Syariah	22
1. Pengertian Asuransi Syariah	22
2. Konsep Asuransi Syariah dalam Pembiayaan Risiko	24
3. Prinsip Asuransi	24
4. Sumber Hukum Asuransi	26

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Asuransi Takaful Keluarga	27
B. Visi dan Misi Asuransi Takaful Keluarga.....	30
C. Struktur Organisasi Asuransi Takaful Keluarga	31
D. Produk-Produk Asuransi Takaful Keluarga	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	42
1. Produk-Produk pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu	42
2. Manajemen Risiko pada Produk Takaful Unit Link Salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu	53
B. Pembahasan.....	58
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	61
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN -LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan berperan penting dalam perkembangan dan pertumbuhan masyarakat industri modern. Lembaga keuangan dibagi menjadi dua, yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank. Lembaga keuangan bank adalah bank sentral, bank umum, dan bank perkreditan rakyat. Sedangkan lembaga keuangan bukan bank adalah asuransi, leasing, anjak piutang, modal ventura, pegadaian, dana pensiun, pasar modal, reksadana, kartu kredit, dan lembaga pembiayaan konsumen.¹

Asuransi terbagi menjadi dua, yaitu asuransi konvensional dan asuransi syariah. Definisi asuransi pada Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Perniagaan atau *Wetboek van Koophandel* menjelaskan bahwa asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak terduga.²

Menurut Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia, definisi asuransi syariah adalah usaha untuk saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang melalui investasi dalam bentuk aset dan *tabarru'* yang

¹Abdul Ghofur Ansori, *Gadai Syariah di Indonesia (Konsep, Implementasi dan Institusional)*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011), h.7

²A. Hasyimi Ali, *Pengantar Asuransi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002), h. 3

memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.³ Islam memandang asuransi sebagai suatu perbuatan yang mulia karena pada dasarnya Islam senantiasa mengajarkan umatnya untuk mempersiapkan segala sesuatu secara maksimal, terutama selagi manusia tersebut mampu dan memiliki sumber daya untuk melakukannya.

Asuransi merupakan suatu produk keuangan yang berfungsi sebagai pengalihan risiko. Risiko adalah bagian dari realitas kehidupan manusia sehingga sulit untuk menghilangkannya dari kehidupan ini. Risiko ini pun dapat di atasi dengan yang namanya manajemen risiko. Manajemen risiko adalah suatu upaya yang dilakukan untuk mengeliminasi atau memperkecil risiko yang akan terjadi. Islam tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip manajemen risiko sepanjang praktik tersebut tidak mengandung unsur *gharar* (ketidakpastian), *maisir* (perjudian), *riba* (bunga), dan *dzulum* (ketidakadilan terhadap sesama).⁴ Oleh karena itu untuk mempersiapkan diri dan mengurangi risiko yang terjadi di masa akan datang, manusia memilih berasuransi atau menabung. Seperti yang terdapat dalam Surat Al-Hasyr (59) ayat 18 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلَكِنِظْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ
بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

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.”⁵

³Wirda Ningsi dkk, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Cet II, (Jakarta: Kencana Pranata Media,2006), h. 179

⁴Muhaimin Iqbal, *Asuransi Umum Syariah Dalam Praktik Upaya Menghilangkan Gharar, Maisir, dan Riba*, (Jakarta: Gema Insani, 2005), h. 19

⁵Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Bandung: Diponegoro, 2014), h. 437

Asuransi syariah pertama kali diperkenalkan di Malaysia pada tahun 1985 melalui sebuah perusahaan asuransi jiwa bernama Takaful Malaysia. Lalu menyebar ke negara tetangga, termasuk di Indonesia pada tahun 1994 dan semakin berkembang. Asuransi syariah ini banyak diminati oleh masyarakat dan negara-negara baik muslim maupun non muslim.⁶ Karena konsep asuransi syariah dianggap lebih baik dari asuransi konvensional.

Di Indonesia asuransi yang terkenal adalah PT. Asuransi Takaful Keluarga yang memiliki cabang dari Sabang sampai Merauke. PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu merupakan asuransi berbasis syariah, yang memiliki produk-produk salah satunya Takaful Unit Link Salam untuk perorangan atau individu yang ditujukan bagi mereka ingin perlindungan sekaligus berinvestasi pada instrumen pasar uang dan pasar modal syariah.

Jika kita berbicara masalah investasi di pasar uang atau pasar modal syariah pasti tidak jauh dari kata risiko. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Linda Hariyanti sebagai Staff Karyawan PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu pada 23 Oktober 2018, mengatakan bahwa produk Takaful Unit Link Salam merupakan produk yang paling banyak mempunyai risiko akan tetapi memiliki banyak keuntungan dari produk takaful lainnya. Untuk mengatasi risiko tersebut, maka dibutuhkan yang namanya manajemen risiko yang di terapkan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengajukan penelitian yang berjudul “**Implementasi Manajemen Risiko pada**

⁶Ahmad Rodoni, *Asuransi dan Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), h. 24

Produk Takaful Unit Link Salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu”.

B. Rumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang masalah dalam penelitian ini maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi proses pelaksanaan manajemen risiko pada produk Takaful Unit Link Salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu ?

C. Tujuan Penelitian

Dengan melihat rumusan masalah dalam penelitian ini maka tujuan permasalahan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi proses pelaksanaan manajemen risiko pada produk Takaful Unit Link Salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam mengetahui proses pelaksanaan manajemen risiko.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi peneliti sebagai wahana aplikasi ilmu yang telah didapat selama kuliah.
- b. Bagi lembaga keuangan syariah agar dapat mengetahui proses pelaksanaan manajemen risiko dalam produk Takaful Unit Link Salam yang terdapat pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu.

- c. Bagi pihak lain, sebagai bahan bacaan dan literatur untuk memberikan informasi dan wawasan untuk penelitian berikutnya.

E. Penelitian Terdahulu

Skripsi yang ditulis Novela Pertiwi dengan judul “Implementasi Manajemen Risiko pada Produk Pembiayaan di Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu”⁷. Skripsi Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen risiko pada pembiayaan Bank Sinarmas Syariah dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Hasil penelitian ini adalah penerapan manajemen risiko yang telah diterapkan pada Bank Sinarmas Syariah dapat membantu meminimalisir pembiayaan yang bermasalah.

Adapun persamaan dengan penelitian ini adalah ingin mengetahui implementasi manajemen risiko. Dan yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini adalah objek, waktu dan tempat dimana pada penelitian terdahulu meneliti tentang bagaimana penerapan manajemen risiko dan bagaimana mekanisme pengukuran risiko pada pembiayaan untuk meminimalisir pembiayaan yang bermasalah pada Bank Sinarmas Syariah. Sedangkan peneliti akan meneliti tentang implementasi proses pelaksanaan manajemen risiko pada produk Takaful Unit Link Salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu.

⁷Novela Pertiwi, *Implementasi Manajemen Risiko pada Produk Pembiayaan di Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu*, skripsi mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, 2016

Skripsi yang ditulis Sekti Kurniawan dengan judul “Implementasi Manajemen Risiko Pembiayaan Murabahah dalam Meningkatkan Profitabilitas pada BPRS Safir Bengkulu”⁸. Skripsi Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi manajemen risiko pembiayaan murabahah dalam peningkatan keuntungan atau profit. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian pustaka (*library research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi manajemen risiko pembiayaan *murabahah* yang diterapkan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada mengenai profitabilitas dengan adanya manajemen risiko tersebut sudah berpengaruh akan tetapi belum terlalu besar dan signifikan.

Adapun persamaan dengan penelitian ini yaitu adalah ingin mengetahui implementasi manajemen risiko. Dan yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini adalah objek, waktu dan tempat dimana pada penelitian terdahulu meneliti tentang implementasi manajemen risiko pembiayaan *murabahah* dalam meningkatkan profit atau keuntungan. Sedangkan peneliti akan meneliti tentang implementasi proses pelaksanaan manajemen risiko pada produk Takaful Unit Link Salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu dan bukan untuk meningkatkan profit.

Sedangkan jurnal nasional oleh Hifi Saniatusilma dan Noven Suprayogi yang berjudul “Manajemen Risiko Dana Tabarru’ PT. Asuransi Jiwa Syariah Al

⁸Sekti Kurniawan, *Implementasi Manajemen Risiko Pembiayaan Murabahah dalam Meningkatkan Profitabilitas pada BPRS Safir Bengkulu*, skripsi mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, 2018

Amin”⁹. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen risiko tabarru’ funds. Hasil penelitian ini, PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin melaksanakan proses manajemen risiko yang dilaksanakan empat tahap. Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi dengan kepala dan wakil cabang Al Amin Surabaya.

Adapun persamaan pada penelitian ini adalah proses pelaksanaan manajemen risiko. Dan yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini adalah objek, waktu dan tempat dimana pada penelitian terdahulu meneliti tentang produk-produk dana tabarru’ di PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin. Sedangkan peneliti akan meneliti tentang implementasi proses pelaksanaan manajemen risiko pada produk Takaful Unit Link Salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu.

Hasil penelitian jurnal internasional yang dilakukan oleh Nooraslinda Abdul Aris, Roszana Tapsir, dan Mohammad Kamil bin Abu Talib yaitu tentang “Risk and Risk Management of Takaful Industry”¹⁰ University of Malaysia. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen risiko yang terjadi pada takaful yang dapat berisiko sangat besar. Khususnya untuk operator yang tidak bertanggung jawab.

Adapun persamaan dengan penelitian ini yaitu manajemen risiko pada asuransi syariah. Perbedaan objek, tempat dan waktu adalah perbedaan penelitian. Penelitian ini difokuskan pada produk Takaful Unit Link Salam di PT. Asuransi

⁹Hifi Saniatusilma dan Noven Suprayogi yang berjudul, *Manajemen Risiko Dana Tabarru’ PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin*, fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2015

¹⁰Nooraslinda Abdul Aris, Roszana Tapsir, dan Mohammad Kamil bin Abu Talib, *Risk and Risk Management of Takaful Industry*, University of Malaysia, 2012

Takaful Keluarga Cabang Bengkulu. Sedangkan penelitian terdahulu lebih terfokus pada konsep takaful secara menyeluruh di Malaysia. Serta untuk operator yang tidak bertanggung jawab.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan.¹¹

Penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Hal ini karena ingin memahami persepsi seseorang, bukan penelitian yang menggunakan angka-angka pasti seperti pada penelitian kuantitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi, organisasi, aktivitas sosial, dan lain-lain.¹²

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu untuk melakukan penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2019.

Lokasi dilakukan penelitian adalah PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang

¹¹Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014), h. 22

¹²V. Wirat Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustakabaru Press, 2015), h. 11

Bengkulu yang beralamat Jl. Jenderal Ahmad Yani, Kelurahan Kebun Ros, Kecamatan Teluk Segara, Kota Bengkulu. Pemilihan lokasi di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu dikarenakan terdapat produk Takaful Unit Link Salam yang memiliki risiko besar.¹³

3. Informan Penelitian

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling purposive* (pengambilan informan berdasarkan tujuan). Teknik penentuan informan ini adalah siapa yang akan diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpulan data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan objek yang diteliti dan berdasarkan keterkaitan informan tersebut dengan penelitian. Informan dalam penelitian ini berjumlah 7 orang, yang terdiri dari kepala cabang, staff, 3 orang marketing, dan 2 orang nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang berasal dari sumber data utama, yang berwujud tindakan-tindakan sosial dan kata-kata dari pihak yang terlibat dengan masalah yang diteliti secara langsung. Data yang diperoleh dengan melakukan pengamatan dan wawancara dari informan dimana sumber pertama dalam penelitian ini yaitu

¹³ Linda Hariyanti, *Staff*, Wawancara pada 23 Oktober 2018

Kepala Cabang, Staff, Marketing, dan Nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu.

2) Data Sekunder

Data yang diperoleh untuk melengkapi dan mendukung data primer yang berupa dokumen-dokumen ilmiah dan majalah, literature yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

b. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan. Teknik ini dipergunakan untuk memperoleh data tentang implementasi manajemen risiko pada produk Takaful Unit Link Salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu.

