

**PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM DALAM
PELAKSANAAN PEMBAYARAN ASURANSI
KESEHATAN PADA
ASURANSI TAKAFUL KELUARGA
(Studi Kasus Takaful Keluarga Cabang Bengkulu)**



SKRIPSI

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

Oleh:

**WIKA ARDIYANTI
NIM. 1811140115**

**PRODI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO (UINFAS)
BENGKULU2022 M/1443 H**

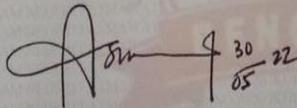
HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang ditulis oleh Wika Ardiyanti, NIM 181140115 dengan judul " Prosedur Pengajuan Klaim Dalam Pelaksanaan Pembayaran Asuransi Kesehatan Pada Asuransi Takaful Keluarga (Studi Kasus Takaful Keluarga Cabang Bengkulu" telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqosyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

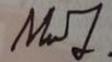
Bengkulu, Mei 2022

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Asnaini, M.A
NIP.197304121998032003



H. Makmur, Lc., MA, M. Ag
NIDN.2004107601



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211. Telepon.
(0736) 51276-51171-51172-Faksimili (0736)-51171-51172 Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Prosedur Pengajuan Klaim Dalam Pelaksanaan Pembayaran Asuransi Kesehatan Pada Asuransi Takaful Keluarga", oleh Wika Ardiyanti, NIM. 1811140115, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UIN FAS) Bengkulu pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 17 Juni 2022

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

Bengkulu, 27 Juni 2022 M
Zulqaidah 1443 H

Tim Sidang Munqasyah

Ketua

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

Penguji I

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

Sekretaris

H. Makmur, Lc., MA, M. Ag
NIDN. 2004107601

Penguji II

Yetti Afrida Indra, M. Ak
NIDN. 0214048401

Mengetahui,
Dekan



Dr. H. Supardi, M. Ag
NIP. 1965041993031007

ii

MOTTO

"Berpikirlah positif, tidak peduli seberapa keras kehidupanmu."

(Ali bin Abi Thalib)

"Tetapkan tujuan anda tinggi-tinggi, dan jangan berhenti sampai anda mencapainya".

- Bo Jackson -

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Puji syukur beriring do'a dengan hati yang tulus kupersembahkan karya sederhana ini yang telah kuraih dengan suka, duka, serta rasa terima kasih yang setulus- tulusnya untuk orang-orang yang kusayangi dan kucintai serta orang-orang yang telah mengiringi keberhasilanku dalam pembuatan skripsi ini:

1. Kepada kedua orang tuaku Ayahanda (Alm Karjono) dan terkhusus Ibunda (Riniah) yang sampai saat ini sebagai orang tua tunggal yang selalu memberikan bimbingan dan nasehat serta do'a tulus yang tiada hentinya demi tercapainya keberhasilanku. Semoga Rahmat Allah SWT selalu tercurah kepada keduanya. Terima kasih buat ibunda atas semua yang telah engkau berikan semoga diberikan kesehatan dan panjang umur agar bisa menyaksikan kesuksesan anak bungsumu ini.
2. Teruntuk diri sendiri terima kasih sudah menemani sampai sejauh ini terima kasih sudah bertahan terima kasih sudah menjadi sekuat ini.
3. Kepada kakak-kakakku tercinta Donny Aryanto S.pd dan Dommy Dinto Syafutrah
4. Terima kasih tak terhingga juga kepada Eceh Trisna Ayuh S.Sos, M.Ikom. sudah mengasih tempat tinggal bersama selama masa pendidikan saya di Bengkulu.