2) Wawancara

Wawancara atau *interview* yaitu metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian. Dalam metode ini, penyusunan menggunakan sistem *interview* yang bebas namun terkontrol. Dengan kata lain, *interview* dilaksanakan dengan bebas, yang sesuai apa yang diinginkan oleh *interview* oleh *interviewer* namun mengarah dalam pembicaraannya. Penulis menggunakan metode ini lebih mudah mengajukan pertanyaan dengan Kepala Cabang, Staff,

Marketing, dan Nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu.

3) Kepustakaan

Penelitian perpustakaan untuk mendapatkan data sekunder melalui pengumpulan dan penyelidikan data-data pada kepustakaan khususnya yang berhubungan dengan pokok masalah yang diteliti.

5. Teknik Analisis Data¹⁴

Teknik analisis data yang dipergunakan yaitu model Miles dan Huberman karena peneliti kualitatif ini melakukan pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Sesuai dengan pendekatan yang digunakan maka analisis data dilakukan dengan teknik sebagai berikut :

- a. Reduksi data (*data reduction*), merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Dengan kata lain data yang sudah direduksi akan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas, dan dapat mempermudah peneliti untuk bisa melakukan pengumpulan data.
- b. Penyajian data (*display data*), setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Pada penelitian ini, setelah peneliti menganalisa data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara serta dokumen yang ada pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang

¹⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 246-252

Bengkulu. Maka penulis menguraikan secara rinci mengenai hasil dari implementasi manajemen risiko pada produk Takaful Unit Link Salam.

- c. *Verification*, langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dalam verifikasi. maka kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal, akan tetapi mungkin juga tidak karena seperti setelah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian dilapangan.

H. Sistematika Penulisan

Untuk sistematika dalam pembahasan penelitian ini, peneliti akan menguraikan tentang gambaran pokok pembahasan yang nantinya akan disusun dalam sebuah laporan penelitian secara sistematis. Dalam laporan ini terdapat beberapa bab dan masing-masing mengandung beberapa sub bab, antara lain:

Bab I Pendahuluan. Bab ini berisikan latar belakang masalah yang menjadikan alasan penelitian ini dilakukan. Setelah itu ditetapkan batasan masalah dan rumusan masalah sebagai pedoman dan fokus penelitian, tujuan penelitian untuk menjelaskan tujuan dari melakukan penelitian ini, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu dilakukan untuk menghindari plagiat atau duplikasi terhadap penelitian serupa yang dilakukan. Kemudian metode penelitian yang berisikan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, informan penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Teori. Bab ini berisi kajian teori yang mana sub babnya menjelaskan teori-teori berdasarkan tinjauan pustaka dan literature mengenai manajemen risiko syariah dan asuransi syariah.

Bab III Gambaran Umum Objek Penelitian. Bab ini berisikan tentang Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu seperti sejarah singkat asuransi takaful keluarga, visi dan misi asuransi takaful keluarga, struktur organisasi asuransi takaful keluarga cabang Bengkulu, dan produk-produk asuransi takaful keluarga cabang Bengkulu.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini merupakan persoalan yang diangkat dalam skripsi ini, mengenai implementasi manajemen risiko pada produk Takaful Unit Link Salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu.

Bab V Penutup. Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh pada bab sebelumnya disertai dengan pemberian saran yang konstruktif sehubungan dengan masalah yang ditemui sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dan penulis lainnya untuk perbaikan lebih lanjut.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Manajemen Risiko

1. Pengertian Manajemen Risiko

Manajemen menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran.¹⁵ Manajemen menurut Ricky W. Griffin adalah sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (*goals*) secara efektif dan efisien.¹⁶ Manajemen merupakan sebuah proses yang mana proses itu diawali dengan proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan diakhiri dengan pengendalian pekerjaan anggota organisasi serta menggunakan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan.¹⁷ Manajemen juga diartikan suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.¹⁸ Semua pengertian tentang manajemen di atas secara mendasar mengandung persamaan, bahwa manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan dengan menggunakan

¹⁵Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, dikutip dari <http://kbbi.web.id>>Manajemen, pada hari Rabu, tanggal 5 Juni 2019, pukul 12.10 WIB

¹⁶Undang Ahmad Kamaludin dan Muhammad Alfian, *Etika Manajemen Islam*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2010), h. 27

¹⁷Henki Idris Issakh dan Zahrida Wiryaman, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: In Media, 2015), h. 91

¹⁸Irham Fahmi, *Manajemen Risiko Teori, Kasus dan Solusi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 2

tahapan-tahapan yang berguna untuk memudahkan dan mengendalikan semuanya.

Risiko menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah akibat yang kurang menyenangkan (merugikan, membahayakan) dari suatu perbuatan atau tindakan.¹⁹ Risiko adalah suatu kondisi yang timbul karena ketidakpastian dengan peluang kejadian tertentu yang jika terjadi akan menimbulkan konsekuensi tidak menguntungkan.²⁰

Sedangkan manajemen risiko merupakan kegiatan mengontrol kemungkinan atau potensi kerugian yang berasal dari kondisi natural maupun perilaku spekulatif. Lebih lengkapnya dapat didefinisikan sebagai serangkaian prosedur dan metodologi yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari kegiatan usaha.²¹ Manajemen risiko berarti sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan untuk mengurangi dampak dari unsur ketidakpastian. Apabila kata-kata diatas ditambahkan dengan kata investasi dan pembiayaan, menjadi investasi risiko dan pembiayaan, akan memberikan makna akibat yang kurang menyenangkan (merugikan, membahayakan) dari suatu transaksi investasi dan pembiayaan. Dengan demikian manajemen risiko investasi dan pembiayaan berarti upaya untuk mengurangi dampak dari unsur

¹⁹Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, dikutip dari <http://kbbi.web.id>>Risiko, pada hari Rabu, tanggal 5 Juni 2019, pukul 13.20 WIB

²⁰Veithzal Rivai dan Rifki Ismal, *Islamic Management for Islamic Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), h. 57

²¹Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syari'ah*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 289

ketidakpastian dan potensi yang menimbulkan kerugian finansial dari transaksi-transaksi investasi dan pembiayaan.²²

Dalam Islam, konsep dasar manajemen risiko sudah dituliskan dalam Al-Qur'an sekitar 14 abad yang lalu. Salah satu cerita yang sangat indah dalam Al-Qur'an adalah mengenai Yusuf a.s. yang dalam satu bagiannya diperkenalkan bagaimana caranya mengelola risiko. Allah berfirman dalam surat Yusuf (12) ayat 3,

نَحْنُ نَقُصُّ عَلَيْكَ أَحْسَنَ الْقَصَصِ بِمَا أَوْحَيْنَا إِلَيْكَ هَذَا الْقُرْآنَ وَإِن كُنْتَ مِنْ قَبْلِهِ لَمِنَ الْغَافِلِينَ ﴿٣﴾

Artinya : “Kami menceritakan kepadamu (Muhammad) kisah yang paling baik dengan mewahyukan Al-Qur'an ini kepadamu, dan sesungguhnya kamu sebelum (Kami mewahyukan)nya adalah termasuk orang-orang yang belum mengetahui.”²³

Namun khusus mengenai manajemen risiko dapat dilihat dalam surat Yusuf (12) ayat 43-49 berikut,

قَالَ الْمَلِكُ لَرِي سَمِعَ بِتِ سِنِ نِ يَأْكُلُونَ سَبْعَ عَشْرَ سُنْبُلَاتٍ خُدَّ وَأَوْ- تَرِيَابِسْلَبُ، يَتَأْتِيهَا الْمَلَأُ لَأَفْتُونِي فِي وَعْدِي إِنْ كُنْتُمْ الْمُرْعَا تَعْبُرُونَ ﴿٤٣﴾ قَالُوا أَضَعُكَ لِأَحْلَمِ وَمَا نَحْنُ بِتَأْوِيلِ الْأَحْلَمِ بِعَلَمِينَ ﴿٤٤﴾ وَقَالَ أَلْرِي نَجَّ مِنْهُمَا أَدَكْرَ بَعْدَ لَأَمَّا أَدَّ أَنْبِشُكُمْ بِتَأْوِيلِهِ فَأَوْسَلُوا ﴿٤٥﴾ بُوَسْفَ أَيُّهَا الصِّدِّيقُ أَفْتِنَا ، سَبْعَ نَقَاتٍ سَمَنَ يَأْكُلُهُمْ سَبْعَ عَشْرَ سُنْبُلَاتٍ حَضْرٍ وَأُحْرَ يَا بَسَلَتِ لَعَلِّي لُوجِعُ إِلَى النَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَعْلَمُونَ ﴿٤٦﴾ قَالُوا تَدْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأْبًا قَالُوا حَصَدْتُمْ فَذَوُّهُ فِي سُنْبُلِهِ إِذَا قَلِيلًا مِمَّا تَأْكُلُونَ ﴿٤٧﴾ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ

²²Muhammad Syarif Surbakti, *Manajemen Risiko Pembiayaan Syariah*, (Jakarta: PT. Bank Muamalat Indonesia, 2004), h. 9

²³Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an...*, h. 188

ذَٰلِكَ سَعَىٰ شَاهِدٌ يَأْكُلُ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّ تَحْصِنُونَ ﴿٤٨﴾ ثُمَّ يَأْتِي مِنَ
بَعْدِ ذَٰلِكَ غَامٌ فِيهِ يَغَارُ النَّاسُ فِيهِ يَعْصِرُونَ ﴿٤٩﴾

Artinya : “Raja berkata (kepada orang-orang terkemuka dari kaumnya), “Sesungguhnya aku bermimpi melihat tujuh ekor sapi betina yang gemuk-gemuk dimakan oleh tujuh ekor sapi betina yang kurus-kurus dan tujuh bulir (gandum) yang hijau dan tujuh bulir lainnya yang kering”. “Hai orang-orang yang terkemuka, terangkanlah kepadaku tentang takwil mimpiku itu jika kamu dapat menakwilkan mimpi.” Mereka menjawab, “(Itu) adalah mimpi-mimpi yang kosong dan Kami sekali-kali tidak tahu menakwilkan mimpi itu.” Dan berkatalah orang yang selamat diantara mereka berdua dan teringat (kepada Yusuf) sesudah beberapa waktu lamanya, “Aku akan memberitakan kepadamu tentang (orang yang pandai) menakwilkan mimpi itu, Maka utuslah aku (kepadanya).” (Setelah pelayan itu berjumpa dengan Yusuf, dia berseru), “Yusuf, hai orang yang amat dipercaya, terangkanlah kepada Kami (takwil mimpi) tentang tujuh ekor sapi betina yang gemuk-gemuk yang dimakan oleh tujuh ekor sapi betina yang kurus-kurus dan tujuh bulir (gandum) yang hijau dan (tujuh) lainnya yang kering agar aku kembali kepada orang-orang itu, agar mereka mengetahuinya.” Yusuf berkata, “Supaya kamu bertanam tujuh tahun (lamanya) sebagaimana biasa; maka apa yang kamu tuai hendaklah kamu biarkan dibulirnya kecuali sedikit untuk kamu makan. Kemudian sesudah itu akan datang tujuh tahun yang amat sulit, yang menghabiskan apa yang kamu simpan untuk menghadapinya (tahun sulit), kecuali sedikit dari (bibit gandum) yang kamu simpan. Kemudian setelah itu akan datang tahun yang padanya manusia diberi hujan (dengan cukup) dan dimasa itu mereka memeras anggur”.²⁴

Prinsip dasar yang lain dalam konsep manajemen risiko juga telah ditunjukkan oleh Allah pada saat Dia mencatat perintah ayah Yusuf kepada anaknya sebelum mereka berangkat ke Mesir. Dalam surat Yusuf (12) ayat 67 Allah berfirman,

²⁴Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an...*, h. 192

قَالَ يَبْنَؤِ لَا تَدْخُلُوهُ مِنْ بَابٍ وَاحِدٍ وَأَدْخُلُوهُ مِنْ أَبْوَابٍ مَتَّفِرَّةٍ وَمَا أَعْزَى
عَنْكُمْ مِنَ اللَّهِ مِنْ شَيْءٍ إِنْ أَلْحَكُمُ إِلَّا إِلَهُ عَلِيٍّ تَوَكَّلْتُ وَعَلَيْهِ فَلْيَتَوَكَّلْ
الْمُتَوَكِّلُونَ ﴿٧٧﴾

Artinya : “Dan Ya'qub berkata, "Hai anak-anakku janganlah kamu (bersama-sama) masuk dari satu pintu gerbang, dan masuklah dari pintu-pintu gerbang yang berlain-lainan; namun demikian aku tiada dapat melepaskan kamu barang sedikitpun dari pada (takdir) Allah. Keputusan menetapkan (sesuatu) hanyalah hak Allah; kepada-Nyalah aku bertawakkal dan hendaklah kepada-Nya saja orang-orang yang bertawakkal berserah diri”.²⁵

Sangat jelas bahwa dalam sudut pandang manajemen risiko, Islam mendukung semua upaya untuk mengeliminasi atau memperkecil risiko, sekaligus memercayai bahwa hanya keputusan Allah-lah yang akan menentukan hasilnya.

Manajemen risiko juga dilakukan oleh Nabi Muhammad saw. pada waktu hijrah ke Madinah. Pertama Nabi Muhammad saw. meminta Ali r.a. untuk tidur di tempat tidurnya dan menyelimuti tubuhnya dengan pakaian warna hijau miliknya. Langkah ini dilakukan karena rumah Nabi Muhammad saw. telah dikepung oleh sebelas orang yang tidak beriman yang mencoba untuk menangkap atau membunuh Nabi Muhammad saw. Dengan Ali r.a. tidur di tempat tidur Nabi Muhammad saw., para musyrikin mengarahkan perhatiannya pada tempat tidur tersebut dan Nabi Muhammad saw. dapat meninggalkan rumah tanpa ada yang mengetahuinya.

Praktik manajemen risiko cemerlang lainnya juga dilakukan dalam perjalanan ke Madinah. Daripada menempuh jalan yang paling singkat menuju

²⁵ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an...*, h. 194

Madinah yang terletak di arah utara dari Mekah, seperti diperkirakan oleh para musyrikin, Nabi Muhammad saw. menempuh jalan yang tidak disangka oleh mereka yaitu ke arah Selatan Mekah dan mengarah ke Yaman. Beberapa riwayat juga menyebutkan Nabi Muhammad saw. berjalan dengan ujung jari kaki (jinjit) agar tidak meninggalkan jejak kaki.

Kisah ini memperkuat pesan bahwa bahkan Nabi Muhammad saw. sendiri perlu bertindak untuk memperkecil risiko, meskipun Nabi Muhammad saw. yakin Allah swt. akan selalu menolongnya.²⁶

2. Tujuan Manajemen Risiko Syariah

- a. Diharapkan dalam melakukan kegiatan usaha memenuhi semua ketentuan dan prosedur yang ditetapkan oleh institusi, terutama kaitannya dalam kegiatan *muamallah*.
- b. Mampu menghindari kegiatan yang mengandung unsur *gharar*, *maysir*, riba, dan spekulasi.
- c. Mendukung kegiatan operasional secara maksimal dalam upaya untuk mencapai *falah*.
- d. Menjaga *maqashid syariah*, melalui penerapan prinsip kehati-hatian dan *istiqomah* dalam menjalankan prinsip syariah²⁷

²⁶Muhaimin Iqbal, *Asuransi Umum...*, h. 17-19

²⁷Ernie Tisnawati Sule, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2016), h. 256

3. Proses Pelaksanaan Manajemen Risiko²⁸

Proses pelaksanaan manajemen risiko dapat dilakukan dengan :

- a. Identifikasi risiko, dilaksanakan dengan melakukan analisis terhadap karakteristik risiko yang melekat pada aktivitas fungsional, risiko terhadap produk dan kegiatan usaha.
- b. Pengukuran risiko, dilaksanakan dengan melakukan evaluasi secara berkala terhadap kesesuaian asumsi, sumber data dan prosedur yang digunakan untuk mengukur risiko. Penyempurnaan terhadap sistem, produk, transaksi, dan faktor risiko yang bersifat material.
- c. Pemantauan risiko, dilaksanakan dengan melakukan evaluasi terhadap exposure risiko. Penyempurnaan proses laporan terdapat perubahan kegiatan usaha produksi, transaksi, faktor risiko, teknologi informasi dan sistem informasi manajemen yang bersifat material. Pelaksanaan proses pengendalian risiko digunakan untuk mengelola risiko tertentu yang dapat membahayakan kelangsungan usaha.

4. Tipe Risiko²⁹

Dari sudut pandang akademis ada banyak jenis risiko, namun secara umum risiko itu hanya dikenal dalam 2 (dua) tipe saja, yaitu risiko murni (*pure risk*) dan risiko spekulatif (*speculative risk*). Adapun kedua bentuk tipe risiko tersebut adalah :

- a. Risiko murni (*pure risk*) risiko murni dapat dikelompokkan dalam 3 (tiga) tipe risiko yaitu:

²⁸M. Sulhan dan Ely Siswanto, *Manajemen Asuransi: Konvensional dan Syariah*, (UIN Malang Press: Malang, 2008), h. 151

²⁹Irham Fahri, *Manajemen...*, h. 5-6

- 1) Risiko aset fisik, merupakan risiko yang berakibat timbulnya kerugian pada aset suatu perusahaan/organisasi. Contohnya: kebakaran, banjir, gempa, tsunami, gunung meletus, dll.
 - 2) Risiko karyawan, merupakan risiko karena apa yang dialami oleh karyawan yang bekerja di perusahaan/organisasi tersebut. Contohnya: kecelakaan kerja sehingga aktivitas perusahaan terganggu.
 - 3) Risiko legal, merupakan risiko dalam konteks bidang kontrak yang mengecewakan atau kontrak tidak berjalan sesuai dengan rencana. Contohnya: perselisihan dengan perusahaan lain sehingga adanya persoalan seperti ganti rugi.
- b. Risiko spekulatif (*speculative risk*). Risiko spekulatif adalah risiko dimana kita mengharapkan terjadinya kerugian dan juga keuntungan. Potensi kerugian dan keuntungan dibicarakan dalam jenis risiko ini. Risiko spekulatif ini dapat dikelompokkan ke dalam empat tipe risiko yaitu :
- 1) Risiko pasar, merupakan risiko yang terjadi dari pergerakan harga dipasar. Contohnya: harga saham mengalami penurunan sehingga menimbulkan kerugian.
 - 2) Risiko kredit, merupakan risiko yang terjadi karena *counterparty* gagal memenuhi kewajibannya kepada perusahaan. Contohnya: timbulnya kredit macet, persentase piutang meningkat.
 - 3) Risiko likuiditas, merupakan risiko karena ketidakmampuan memenuhi kebutuhan kas. Contohnya: kepemilikan kas menurun,

sehingga tidak mampu membayar hutang secara tepat, menyebabkan perusahaan harus menjual aset yang dimilikinya.

- 4) Risiko operasional, merupakan risiko yang disebabkan pada kegiatan operasional yang tidak berjalan dengan lancar. Contohnya terjadi kerusakan pada komputer karena berbagai hal termasuk terkena virus.

B. Asuransi Syariah

1. Pengertian Asuransi Syariah

Asuransi dalam pengertian Ensiklopedia Indonesia adalah istilah yang digunakan untuk merujuk pada suatu jaminan yang diberikan oleh pihak penanggung (kantor asuransi) kepada pihak yang bertanggung untuk risiko kerugian sebagai yang ditetapkan dalam surat perjanjian (polis) bila terjadi kebakaran, pencurian, kerusakan dan sebagainya ataupun mengenai kehilangan jiwa (kematian) atau kecelakaan lainnya, dengan yang tertanggung membayar premi sebanyak yang ditentukan pada penanggung tiap-tiap bulan.³⁰

Asuransi dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, di mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum pihak ke tiga yang mungkin akan diderita tertanggung,

³⁰Kuat Ismanto, *Asuransi Prespektif Maqasid Asy-Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), h. 47

yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.

Asuransi menurut Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), tentang asuransi atau pertanggungjawaban seumumnya terdapat pada Bab 9, Pasal 246 yaitu asuransi atau pertanggungjawaban adalah suatu perjanjian di mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu.³¹

Menurut Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia, definisi asuransi syariah adalah usaha untuk saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang melalui investasi dalam bentuk aset dan *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.³²

Pengertian asuransi dalam konteks perusahaan asuransi menurut syariah atau asuransi Islam secara umum sebenarnya tidak jauh berbeda dengan asuransi konvensional, dimana hanya berperan sebagai fasilitator antara peserta penyeter premi dengan peserta penerima pembayaran klaim. Adapun istilah-istilah yang populer di masyarakat Islami untuk menyebutkan istilah asuransi adalah *takaful*, *ta'min*, atau *Islamic insurance*.

³¹Wikipedia *Ensiklopedia Bebas*, dikutip dari <https://id.wikipedia.org/wiki/asuransi>, pada hari Rabu, tanggal 5 Juni 2019, pukul 14.30 WIB

³²Wirda Ningsi dkk, *Bank dan Asuransi...*, h. 179

2. Konsep Asuransi Syariah dalam Pembiayaan Risiko

Dalam asuransi syariah, risiko individu atau organisasi disebar atau dibagi dengan orang atau organisasi lain yang memiliki sifat risiko yang relatif sama. Berdasarkan model yang diterapkan oleh asuransi syariah, individu atau organisasi membayar kontribusi dalam bentuk sumbangan dengan ketentuan bahwa bila terjadi risiko pada salah satu peserta, peserta tersebut akan menerima bantuan dana asuransi syariah untuk menutupi kerugian yang dihadapinya.

Berbeda dengan asuransi konvensional, untuk menghindari *gharar*, *maisir*, dan *riba*, konsep asuransi syariah memiliki tembok perlindungan, yaitu berupa kontrak atau ikatan asuransi syariah itu sendiri. Asuransi syariah tidak menggunakan perikatan jual beli, melainkan menggunakan perikatan yang sesuai syariah seperti perikatan *mudharabah* (berbagi keuntungan) atau *wakalah* (perwakilan), atau ikatan lain yang sesuai sifat risiko yang akan dibagi.³³

3. Prinsip Asuransi

Dibangun atas dasar kerjasama (*ta'awun*) asuransi tidak bersifat *mu'awadhoh*, tetapi *tabarru'* atau *mudharabah*. Sumbangan (*tabarru'*) sama dengan hibah (pemberian) oleh karena itu haram hukumnya ditarik kembali. Kalau terjadi peristiwa, maka diselesaikan menurut syariat. Setiap anggota yang menyeter uangnya menurut jumlah yang telah ditentukan harus disertai dengan niat membantu demi menegakkan prinsip ukhuwah.

³³Muhaimin Iqbal, *Asuransi Umum...*, h.23

Tidak dibenarkan seseorang menyetorkan sejumlah kecil uangnya dengan tujuan supaya ia mendapat imbalan yang berlipat bila terkena suatu musibah. Akan tetapi ia diberi uang jamaah sebagai ganti atas kerugian itu menurut izin yang diberikan oleh jamaah. Apabila uang itu akan dikembangkan maka harus dijalankan sesuai aturan syar'i. Prinsip akad asuransi syariah adalah takafuli (tolong menolong). Dimana nasabah yang satu menolong nasabah yang lain yang tengah mengalami kesulitan. Dana yang terkumpul dari nasabah perusahaan asuransi syariah (premi) diinvestasikan berdasarkan syariah dengan sistem bagi hasil (*mudharabah*).

Premi yang terkumpul diperlakukan tetap sebagai dana milik nasabah. Perusahaan hanya sebagai pemegang amanah untuk mengelolanya. Bila ada peserta yang terkena musibah untuk pembayaran klaim nasabah dana diambilkan dari rekening *tabarru'* (dana sosial) seluruh peserta yang sudah diiklaskan untuk keperluan tolong menolong. Keuntungan investasi dibagi dua antara nasabah selaku pemilik dana dengan perusahaan selaku pengelola dengan prinsip bagi hasil.