5. Untuk seluruh keluarga dari organisasiku GEMPA IAIN Bengkulu dan Himpunan Mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam yang menjadi wadah ku untuk mengembangkan diri.
6. Untuk teman – teman PBS D terimakasih banyak atas suka dan duka yang sudah kalian berikan untukku.
7. Kepada sahabat-sahabatku for sister Ayu Asri, Tri mayuri Brutu, Anita Yulianti yang masih sama-sama berjuang terima kasih untuk waktu selama 9 tahun ini sudah banyak suka dan duka kita lewati bersama terima kasih kalian yang tidak pernah mau menghakimi untuk kesalahan apapun itu semoga persahabatan ini masih tetap terjalin sampai ke generasi selanjutya.
8. Untuk teman-teman gengs santuy Dea Ratna Sari, Melisa Septiara, Rana, Santi Gantari Wulandari terima kasih banyak sudah menemani hari-hariku atas suka dan duka kita lewati bersama dari awal semester sampai saat ini semoga pertemanan ini sampai akhir hayat.
9. Dosen Pembimbing (Ibu Dr. Asnaini, M.A dan bapak H. Makmur Lc.M.A.M.ag.) yang telah membimbing dan memberik pengarahan sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM DALAM PELAKSANAAN PEMBAYARAN ASURANSI KESEHATAN PADA ASURANSI TAKAFUL KELUARGA (Studi Kasus Takaful Keluarga Cabang Bengkulu)” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran rumusan saya sendiri tanpa ada 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 ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya dengan norma dan ketentuan yang berlaku.



Bengkulu, 27 Juni 2022 M

Zulqaidah 1443 H

Wika Ardiyanti
Nim. 1811140115

ABSTRAK

Prosedur Pengajuan Klaim Dalam Pelaksanaan Pembayaran Asuransi Kesehatan Pada Asuransi Takaful Keluarga (Studi Kasus Takaful Keluarga Cabang Bengkulu)

Oleh Wika Ardiyanti, Nim 1811140115

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pengajuan klaim dan sistem pembayaran asuransi kesehatan pada Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu dan aplikasi pembayaran klaim asuransi kesehatan pada Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu. Adapun penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif berdasarkan menurut teori Denzin dan Lincoln (1994) dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Kemudian dituliskan secara deskriptif dan untuk teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa untuk prosedur pengajuan klaim dimulai dari tahap awal melengkapi pemberkasan yang harus sesuai dengan penerapan SOP dari kantor pusat maupun kantor cabang. Dalam klaim Asuransi Kesehatan ada dua system yang digunakan yaitu Cashless dan reimbursement Selanjutnya sistem pembayarannya menggunakan aplikasi RO. Dan Perkembangan Asuransi Takaful di Bengkulu sampai saat ini masih berada pada titik aman, walaupun mengalami penurunan nasabah dalam suasana pandemi covid- 19 dilihat dari 3 tahun terakhir ini.

Kata Kunci : Prosedur, klaim, pembayaran asuransi kesehatan:
Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu.

ABSTRACT

Procedure for Submission of Claims in the Implementation of Health Insurance Payments for Family Takaful Insurance (Case Study of Family Takaful Bengkulu Branch)

By Wika Ardiyanti, Nim 1811140115

This study aims to determine the procedure for submitting claims and the health insurance payment system at the Bengkulu Branch of Family Takaful Insurance and the application of health insurance claim payments to the Bengkulu Branch of Family Takaful Insurance. This research uses a descriptive method with a qualitative approach based on the theory of Denzin and Lincoln (1994) with the intention of interpreting the phenomena that occur and is carried out by involving various existing methods. Then it is written descriptively and the data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that the claim submission procedure starts from the initial stage of completing the filing which must be in accordance with the application of SOPs from the head office and branch offices. In health insurance claims, there are two systems used, namely cashless and reimbursement. Furthermore, the payment system uses the RO application. And the development of Takaful Insurance in Bengkulu is still at a safe point, even though there has been a decline in customers in the atmosphere of the COVID-19 pandemic, seen from the last 3 years.

Keywords: Procedure, claims, payment of health insurance: Bengkulu Branch Family Takaful Insurance

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan HidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Prosedur Pengajuan Klaim Dalam Pelaksanaan Pembayaran Asuransi Kesehatan Pada Asuransi Takaful Keluarga (Studi Kasus Takaful Keluarga Cabang Bengkulu)”. Shalawat serta salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang menjadi Uswatun Hasanah bagi kita semua Aamiin.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno (UINFAS) Bengkulu. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Zulkarnain Dali M.pd , Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatwawati Soekarno Bengkulu.
2. Dr. H. Supardi, M.A, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Fatwawati Soekarno Bengkulu.
3. Yenti Sumarni, M.A, Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatwawati Soekarno Bengkulu.

4. Dr. Asnaini, M.A, Selaku Pembimbing I, yang telah memberikan motivasi, semangat dan arahan serta ilmu yang bermanfaat.
5. H. Makmur, Lc., M.A M.Ag, Selaku pembimbing II, yang telah memberikan motivasi, semangat dan arahan serta ilmu yang bermanfaat. X.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepan.