Adanya dewan pengawas syariah dalam perusahaan asuransi syariah yang merupakan suatu keharusan. Dewan ini berperan dalam mengawasi manajemen produk serta kebijakan investasi supaya senantiasa sejalan dengan syariat islam.³⁴

³⁴ Septin Nur Wulandari, Pengaruh Besar Premi Resiko, Klaim dan Akad pada Asuransi Terhadap Minat Calon Nasabah Asuransi Syariah, (Skripsi, Fakultas Syari'ah, Jurusan Keuangan Islam, Universitas Islam Negeri Suna Kalijaga Yogyakarta), 2013

4. Sumber Hukum Asuransi

Asuransi merupakan sebuah perikatan, maka sebagai dasar hukum pertama adalah KUH perdata, terutama pada pasal 1774 KUH perdata yang berbunyi “Suatu perbuatan yang hasilnya mengenai untung ruginya, baik bagi semua pihak maupun bagi sementara pihak tergantung kepada suatu kejadian yang belum tentu, demikian juga persetujuan pertanggungan yang diatur dalam kitab undang-undang hukum dagang.”³⁵

³⁵Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2006), h.11

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Asuransi Takaful Keluarga

Berawal dari sebuah kepedulian yang tulus, beberapa pihak bersepakat untuk membangun perekonomian syariah di Indonesia. Atas prakarsa Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMII) 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.³⁶

Selanjutnya, pada 5 Mei 1994 Takaful Indonesia mendirikan PT. Asuransi Takaful Keluarga (Takaful Keluarga) sebagai perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia. 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 ICMII, dan mulai beroperasi pada 2 Juni 1995. Dalam perkembangannya pada tahun 1997, STMB menjadi salah satu pemegang saham melalui penempatan modalnya dan

³⁶Darsono, Siti Aisyah, dkk, *Perbankan Syariah di Indonesia: Kelembagaan dan Kebijakan serta Tantangan ke Depan*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2017), h. 330

mencapai nilai yang signifikan pada tahun 2004. Komitmen STMB untuk terus memperbesar Takaful Indonesia juga dibuktikan dengan setoran modal langsung di PT. Asuransi Takaful Keluarga pada tahun 2009.

Selanjutnya, pada tahun 2000 Permodalan Nasional Madani (PNM) turut memperkuat struktur modal perusahaan, kemudian diikuti oleh Islamic Development Bank (IDB) pada tahun 2004. Komitmen PT. Asuransi Takaful Keluarga untuk terus meningkatkan kualitas operasional dan pelayanan kepada masyarakat ditunjukkan dengan diperolehnya sertifikasi ISO 9001:2008 pada November 2009, sebagai standar internasional mutakhir untuk sistem manajemen mutu dari Det Norske Veritas (DNV), Norwegia.

Kemajuan Asuransi Takaful Keluarga pada bidang asuransi syariah terbukti dengan diperolehnya penghargaan dari berbagai pihak, diantaranya dari Majalah Media Asuransi, Infobank, Investor, dan lain-lain. Terakhir, dalam acara Islamic Finance Award 2010 yang diadakan oleh Karim Business Consulting, Asuransi Takaful Keluarga memperoleh predikat 3rd Rank The Best Islamic Life Insurance.

Kini, seiring pertumbuhan industri asuransi syariah di Indonesia, Takaful Keluarga terus berkerja keras menjalankan amanah segenap stakeholders dengan menghadirkan kinerja dan pelayanan prima sekaligus melanjutkan cita-cita founders untuk berperan serta dalam menguatkan simpul-simpul pembangunan ekonomi syariah di Indonesia. PT. Asuransi Takaful Keluarga terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta memiliki tenaga pemasaran

yang terlisensi oleh Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) dan Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI).

PT. Asuransi Syariah Takaful Indonesia terus berkembang, dalam rangka memperluas jaringan ke daerah-daerah lain, maka didirikan kantor cabang asuransi di daerah-daerah. Salah satu cabang adalah Bengkulu yang didirikan pada tanggal 3 Mei 2005 atau 24 Rabiul Awal 1426 H, diresmikan oleh K.H Didin Hafidudin sebagai Dewan Pengawas Syariah Takaful dan DR. KH. Hidayat Nurwahid MA. yang kala itu masih menjabat sebagai Ketua MPR RI di Hotel Horizon.

Kantor pertama PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu berada di Jl. S Parman sebelah Bank Muamalat Indonesia, kemudian Takaful Keluarga berpindah di Jl. Kapuas Lingkar Barat dan sekarang berpindah di Jl. Jenderal Ahmad Yani, ruko kampus Unihaz No. 04, Kota Bengkulu. PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu telah menerapkan komunikasi pemasaran terpadu dalam pemasaran produk-produknya. Strategi kampanye promosi yang dilakukan antara lain melalui telemarketing, seminar, iklan di Bengkulu *Express*, iklan luar ruangan, brosur pembuatan kalender, pameran dagang, serta melalui pemberian hadiah.³⁷

³⁷Linda Hariyanti, *Staff*, Wawancara pada 23 Oktober 2018

B. Visi dan Misi Asuransi Takaful Keluarga

1) Visi

Menjadi perusahaan asuransi jiwa syariah yang terdepan dalam pelayanan, operasional dan pertumbuhan bisnis syariah di Indonesia dengan profesional, amanah dan bermanfaat bagi masyarakat.

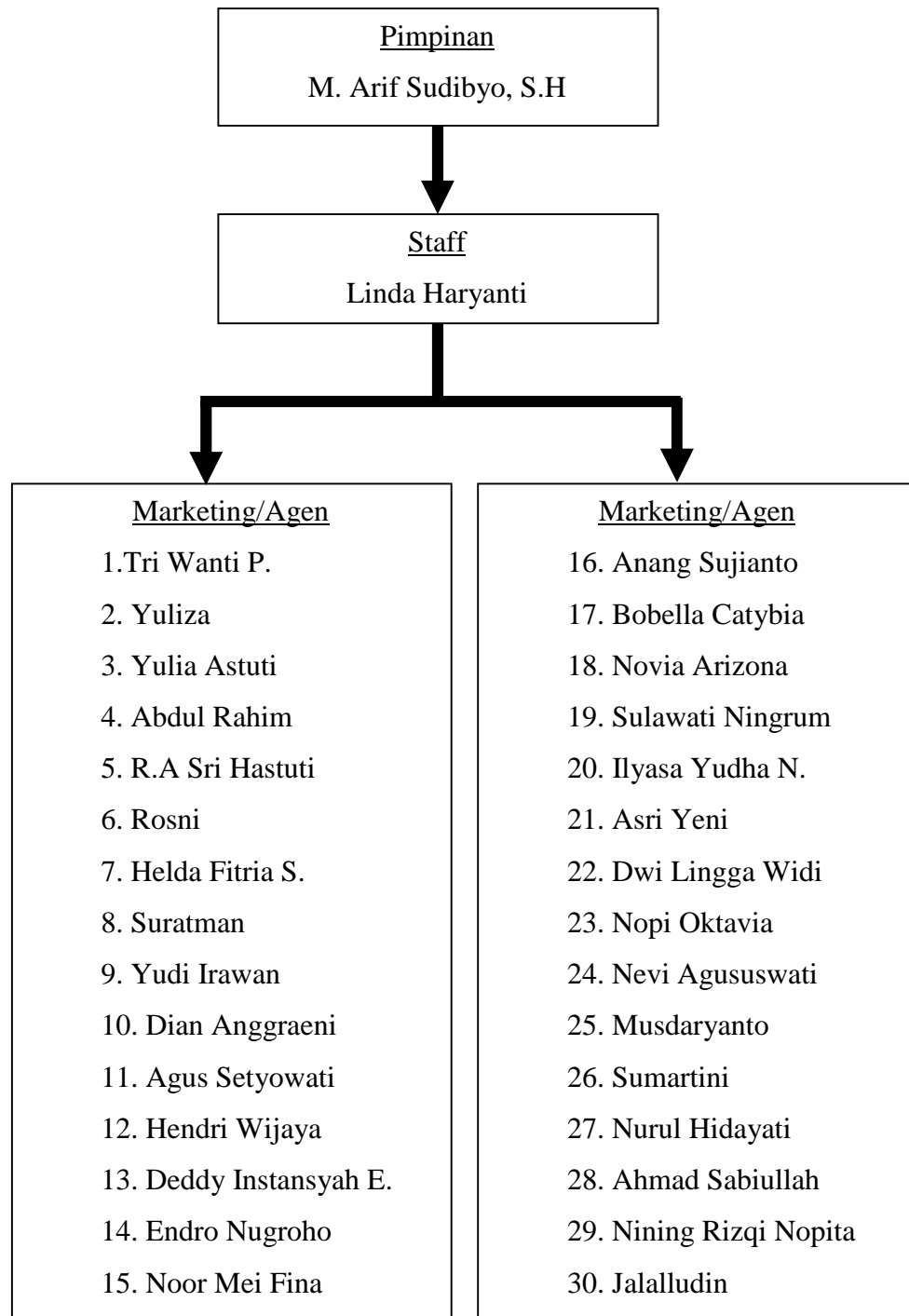
2) Misi

- a. Menyelenggarakan bisnis asuransi syariah secara profesional dengan memiliki keunggulan dalam standar operasional dan layanan.
- b. Menciptakan sumber daya manusia yang handal melalui program pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan.
- c. Mendayagunakan teknologi yang terintegrasi dengan berorientasi pada pelayanan dan kecepatan, dan kemudahan serta informatif.³⁸

³⁸*Takaful Keluarga Sharia Life Insurance*, dikutip dari <https://takaful.co.id/profil-perusahaan>, pada hari Kamis, tanggal 13 Juni 2019, pukul 21.13 WIB

C. Struktur Organisasi Asuransi Takaful Keluarga

Struktur organisasi Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu³⁹



Gambar 3.1

³⁹Linda Hariyanti, *Staff*, Wawancara pada 23 Oktober 2018

D. Produk-Produk Asuransi Takaful Keluarga

1. Dana Pendidikan (Fulnadi)

Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) merupakan program asuransi dan tabungan yang menyediakan pola penarikan, disesuaikan dengan kebutuhan dana terkait biaya pendidikan anak (penerima hibah) serta memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta mengalami musibah meninggal dunia atau cacat tetap dalam periode akad. Fulnadi diprogramkan untuk membantu setiap orangtua dalam merencanakan pendidikan buah hatinya. Menyediakan dana pendidikan secara terjadwal ketika buah hati memasuki jenjang pendidikan dari Taman Kanak-Kanak hingga Perguruan Tinggi. Memberikan perlindungan optimal dengan menjamin sang buah hati dapat terus melanjutkan tanpa perlu khawatir musibah datang menghampiri.⁴⁰

Manfaat Asuransi Dana Pendidikan :

a. Murni Syariah

Takaful dana pendidikan dikelola sesuai prinsip syariah memberi kesempatan untuk saling menolong dari berbagai kebahagiaan dengan sesama peserta (*tabbaru'*) sehingga InsyaAllah menambah berkah.

⁴⁰*Takaful Keluarga Sharia Life Insurance*, dikutip dari <https://takaful.co.id/produk-perusahaan>, pada hari Kamis, tanggal 13 Juni 2019, pukul 21.30 WIB

b. Perlindungan Menyeluruh

Menyediakan berbagai manfaat perlindungan orang tua ketika musibah terjadi seperti pembebasan kontribusi dan pemberian santunan.

c. Santunan Duka

Peserta akan mendapatkan santunan duka dan saldo dana dan tabungan jika penerima hibah (anak) mengalami musibah meninggal dunia dalam periode akad.

d. Proteksi Hingga Perguruan Tinggi

Memastikan buah hati anda dapat menempuh bangku pendidikan hingga perguruan tinggi tanpa khawatir dengan kemungkinan musibah di masa datang.

e. Dana Pendidikan Terjadwal

Mempersiapkan dan menyediakan dana pendidikan ketika buah hati anda memasuki jenjang pendidikan Taman Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, hingga Perguruan Tinggi.

f. Uang Saku

Menyiapkan uang saku selama 5 tahun buah hati anda menjalani studi di perguruan tinggi.

g. Biaya Kompetitif

Biaya polis hanya Rp.25.000,- biaya perbulan Rp.15.000,- (mulai tahun kedua); biaya *free look* Rp.100.000,- (jika

melakukan *free look*); serta biaya administrasi klaim hanya 1% dari nilai klaim (maksimum Rp.50.000,-)

2. Takaful Unit Link Salam

Takaful Unit Link Salam merupakan program unggulan yang dirancang untuk memberikan manfaat perlindungan jiwa dan kesehatan menyeluruh sekaligus membantu kita untuk berinvestasi secara optimal untuk berbagai tujuan masa depan termasuk persiapan hari tua. Sejak mengawali perlindungan, Takaful Unit Link Salam memberikan nilai investasi positif sejak tahun pertama dan selanjutnya meningkat dari tahun ke tahun.⁴¹

a. Manfaat Takaful Unit Link Salam

1) Murni Syariah

Takaful Unit Link Salam dikelola sesuai prinsip syariah memberi kesempatan untuk saling menolong dari berbagai kebahagiaan dengan sesama peserta (*tabbaru'*) sehingga InsyaAllah menambah berkah.

2) Perlindungan Maksimal

Memberikan manfaat perlindungan jiwa usia 70 tahun. Menyediakan asuransi tambahan (*rider*) yang bebas dipilih berupa: perlindungan terhadap 49 jenis penyakit kritis; kecelakaan diri; cacat tetap total akibat penyakit atau kecelakaan; serta manfaat tunai untuk rawat inap.

⁴¹*Takaful Keluarga Sharia Life Insurance*, dikutip dari <https://takaful.co.id/produk-perusahaan>, pada hari Kamis, tanggal 13 Juni 2019, pukul 21.30 WIB

3) Pembebasan Kontribusi

Memberikan manfaat bebas kontribusi bagi pemegang polis apabila terjadi musibah meninggal dunia (*Payor Tern*); cacat tetap total akibat penyakit atau kecelakaan (*PayorTPD*), serta apabila pemegang polis terdiagnosa penyakit kritis.

4) Keleluasaan Berinvestasi

Nasabah dapat memilih model investasi sesuai dengan profil nasabah. Takaful Unit Link Salam menawarkan 4 jenis investasi yang dapat dikombinasikan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

5) Kemudahan Berasuransi

Berbagai kemudahan dalam berasuransi akan nasabah dapatkan seperti cuti premi (*premi holiday*) setelah tahun ke-5 laporan berkala terkait hasil investasi nasabah serta penarikan dan pengalihan dana kapan saja.

6) Perhitungan Zakat Mal

Insyallah investasi nasabah akan aman dan bersih karena akan diperhitungkan terhadap zakat amal nasabah tersebut.

7) Biaya Kompetitif

Gratis biaya administrasi selama 12 bulan pertama. Biaya administrasi sebesar Rp.25.000,- per bulan, dipotong dari unit nilai investasi mulai tahun ke-2 tidak ada biaya penarikan.

Biaya *free look*, pengalihan dan penarikan hanya akan dikenakan jika nasabah melakukan transaksi.

8) Pembiayaan Fleksibel

Kontribusi yang terjangkau dapat dibayar secara tahunan, semesteran, triwulan, bulanan atau sekaligus, dan *Top Up Ungreler* untuk meningkatkan dana investasi nasabah itu sendiri.

b. Manfaat Investasi yang Optimal pada Takaful Unit Link Salam

Sejak mengawali perlindungan, Takaful Unit Link Salam memberikan nilai investasi positif sejak tahun pertama dan selanjutnya meningkat dari tahun ke tahun. Anda bisa memilih jenis investasi sesuai dengan profil investasi Anda. Takaful Unit Link Salam menawarkan 4 jenis investasi yang dapat dikombinasikan sesuai dengan kebutuhan Anda, diantaranya yaitu :

1) Istiqomah (Pasar Uang dan Sukuk)

Merupakan investasi yang bersifat konservatif dengan tujuan memperoleh hasil yang optimal dalam jangka panjang dengan penempatan pada sebagian besar efek syariah yang bersifat pendapatan tetap. Alokasi investasi pada jenis investasi meliputi :

- a) Min. 80 % : Efek Pendapatan tetap Syariah
- b) Maks. 20 % : Instrumen Pasar Uang Syariah

2) Mizan (*Balanced*)

Merupakan investasi yang bersifat *balanced moderate* dengan tujuan memperoleh hasil yang optimal dalam jangka panjang dengan penempatan pada efek syariah yang bersifat ekuitas, sukuk, dan pasar uang syariah. Alokasi investasi pada jenis investasi meliputi :

- a) 50 % - 70 % : Efek Pendapatan Tetap Syariah
- b) 20 % - 40 % : Saham Syariah
- c) Maks. 20 % : Instrumen Pasar Uang Syariah

3) Ahsan (*Balanced Aggressive*)

Merupakan investasi yang bersifat *balanced progressive* dengan tujuan memperoleh hasil yang optimal dalam jangka panjang dengan penempatan pada efek syariah yang bersifat ekuitas, sukuk, dan pasar uang syariah. Alokasi investasi pada jenis investasi meliputi :

- a) 20 % - 40 % : Efek Pendapatan tetap Syariah
- b) 50 % - 70 % : Saham Syariah
- c) Maks. 20 % : Instrumen Pasar Uang Syariah

4) Alian (*Aggressive*)

Merupakan investasi yang bersifat *aggressive* dengan tujuan memberikan hasil yang optimal dalam jangka waktu panjang melalui penempatan pada sebagian besar efek

syariah bersifat ekuitas. Alokasi investasi pada jenis investasi meliputi :

- a) Min. 80 % : Saham Syariah
- b) Maks. 20 % : Instrumen Pasar Uang Syariah

3. Produk Takaful Kesehatan Kumpulan

a. *Fulmedicare Gold*

Fulmedicare Gold adalah salah satu program asuransi kesehatan kumpulan (*Group Health Insurance*) yang merupakan proteksi ekonomi bagi para karyawan beserta keluarganya sehingga dapat membantu perusahaan dalam mengendalikan biaya jaminan kesehatan. Dengan konsep syariah yang berdasarkan prinsip ta'awun (tolong menolong), *fulmedicare* dapat dirancang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan memperhatikan batas-batas asuransi.

Program pokok :

- 1) Rawat inap dan pembedahan (*in patient*)
- 2) Pengganti biaya rawat inap dan pembedahan yang mencakup biaya kamar, biaya aneka jerawat, biaya konsultasi dokter, biaya operasi, biaya ICU atau ICCU dan lain sebagainya.

Program tambahan :

- 1) Santunan rawat jalan (*out patient*) mencakup biaya pemeriksaan dokter umum, biaya pemeriksaan dokter spesialis, biaya pembelian obat-obatan, biaya laboratorium dan X-Ray, dan sebagainya.

- 2) Santunan persalinan mencakup biaya kehamilan normal, biaya kehamilan dengan komplikasi, biaya kamar ibu dan bayi, biaya kamar persalinan, biaya melahirkan normal, biaya melahirkan dengan operasi, dan lain sebagainya.
- 3) Santunan rawat gigi mencakup biaya perawatan dokter gigi dengan maksimal penggantian biaya yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan.
- 4) Santunan kacamata mencakup biaya pengganti *frame* dan lensa per tahun.
- 5) Program pokok dan program tambahan diberi sesuai dengan kebutuhan yang berlaku pada polis .

Sistem pelayanan :

a) *Provider*

Sistem pelayanan kesehatan melalui rumah sakit yang menjalin hubungan kerjasama dengan asuransi takaful dimana rumah sakit tersebut dapat menagih secara langsung kepada asuransi takaful keluarga sejumlah biaya pengobatan peserta sesuai dengan ketentuan.

b) *Reimbursement*

Sistem pelayanan dimana asuransi takaful keluarga akan mengganti biaya yang dikeluarkan peserta setelah berakhirnya perawatan sesuai dengan ketentuan.

c) Syarat Kepesertaan

- 1) Karyawan tetap beserta keluarganya (istri atau suami dan anak-anaknya karyawan)
- 2) Pada saat didaftarkan usia calon peserta maksimal 65 tahun sedangkan usia anak antara 15 hari – 23 tahun (belum menikah dan berstatus mahasiswa)
- 3) Pada saat didaftarkan tidak sedang menjalani rawat inap di rumah sakit manapun
- 4) Minimal peserta 10 orang
- 5) Minimal premi untuk tiap kumpulan Rp.15.000.000,-

d) Keistimewaan *Fulmedicare*

- 1) Layanan pelanggan 24 jam *by officer*
- 2) Tidak ada batasan penyedia jasa layanan
- 3) Tanpa batas teritorial dan waktu (berlaku 24 jam)
- 4) Proses klaim yang cepat
- 5) Bagi hasil diakhir periode kepesertaan
- 6) Kerjasama jaringan penyedia jasa layanan rawat inap dilebih dari 200 rumah sakit yang tersebar di seluruh Indonesia

b. Program Takaful Al-Khairat

Program Takaful Al-Khairat adalah suatu program asuransi yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian.

1. Manfaat

Bila peserta ditakdirkan meninggal dalam masa perjanjian, maka ahli warisnya akan mendapatkan dana santunan meninggal dari asuransi takaful keluarga sesuai dengan jumlah yang direncanakan peserta.

2. Ketentuan

- a) Usia masuk maksimal 55 tahun
- b) Usia masuk dan masa perjanjian maksimal 55 tahun
- c) Jumlah peserta minimal 25 orang dan minimal 90 % dari jumlah karyawan atau instansi
- d) Besarnya manfaat takaful dapat disesuaikan dengan permintaan
- e) Minimal premi untuk tiap kumpulan Rp.500.000,- seorang agen asuransi syariah harus memiliki sikap yang tampak dalam perilaku, yaitu:
 - 1) Bekerja secara profesional
 - 2) Bersikap melayani dan mempermudah
 - 3) Berperilaku baik dan bersimpati
 - 4) Bersikap adil terhadap semua *stakeholders*
 - 5) Bersaing secara sehat
 - 6) Mendahulukan sikap saling tolong menolong

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Produk-Produk pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu

Wawancara dilaksanakan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* terhadap 7 orang narasumber kunci sebagai berikut :

No	Nama	Umur	Pekerjaan
1.	M. Arif Sudiby, S.H	45 Tahun	Pimpinan
2.	Linda Haryanti	33 Tahun	Staff
3.	Yulia Astuti	32 Tahun	Marketing (Konsultan)
4.	Rosni	38 Tahun	Marketing (PNS)
5.	Suratman	65 Tahun	Marketing (Pensiunan)
6.	Lilian Suharni	46 Tahun	Nasabah (Swasta)
7.	Edi Gunawan	41 Tahun	Nasabah (PNS)

Sumber : Wawancara

Berdasarkan tabel di atas dengan beberapa narasumber, peneliti pertama-tama melakukan wawancara dengan staff dan marketing PT. Asuransi Takaful Cabang Bengkulu. Dengan melakukan wawancara peneliti berharap mendapatkan data yang akurat. Semua data hasil penelitian ini diuraikan berdasarkan fokus pertanyaan peneliti sebagai berikut :

- a. Produk-produk yang ditawarkan kepada calon nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu

Peneliti melakukan wawancara kepada staff dan marketing PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu tentang produk-produk yang ditawarkan kepada nasabah.

Menurut Yulia Astuti sebagai marketing di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu menjelaskan bahwa :

Produk-produk yang ditawarkan kepada nasabah itu ada 2 produk. Pertama adalah Takaful Unit Link Salam yang mana produk ini merupakan produk untuk investasi dan asuransi. Maksudnya selain nasabah ingin berinvestasi mereka juga dapat perlindungan kesehatan. Produk Takaful Unit Link Salam ini merupakan produk yang diperuntukan untuk jangka panjang. Jadi bagi nasabah yang ingin berinvestasi di pasar modal ataupun pasar uang dan mendapatkan perlindungan kesehatan, mereka dapat memilih produk ini. Kedua adalah produk Takaful Dana Pendidikan atau yang disingkat Fulnadi. Ini merupakan produk yang dikhususkan untuk dana pendidikan anak dari taman kanak sampai dengan perguruan tinggi. Namun produk Fulnadi ini tidak ada perlindungan kesehatan, berbeda dengan Takaful Unit Link Salam.⁴²

Namun staff PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu mengatakan,

Selain produk Takaful Unit Link Salam dan Takaful Dana Pendidikan, ada produk Ziarah Baitullah, ini merupakan produk asuransi jiwa syariah yang dirancang khusus untuk mempersiapkan biaya perjalanan ibadah ke tanah suci. Persyaratan untuk menjadi nasabah pada produk Takaful Unit Link Salam adalah fotocopy KTP, mengisi formulir yang telah disediakan, membayarkan uang pertama yang dikategorikan berdasarkan kesehatan.⁴³

Menurut Rosni, dari ketiga produk PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu, yaitu Takaful Unit Link Salam, Takaful

⁴² Yulia Astuti, *Marketing*, Wawancara pada 11 Juli 2019

⁴³ Linda Haryanti, *Marketing*, Wawancara pada 11 Juli 2019

Dana Pendidikan dan Ziarah Baitullah, yang banyak diminati oleh nasabah adalah produk Takaful Dana Pendidikan.

“...produk yang paling diminati oleh calon nasabah adalah Takaful Dana Pendidikan. Nasabah pada produk Takaful Unit Link Salam sebanyak 40 %.”⁴⁴

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat di pahami PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu memiliki 3 produk yaitu pertama Takaful Unit Link Salam yang merupakan produk asuransi kesehatan sekaligus berinvestasi pada pasar modal atau pasar uang syariah. Kedua Takaful Dana Pendidikan yang merupakan asuransi untuk pendidikan anak dari Taman Kanak hingga Perguruan Tinggi. Dan ketiga adalah Ziarah Baitullah yang merupakan asuransi jiwa untuk nasabah yang ingin melakukan ibadah ke tanah suci.

Dari ketiga produk di atas yang menjadi unggulan adalah produk Takaful Dana Pendidikan, Takaful Unit Link Salam hanya 40 %. Persyaratan yang diberikan kepada nasabah jika ingin bergabung pada produk Takaful Unit Link Salam adalah dengan fotocopy KTP, mengisi formulir, dan membayarkan uang pertama. Namun besarnya uang pertama ini ditentukan dengan kondisi kesehatan calon nasabah. Maka sebelumnya nasabah akan dilakukan cek kesehatan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu.

⁴⁴ Rosni, *Marketing*, Wawancara pada 16 Juli 2019

b. Kelebihan dan kekurangan produk-produk PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu

Setiap produk pastinya memiliki kelebihan dan kekurangan, maka menurut Suratman sebagai marketing di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu menjelaskan :

Produk Takaful Unit Link Salam memiliki beberapa kelebihan, pertama nasabah dapat merasakan perlindungan diri untuk kesehatan jika nasabah masuk rumah sakit maka dapat di klaim oleh nasabah. Kedua dapat digunakan untuk dana pendidikan anak. Ketiga dana santunan lebih besar dari produk lainnya. Keempat dana dapat diambil kapanpun apabila dibutuhkan. Kekurangan produk Takaful Unit Link Salam adalah investasinya tidak menjanjikan. Kelebihan dari produk Takaful Dana Pendidikan adalah pertama, dapat mengatur nasabah untuk biaya sekolah anaknya dari Taman Kanak hingga Perguruan Tinggi. Kedua, adanya beasiswa. Ketiga, nilainya pasti apabila terjadi krisis pada investasi maka tidak berpengaruh kepada produk Takaful Dana Pendidikan karena nilainya tetap sesuai dengan tabel. Produk Takaful Dana Pendidikan hanya terfokus pada dana pendidikan anak saja, nasabah tidak akan mendapatkan perlindungan diri untuk kesehatan. Namun nasabah akan mendapat dana santunan jika terkena musibah meninggal dunia yang ia bayarkan selama 1 tahun dan dapat diperpanjang jika ia mau. Namun dana tersebut tidak *saving*, apabila dalam 1 tahun tidak terjadi musibah meninggal dunia maka dana tersebut akan masuk ke dana *tabbaru*'. Kekurangan dari produk Takaful Dana Pendidikan adalah dana tidak dapat diambil kapan saja. Hanya dapat diambil apabila anak akan masuk sekolah Taman Kanak, Sekolah Dasar atau lainnya baru bisa diambil.⁴⁵

Menurut Lilian Suharni sebagai nasabah produk Takaful Unit Link Salam mengatakan bahwa :

Kelebihan dari produk Takaful Unit Link Salam ini yang pertama, karena Takaful Unit Link Salam merupakan produk jangka panjang, jadi saya dapat mengatur alur investasi tersebut akan dipergunakan untuk apa dan kapan. Kedua, pengelolaan keuangannya teratur. Karena apabila saya menabung di bank, terus saya mau beli ini atau ada biaya ini jadi saya dapat menarik uang tersebut kapan saja namun saat membutuhkannya uang tersebut telah

⁴⁵ Suratman, *Marketing*, Wawancara pada 19 Juli 2019

habis, tetapi jika saya berasuransi pada produk Takaful Unit Link Salam tentunya uang saya dapat disisihkan dengan baik untuk masa depan. Kerugian dari produk Takaful Unit Link Salam yang saya rasakan selama ini belum ada. Pelayanan dari PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu masih tetap bagus dari dulu hingga sekarang. Perkembangan nilai investasi dapat dipantau melalui staff di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu.⁴⁶

Menurut Edi Gunawan sebagai nasabah produk Takaful Unit Link Salam mengatakan :

“...karena saya sudah hampir 5 tahun sejak 2014 bergabung pada produk Takaful Unit Link Salam ini, saya selalu merekomendasikan kepada keluarga dan rekan kerja saya. Menurut saya produk Takaful Unit Link Salam ini merupakan produk yang memiliki banyak kelebihannya.”⁴⁷

Menurut Yulia Astuti sebagai marketing mengatakan :

Terkadang saat saya menawarkan produk-produk di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu ada yang langsung berminat untuk bergabung dan ada juga yang bergabung beberapa bulan bahkan setahun kemudian. Tergantung dengan kemauan mereka, ada juga yang mencari alasan belum memiliki uang atau lain sebagainya.⁴⁸

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas, maka dapat dipahami yaitu kelebihan dari produk Takaful Unit Salam adalah pertama, nasabah akan mendapatkan perlindungan kesehatan apabila nasabah masuk rumah sakit maka dapat di klaim. Kedua, dana santunan yang akan didapatkan oleh nasabah lebih besar daripada produk lainnya. Ketiga, dapat dipergunakan untuk dana pendidikan anak. Keempat, dana dapat diambil kapanpun apabila dibutuhkan namun nasabah harus meninggalkan saldo di rekeningnya. Kelima,

⁴⁶ Lilian Suharni, *Nasabah*, Wawancara pada 19 Juli 2019

⁴⁷ Edi Gunawan, *Nasabah*, Wawancara pada 16 Juli 2019

⁴⁸ Yulia Astuti, *Marketing*, Wawancara pada 11 Juli 2019

karena produk Takaful Unit Link Salam merupakan produk jangka panjang jadi nasabah dapat mengatur alur investasi untuk apa dan perkembangan investasi dapat dipantau melalui staff di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu. Keenam, pengelolaan keuangannya teratur tidak seperti nasabah menabung di bank. Kekurangan dari produk Takaful Unit Link Salam adalah investasinya tidak menjanjikan untuk untung atau rugi.

Kelebihan dari produk Takaful Dana Pendidikan adalah membantu nasabah untuk mengatur biaya sekolah anak dari Taman Kanak hingga Perguruan Tinggi. Kedua, terdapat beasiswa. Ketiga, nilainya pasti walaupun terjadi krisis investasi tetapi pada produk Takaful Dana Pendidikan tidak berpengaruh dan tetap sesuai dengan tabel. Produk Takaful Dana Pendidikan hanya terfokus pada pendidikan anak saja, maka nasabah tidak akan mendapatkan perlindungan diri untuk kesehatan. Namun nasabah akan mendapatkan dana santunan apabila terjadi musibah meninggal dunia yang berasal dari dana yang dibayarkan 1 kali dalam setahun dan nasabah dapat melakukan perpanjangan jika nasabah mau. Dana tersebut tidak *saving*, apabila dalam setahun nasabah tidak terjadi musibah meninggal dunia, maka dana tersebut akan masuk ke dana *tabbaru'*. Kekurangan dari produk Takaful Dana Pendidikan adalah karena produk Takaful Dana Pendidikan hanya terfokus untuk biaya pendidikan anak, jadi dana di produk ini tidak dapat diambil kapan

saja. Dana produk Takaful Dana Pendidikan hanya dapat diambil jika anak akan masuk sekolah Taman Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, atau Perguruan Tinggi.

Marketing pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu tidak terfokus di pekerjaannya sebagai marketing, beberapa dari mereka hanya bekerja sambilan untuk menjadi marketing di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu. Sehingga mereka menawarkan produk-produk PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu kepada keluarga, teman-teman terdekat, relasi mereka, dan teman sekantor mereka. Saat mereka menawarkan produk-produk tersebut ada yang langsung bergabung dan ada juga yang bergabung beberapa bulan bahkan setahun kemudian.

- c. Investasi pada produk Takaful Unit Link Salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu

Produk Takaful Unit Link Salam merupakan produk asuransi jangka panjang yang dimana nasabah akan melakukan investasi di pasar uang atau pasar modal sekaligus nasabah akan mendapatkan perlindungan kesehatan. Menurut Linda Haryanti, nasabah dapat memilih untuk berinvestasi pada :

Takaful Unit Link Salam menawarkan 4 jenis investasi yang dapat dikombinasikan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Sistem investasi ini menggunakan sistem grafik, dimana di PT. Takaful Unit Link Salam menyebutnya dengan Istiqomah, Mizan, Ahsan, dan Alia. Pertama Istiqomah, merupakan investasi yang bersifat konservatif dengan tujuan memperoleh hasil yang optimal dalam jangka panjang dengan penempatan pada sebagian besar efek syariah yang bersifat pendapatan tetap. Kedua Mizan, merupakan investasi

yang bersifat *balanced moderate* dengan tujuan memperoleh hasil yang optimal dalam jangka panjang dengan penempatan pada efek syariah yang bersifat ekuitas, sukuk, dan pasar uang syariah. Ketiga Ahsan, merupakan investasi yang bersifat *balanced progressive* dengan tujuan memperoleh hasil yang optimal dalam jangka panjang dengan penempatan pada efek syariah yang bersifat ekuitas, sukuk, dan pasar uang syariah. Keempat Alia, merupakan investasi yang bersifat *aggressive* dengan tujuan memberikan hasil yang optimal dalam jangka waktu panjang melalui penempatan pada sebagian besar efek syariah bersifat ekuitas.⁴⁹

Menurut Rosni sebagai marketing di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu menjelaskan,

Investasi pada produk Takaful Unit Salam ini merupakan investasi yang kita sendiri tidak dapat menjanjikan untuk untung atau rugi. Jadi saat nasabah tertarik dengan produk Takaful Unit Link Salam, maka saya sebagai marketing akan memberikan saran untuk nasabah berinvestasi di Alia. Karena investasi pada Alia ini adalah investasi yang stabil, tidak terlalu tinggi dan tidak terlalu rendah. Artinya apabila nasabah mengalami kerugian, maka tidak terlalu rugi. Begitu juga jika nasabah mengalami keuntungan, maka tidak terlalu besar. Namun apabila nasabah ingin mengubah investasi ke Ahsan, Mizan, ataupun Istiqomah maka dapat diproses. Namun kebanyakan nasabah pun akhirnya memilih ke Alia.⁵⁰

Menurut Edi Gunawan sebagai nasabah di PT. Takaful Unit Link salam menambahkan,

“...saat saya bergabung dengan PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu dan mengambil produk Takaful Unit Link Salam, saya berinvestasi di Alia dan sampai sekarang saya sudah merasakan manfaat kesehatan dan nilai investasinya cepat naik.”⁵¹

Menurut Lilian Suharni sebagai nasabah pada produk Takaful Unit Link Salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu mengatakan,

⁴⁹ Linda Haryanti, *Staff*, Wawancara pada 11 Juli 2019

⁵⁰ Rosni, *Marketing*, Wawancara pada 16 Juli 2019

⁵¹ Edi Gunawan, *Nasabah*, Wawancara pada 16 Juli 2019

Saya mengambil produk Takaful Unit Link Salam *Community* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu dengan berinvestasi pada gabungan dari investasi Alia, Ahsan, dan Mizan. Jadi jika terjadi krisis moneter nilai investasinya tetap stabil, namun nilai investasinya sulit naik. Tidak seperti yang lainnya cepat naik. Produk Takaful Unit Link Salam *Community* itu sudah diatur di sistem dan tidak bisa memilih.⁵²

Menurut Linda Haryanti sebagai staff di PT. Takaful Unit Link Salam menjelaskan,

“...apabila nasabah ingin melakukan klaim pada produk Takaful Unit Link Salam, maka persyaratan dan prosesnya mudah. Nasabah cukup fotocopy KTP dan fotocopy KK.”⁵³

Suratman sebagai marketing pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu mengatakan,

Nasabah yang ingin melakukan klaim cukup mudah dengan memberikan persyaratan berupa fotocopy KTP, fotocopy KK, dan persyaratan di awal saat bergabung tidak ada yang berubah. Misalnya ada kesalahan pada tanggal lahir antara di KTP dengan di sistem, maka secara otomatis proses klaim tidak berjalan dengan lancar. Atau juga bisa faktor nasabah pindah alamat tempat tinggal, jadi hal ini juga dapat memperlambat proses klaim. Terkadang nasabah juga banyak yang bilang kok ribet atau gini ya gitu ya. Padahal syarat untuk klaim tidak sesuai dengan syarat di awal nasabah bergabung. Kita juga tidak tahu kenapa hal ini dapat berubah, terkadang hal ini merupakan masalah internal dari nasabah sendiri. Bisa jadi selama ini dia di Bengkulu lalu pindah keluar kota dan saat nasabah ingin melakukan klaim lalu syarat klaim berbeda dengan syarat di awal. Apabila syarat klaim yang diberikan oleh nasabah sesuai dengan syarat yang mereka berikan di awal, maka dapat diproses selama maksimal 14 hari masa kerja tetapi hari Sabtu dan Minggu tidak dihitung. Dana klaim akan ditransfer ke rekening milik nasabah.⁵⁴

⁵² Lilian Suharni, *Nasabah*, Wawancara pada 19 Juli 2019

⁵³ Linda Haryanti, *Staff*, Wawancara pada 11 Juli 2019

⁵⁴ Suratman, *Marketing*, Wawancara pada 19 Juli 2019

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas, maka dapat dipahami bahwa sistem investasi pada produk Takaful Unit Link Salam menggunakan sistem grafik yang dibagi menjadi 4 kategori. Pertama, Istiqomah merupakan investasi yang bersifat konservatif dengan tujuan memperoleh hasil yang optimal dalam jangka panjang dengan penempatan pada sebagian besar efek syariah yang bersifat pendapatan tetap. Kedua, Mizan merupakan investasi yang bersifat *balanced moderate* dengan tujuan memperoleh hasil yang optimal dalam jangka panjang dengan penempatan pada efek syariah yang bersifat ekuitas, sukuk, dan pasar uang syariah. Ketiga, Ahsan merupakan investasi yang bersifat *balanced progressive* dengan tujuan memperoleh hasil yang optimal dalam jangka panjang dengan penempatan pada efek syariah yang bersifat ekuitas, sukuk, dan pasar uang syariah. Keempat, Alia merupakan investasi yang bersifat *aggressive* dengan tujuan memberikan hasil yang optimal dalam jangka waktu panjang melalui penempatan pada sebagian besar efek syariah bersifat ekuitas.

Investasi yang sering disarankan oleh staff dan marketing PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu adalah Alia. Karena Alia merupakan investasi yang stabil, tidak terlalu tinggi dan tidak terlalu rendah. Artinya apabila nasabah mengalami kerugian, maka tidak terlalu besar kerugiannya. Begitupun jika nasabah mengalami keuntungan, maka tidak terlalu besar keuntungan yang nasabah

dapatkan. Namun apabila nasabah ingin mengubah investasi ke Ahsan, Mizan, ataupun Istiqomah maka dapat diproses.

PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu juga terdapat produk yang dinamakan Takaful Unit Link Salam *Community*. Produk ini sama seperti Takaful Unit Link Salam, akan tetapi berbeda pada investasinya. Jika Takaful Unit Link Salam hanya dapat memilih satu kategori investasi, Takaful Unit Link Salam *Community* ini adalah gabungan dari ketiga kategori investasi yaitu Alian, Ahsan, dan Mizan. Persyaratan untuk menjadi nasabah pada produk Takaful Unit Link Salam *Community* ini tentunya sama seperti persyaratan produk Takaful Unit Link Salam akan tetapi terdapat perbedaan yaitu anggotanya minimal 40 orang untuk dapat bergabung pada produk Takaful Unit Link Salam *Community*. Kelebihan dari Produk Takaful Unit Link Salam *Community* ini adalah apabila terjadi krisis moneter maka investasinya tetap stabil. Kekurangannya adalah, nilai investasinya sulit untuk naik tidak secepat investasi lainnya.

Nasabah yang ingin melakukan klaim, proses dan persyaratannya cukup mudah. Nasabah hanya memberikan fotocopy KTP dan fotocopy KK. Namun persyaratan untuk klaim harus sama dengan persyaratan di awal saat nasabah bergabung. Apabila ada kesalahan tanggal lahir atau alamat yang berbeda, maka proses klaim akan diperlambat. Sebenarnya ini bukan kesalahan dari PT. Asuransi

Takaful Keluarga Cabang Bengkulu akan tetapi kesalahan internal dari nasabah. Jika persyaratan klaim dan persyaratan di awal sama, maka proses klaim akan dilakukan selama maksimal 14 hari kerja tidak terhitung hari Sabtu dan Minggu. Dana klaim akan ditransfer oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu ke no rekening milik nasabah.

2. Manajemen Risiko pada Produk Takaful Unit Link Salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu

a. Risiko-risiko yang terdapat pada produk Takaful Unit Link Salam

Menurut Linda Haryanti sebagai staff di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu mengatakan bahwa :

Risiko-risiko yang terdapat pada produk Takaful Unit Link Salam adalah pertama, jika nilai investasinya sedang anjlok sehingga tidak sesuai dengan yang nasabah inginkan. Kedua, biaya pengolaannya tinggi. Jadi maksudnya biaya pengolaannya tinggi adalah apabila nasabah sudah tidak mampu lagi membayarkan asuransi per bulan dan pada tahun ketiga nasabah ingin tutup polis, pada saat melakukan tutup polis ternyata nasabah kecewa dengan investasinya sebab belum menguntungkan atau dananya sedikit tidak sesuai dengan yang ditabung. Karena biaya pengolaan ini sampe 4 tahun pertama, jadi lewat 4 tahun pertama barulah nilai investasinya naik. Ketiga, investasinya tidak stabil dan butuh waktu cukup lama sehingga kebanyakan nasabah tidak sabaran untuk mendapatkan untung.⁵⁵

Menurut Yulia Astuti sebagai Marketing di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu mengatakan :

Risikonya terjadi pada saat krisis moneter yang menyebabkan nilai investasi nasabah menjadi anjlok jika nasabah mengambil jenis atau kategori investasi yang berisiko tinggi. Akan tetapi jika nasabah mengambil investasi yang berisiko sedang atau rendah maka tidak terlalu berisiko. Cuman produk Takaful Unit Link Salam ini

⁵⁵ Linda Haryanti, *Staff*, Wawancara pada 11 Juli 2019

terkadang nasabah tidak terlalu paham dengan produk ini, bahwa telah dijelaskan di awal perjanjian jika pada 4 tahun pertama masih ada potongan biaya pengolaan. Namun pada tahun kedua nasabah menanyakan saldo dan ingin menariknya setengah padahal pada rekening mereka masih sedikit sekali nilai investasinya. Sehingga membuat nasabah ingin tutup polis, setelah ditutup nasabah makin rugi bukannya untung. Hal seperti ini yang membuat nama asuransi menjadi tercemar, sebab nasabah tidak memahami bahwasanya diseluruh asuransi itu pada 4 tahun pertama memiliki potongan biaya pengolaan.⁵⁶

Sedangkan menurut Kepala PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu, Arif Sudibyو mengatakan :

Produk Takaful Unit Link Salam didesain untuk jangka panjang jadi dana nasabah itu ditempatkan dalam reksadana syariah. Biasanya dalam reksadana syariah dan basicnya unit link pastinya ada biaya yang dimulai dari tahun pertama, kedua, ketiga, dan keempat. Sehingga jika ada nasabah sebelum jatuh tempo kemudian dia mau berhenti, otomatis dana yang dia tabungkan akan terpotong dengan biaya. Risiko yang didapatkan oleh nasabah pada investasi reksadana syariah ini yang pertama, keuntungan reksadana tidak pasti. Keuntungan dalam reksadana syariah ini bisa untung dan bisa rugi kapanpun, berbeda dengan nasabah melakukan deposito atau tabungan di bank. Kedua, tidak ada jaminan pemerintah. Jika reksadana syariah mengalami kerugian, maka kerugian itu harus ditanggung oleh nasabah. Tidak ada perlindungan dari pemerintah. Ketiga, pencairan bisa tidak dilakukan. Secara normal, pencairan dilakukan dalam 3 hari. Namun dapat terjadi juga pencairan dilakukan lebih dari 3 hari. Hal ini dikarenakan adanya risiko likuiditas. Risiko likuiditas dapat timbul jika pada saat yang bersamaan, semua investor melakukan penjualan reksadana dan manajer investasi gagal menyediakan dana.⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga narasumber di atas, maka dapat dipahami bahwa produk Takaful Unit Link Salam adalah produk asuransi yang di desain untuk jangka panjang dan dana nasabah di tempatkan ke dalam reksadana syariah. Sehingga risiko yang didapatkan adalah pertama, nilai investasi yang dapat

⁵⁶ Yulia Astuti, *Marketing*, Wawancara 11 Juli 2019

⁵⁷ Arif Sudibyو, *Kepala*, Wawancara 23 Juli 2019

anjlok sehingga tidak sesuai dengan keinginan nasabah. Kedua, karena dana nasabah di tempatkan pada reksadana syariah maka adanya biaya pengolaan. Biaya pengolaan ini dimulai dari tahun pertama hingga tahun keempat. Sehingga jika nasabah melakukan tutup polis sebelum jatuh tempo, otomatis dana yang nasabah terima tidak sesuai dengan yang dia tabung selama ini. Ketiga, nilai investasi yang tidak stabil dan membutuhkan waktu yang cukup lama. Akan tetapi ada nasabah yang merasa tidak sabar untuk untung cepat. Keempat, keuntungan pada reksadana syariah tidak pasti. Nasabah dapat merasakan untung atau rugi kapanpun. Kelima, tidak adanya jaminan dari pemerintah. Jika reksadana mengalami kerugian, maka kerugian tersebut harus ditanggung langsung oleh nasabah. Keenam, pencairan bisa tidak dilakukan. Hal ini terjadi karena adanya risiko likuiditas. Risiko likuiditas dapat timbul jika pada saat yang bersamaan, semua investor melakukan penjualan reksadana dan manajer investasi gagal menyediakan dana.

b. Manajemen risiko pada produk Takaful Unit Link Salam

Menurut Linda Haryanti, mengatakan untuk menangani risiko-risiko pada produk Takaful Unit Link Salam adalah :

Sebelum nasabah terikat kontrak, sebelumnya kita telah jelaskan bahwa produk Takaful Unit Link Salam ini memiliki risiko yang besar. Dan telah dijelaskan juga risiko-risikonya, seperti nilai investasi anjlok, potongan biaya pengolaan yang besar, dan investasinya tidak stabil. Kita juga selalu memberikan pengertian kepada nasabah untuk jangan ditarik dulu investasinya untuk 4 tahun

pertama, karena biaya potongannya masih besar. Diharapkan penjelasan tersebut, nasabah memahami produk ini.⁵⁸

Menurut Yulia Astutui, mengatakan untuk mengatasi risiko-risiko pada produk Takaful Unit Link Salam adalah :

Sebenarnya risiko yang terdapat pada produk Takaful Unit Link Salam ini dapat dipilih oleh nasabah. Karena telah dijelaskan bahwa nasabah dapat memilih ingin berinvestasi di kategori Istiqomah, Mizan, Ahsan, atau Alia. Disana ada 4 kategori investasi yang dimulai dari risiko tinggi, sedang, dan rendah. Semuanya tergantung kepada nasabah. Mau risiko yang tinggi, nasabah juga akan mendapatkan keuntungan yang tinggi. Mau risiko sedang, nasabah juga akan mendapatkan keuntungan yang sedang. Begitupun dengan yang risiko rendah, nasabah akan mendapatkan keuntungan yang rendah. Namun kita sebagai marketing tentunya akan memberikan saran untuk nasabah memilih pada kategori Alia. Dimana nasabah akan mendapatkan risiko yang rendah, nilai investasi yang stabil walaupun keuntungannya rendah. Akan tetapi akan meningkat setelah 4 tahun pertama.⁵⁹

Sedangkan menurut Arif Sudibyo menjelaskan untuk mengatasi risiko-risiko pada produk Takaful Unit Link Salam,

Untuk mengatasi risiko yang disebabkan oleh keuntungan reksadana tidak pasti, maka nasabah dapat memilih reksadana yang tepat karena terdapat berbagai jenis reksadana yang memiliki tingkatan risiko yang berbeda-beda. Atau nasabah tidak menaruh semua uangnya di satu tempat, tetapi menyebarkannya ke banyak instrumen. Supaya jika yang satu rugi, masih ada yang lainnya. Kedua, risiko karena tidak ada jaminan dari pemerintah. Hampir sama dengan cara pertama, tentunya nasabah harus memilih dengan baik reksadana yang tepat. Ketiga, untuk mengatasi risiko yang terjadi akibat likuiditas tentunya kita perlu melihat kekuatan manajer investasi. Salah satunya melihat berapa besar dana kelolaannya. Karena dana kelolaan mencerminkan kepercayaan investor terhadap manajer investasi, semakin besar maka semakin baik.⁶⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan ketiga narasumber, dapat dipahami PT. Asuransi Takaful Keluarga

⁵⁸ Linda Haryanti, *Staff*, Wawancara pada 11 Juli 2019

⁵⁹ Yulia Astuti, *Marketing*, Wawancara pada 11 Juli 2019

⁶⁰ Arif Sudibyo, *Kepala*, Wawancara pada 23 Juli 2019

Cabang Bengkulu untuk manajemen risiko yang dilakukan adalah pertama, PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu akan memberikan penjelasan tentang produk Takaful Unit Link Salam baik kelebihan dan keuntungannya. Kedua, memberikan saran apabila nasabah tidak ingin mengalami risiko yang cukup besar, maka nasabah harus berinvestasi pada kategori Alia. Karena investasi pada kategori Alia ini selain nilai investasinya stabil, risiko yang diterima oleh nasabah pun hanya sedikit. Ketiga, apabila ada nasabah yang ingin melakukan tutup polis maka pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu akan melakukan pengertian dan penjelasan.

c. Optimalisasi manajemen risiko pada produk Takaful Unit Link Salam

Menurut Linda Haryanti mengatakan :

Sejauh ini risiko yang terjadi tidak terlalu besar dan berpengaruh kepada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu, karena risiko ini sebenarnya berasal dari internal nasabah. Kita telah memberikan penjelasan mengenai ini loh produk Takaful Unit Link Salam, ini keuntungannya dan ini risiko-risikonya. Dan nasabah juga meningkat dari 3 tahun belakang ini. Pada tahun 2016 sebanyak 70 orang, tahun 2017 sebanyak 73 orang, dan tahun 2018 sebanyak 77 orang. Pada bulan Mei 2019 ini jumlah nasabah untuk produk Takaful Unit Link Salam telah berjumlah 50 orang. Jadi risiko-risiko yang terjadi itu tidak mempengaruhi minat dari nasabah untuk bergabung pada produk Takaful Unit Link Salam.⁶¹

Namun menurut Yulia Astuti, mengatakan tentang optimalisasi manajemen risiko pada produk Takaful Unit Link salam,

⁶¹ Linda Haryanti, *Staff*, Wawancara pada 11 Juli 2019

Manajemen risiko yang dilakukan tentunya sudah bagus. Karena risiko-risiko yang terjadi itu semuanya dikarenakan keinginan nasabah. Kita sebagai marketing tentunya telah memberikan berbagai penjelasan agar nasabah tetap bertahan jika sedang terjadi investasi anjlok, tidak sabar untuk untung, mau tutup polis, atau *complain* masalah biaya pengolahan yang besar. Karena jika kita menuruti keinginan dari nasabah, otomatis nasabah yang akan mengalami kerugian. Dan nama PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu akan terkesan buruk.⁶²

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat dipahami PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu dapat mengatasi risiko atau manajemen risiko pada produk Takaful Unit Link Salam telah optimal. Karena terbukti nasabah meningkat pada 3 tahun belakang ini. Pada tahun 2016 jumlah nasabah sebanyak 70, pada tahun 2017 jumlah nasabah sebanyak 73, pada tahun 2018 jumlah nasabah sebanyak 77 dan tahun 2019 ini telah mencapai 50 pada bulan Mei.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diperoleh penulis pada tanggal 11 Juli sampai dengan 23 Juli 2019, penulis awalnya memahami produk-produk yang terdapat pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu. Sebenarnya produk-produk tersebut telah tercantum pada website PT. Asuransi Takaful Keluarga. Namun ternyata tidak semua produk yang tertera di website tersebut terdapat pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu.

Setelah memahami produk-produknya, maka penulis memahami lebih dalam tentang produk Takaful Unit Link Salam. Maka penulis mendapatkan risiko-risiko yang terdapat pada produk Takaful Unit Link Salam. Pada dasarnya

⁶² Yulia Astuti, *Marketing*, Wawancara pada 11 Juli 2019

implementasi manajemen risiko pada produk Takaful Unit Link Salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu menerapkan proses pelaksanaan manajemen risiko dapat dilakukan dengan langkah :

1. Identifikasi risiko

Proses ini telah dilakukan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu untuk melihat risiko-risiko apasaja yang terdapat pada produk Takaful Unit Link Salam. Dan risiko-risiko yang terdapat pada produk Takaful Unit Link Salam yaitu pertama nilai investasi dapat anjlok, kedua adanya biaya pengolaan yang tinggi, ketiga nilai investasi tidak stabil, keempat keuntungan reksadana syariah tidak pasti, kelima tidak adanya jaminan dari pemerintah untuk kerugian, dan keenam pencairan bisa tidak dilakukan.

2. Pengukuran risiko

Proses ini dilakukan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu dalam mengukur risiko-risiko yang berpotensi besar, sedang, dan kecil. Pada risiko besar terdapat nilai investasi dapat anjlok, terdapat biaya pengolaan tinggi, dan tidak adanya jaminan kerugian dari pemerintah. Untuk risiko-risiko yang besar maka PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu akan menghindari risiko tersebut. PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu akan memberikan saran kepada nasabah untuk mencari solusi dari risiko-risiko tersebut. Sedangkan risiko kecil terdapat keuntungan reksadana tidak pasti dan nilai investasi tidak stabil.

Untuk risiko-risiko yang kecil maka PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu dan nasabah akan menerima risiko tersebut.

3. Pemantauan risiko

Ini adalah proses terakhir, dimana PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu telah mengukur risiko-risiko yang terdapat pada produk Takaful Unit Link Salam. Lalu PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu akan melakukan evaluasi, apakah tindakan yang dilakukan telah berjalan dengan baik atau belum.

Dalam hal ini penulis menyimpulkan bahwa implementasi manajemen risiko pada produk Takaful Unit Link Salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu telah berjalan dengan baik berdasarkan proses pelaksanaan manajemen risiko.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian ini maka dapat disimpulkan PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu dalam proses pelaksanaan manajemen risiko yang terjadi pada produk Takaful Unit Link Salam adalah dengan cara :

Pertama, PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu melakukan identifikasi risiko. Hal ini dilakukan untuk mengetahui risiko-risiko apa saja yang terdapat pada produk Takaful Unit Link Salam. Dan berasal darimanakah risiko-risiko tersebut.

Kedua, PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu melakukan pengukuran risiko. Pengukuran risiko disini adalah untuk mengetahui seberapa besar risiko tersebut. Dan menggolongkannya sesuai dengan kategori risiko-risiko tersebut. Risiko-risiko tersebut dibagi kedalam kelompok risiko ringan, sedang, dan besar. Setelah itu dilihat apakah risiko-risiko ini dapat dihindari atau diterima.

Ketiga, PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu melakukan pemantauan risiko. Pemantauan risiko disini adalah untuk mengetahui manajemen risiko yang telah dijalankan dapat berjalan dengan baik atau tidak.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang saya lakukan maka dapat disimpulkan saran sebagai berikut :

1. Bagi PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu

Agar hasil penelitian dapat dijadikan sebagai arahan bagi PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu dalam mengelola manajemen risiko untuk meningkatkan jumlah nasabah dan PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu dapat membuat aplikasi tersendiri untuk memantau perkembangan nilai investasi pada produk Takaful Unit Link Salam.

2. Bagi Penulis

Agar penelitian ini dapat menambah ilmu dan pengetahuan yang telah dipelajari dan agar penulis mampu mengembangkan kemampuan dalam menganalisa permasalahan dalam dunia bisnis maupun ekonomi yang sebenarnya.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Sebagai referensi yang dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dalam melakukan penelitian dimasa yang akan datang khususnya

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ali, A. Hasymi. *Pengantar Asuransi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2002.
- Alma, Buchari. dan Donni Juni Priansa. *Manajemen Bisnis Syari'ah*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Ansori, Abdul Ghofur. *Gadai Syariah di Indonesia (Konsep, Implementasi dan Institusional)*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. 2011.
- Darsono. Siti Aisyah, *et.al.* *Perbankan Syariah di Indonesia: Kelembagaan dan Kebijakan serta Tantangan ke Depan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada. 2017.
- Fahri, Irham. *Manajemen Risiko Teori, Kasus dan Solusi*. Bandung: Alfabeta. 2011.
- Hermansyah. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana. 2006.
- Iqbal, Muhaimin. *Asuransi Umum Syariah Dalam Praktik Upaya Menghilangkan Gharar, Maisir, dan Riba*. Jakarta: Gema Insani. 2005.
- Ismanto, Kuart. *Asuransi Prespektif Maqasid Asy-Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2016.
- Issakh, Henki Idris. dan Zahrida Wiryaman. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: In Media. 2015.
- Kamaludin, Undang Ahmad. dan Muhammad Alfian. *Etika Manajemen Islam*. Bandung: CV. Pustaka Setia. 2010.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2014.
- Ningsi, Wirda.*et.al.* *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Cet II. Jakarta: Kencana Pranata Media. 2006.
- Rivai, Veithzal. dan Rifki Ismal. *Islamic Management for Islamic Bank*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2013.
- Rodoni, Ahmad. *Asuransi dan Pegadaian Syariah*. Jakarta: Mitra Wacana Media. 2015.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Sujarweni, V. Wirat. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabaru Press. 2015.
- Sule, Ernie Tisnawati. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: PT. Refika Aditama. 2016.
- Sulhan, M. dan Ely Siswanto. *Manajemen Asuransi: Konvensional dan Syariah*. UIN Malang Press: Malang. 2008.
- Surbakti, Muhammad Syarif. *Manajemen Risiko Pembiayaan Syaria*. Jakarta: PT. Bank Muamalat Indonesia. 2004.

Skripsi dan Jurnal

- Aris. Nooraslinda Abdul, Roszana Tapsir, dan Mohammad Kamil bin Abu Talib, “*Risk and Risk Management of Takaful Industry*”. Jurnal University of Malaysia. 2012.
- Kurniawan, Sekti. “*Implementasi Manajemen Risiko Pembiayaan Murabahah dalam Meningkatkan Profitabilitas pada BPRS Safir Bengkulu*”. IAIN Bengkulu: Skripsi. Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu. 2018.
- Pertiwi, Novela. “*Implementasi Manajemen Risiko pada Produk Pembiayaan di Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu*”. IAIN Bengkulu: Skripsi. Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu. 2016.
- Saniatusilma, Hifi. dan Noven Suprayogi. “*Manajemen Risiko Dana Tabarru’ PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin*”. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh. 2015.
- Wulandari. Septin Nur. “*Pengaruh Besar Premi Resiko, Klaim dan Akad pada Asuransi Terhadap Minat Calon Nasabah Asuransi Syariah*”. UIN Suna Kalijaga Yogyakarta: Skripsi. Fakultas Syari’ah. Jurusan Keuangan Islam. UIN Suna Kalijaga Yogyakarta. 2013.

Internet

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. dikutip dari <http://kbbi.web.id>>Manajemen. pada hari Rabu. tanggal 5 Juni 2019. pukul 12.10 WIB

Takaful Keluarga Sharia Life Insurance. dikutip dari <https://takaful.co.id/profil-perusahaan>. pada hari Kamis. tanggal 13 Juni 2019. pukul 21.13 WIB

Wikipedia Ensiklopedia Bebas. dikutip dari <https://id.wikipedia.org/wiki/asuransi>. pada hari Rabu. tanggal 5 Juni 2019. pukul 14.30 WIB