Bengkulu, 17 Mei 2022 M

Syawal 1443 H

Wika Ardiyanti
Nim. 181140115

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelhtian.....	10
F. Penelitian Terdahulu	11
G. Metode Penelitian.....	17
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	17
2. Waktu dan Tempat Penelitian	19
3. Subjek/Informan Penelitian.....	19
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	20
a. Sumber Data	20
b. Teknik Pengumpulan Data.....	21
5. Teknik Analisis Data.....	22
H. Sistematika Penulisan	24

BAB II KAJIAN TEORI

A. Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Kesehatan	27
B. Klaim.....	28
a. Jenis-jenis Klaim.....	32
b. Prosedur Pengajuan Klaim pada Asuransi Syariah.....	35
c. Pembayaran Klaim Takaful.....	36
C. Asuransi Takaful Kesehatan	37

D. Asuransi Syariah	39
1. Pengertian Asuransi Syariah	39
2. Landasan Hukum Asuransi Syariah	41
3. Prinsip-prinsip Pokok Asuransi.....	44
4. Perbedaan takaful Keluarga dengan Asuransi Konvensional	46
5. Manfaat Asuransi	48
6. Macam-macam Resiko Asuransi.....	50
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah Asuransi Takaful Bengkulu.....	52
B. Visi Dan Misi Asuransi Takaful Bengkulu	56
C. Logo Asuransi Takaful Bengkulu	57
D. Nomor Izin Usaha	57
E. Produk-produk Asuransi Takaful Keluarga	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	64
B. Pembahasan.....	77
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. : Cara Pembayarn Klaim Di Takaful Keluarga

Tabel 4.1.: Gambaran Umum Informan Penelitian

Tabel 4.2.: Jumlah Nasabah Asuransi Takaful Keluarga Cabang
Bengkulu

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. : Struktur Organisasi Asuransi Takaful Keluarga

Gambar 4.1. : Alur Prosedur Pengajuan Klaim

DAPTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Belangko Pengajuan Judul Yang Di ACC
- Lampiran 2 : Daftar Hadir Seminar Proposal Mahasiswa
- Lampiran 3 : Catatan Perbaikan Proposal Penyeminar
- Lampiran 4 : Halaman Pengesahan Penunjukan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 5 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 6 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 7 : Halaman Pengesahan Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 9 : Bukti Tidak Plagiat Judul Skripsi
- Lampiran 10 : Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 11 : Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 12 : Dokumentasi Foto Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk sosial selalu berinteraksi dengan lingkungan sekitarnya. Dalam proses interaksi tersebut manusia akan melakukan aktivitas-aktivitas sosial, yang memungkinkan manusia untuk selalu berhadapan dengan berbagai macam ancaman bahaya atau peristiwa yang tidak tentu yang dapat mengancam jiwa dan harta bendanya, keadaan mana dikenal sebagai risiko dan dapat terjadi tanpa diduga sebelumnya.

Asuransi merupakan solusi yang dapat dimanfaatkan manusia untuk mempersiapkan diri apabila risiko yang tidak disenangi dan merugikan terjadi, serta merupakan salah satu bentuk pengendalian atas risiko yang dilakukan dengan cara mengalihkan risiko dari pihak tertanggung ke pihak penanggung (yang di masyarakat dikenal sebagai perusahaan asuransi), melalui suatu perjanjian asuransi.

Di Indonesia sendiri, saat ini berlaku Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian, yang mengatur mengenai industri perasuransian yang sehat, dapat diandalkan, amanah, dan kompetitif untuk meningkatkan perlindungan bagi pemegang polis, tertanggung, atau peserta, dan berperan mendorong

pembangunan nasional. Kemudian di dalam ketentuan Pasal 1 angka 28 UU No. 40 Tahun 2014, diatur mengenai Agen Asuransi, yaitu orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha, yang bertindak untuk dan atas nama Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah dan memenuhi persyaratan untuk mewakili Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah memasarkan produk asuransi atau produk asuransi syariah.¹

Adapun pengertian asuransi syariah menurut beberapa ahli yaitu:

M. Arif. Khan asuransi adalah usaha seseorang menghadapi sebuah kemungkinan bahaya kerugian yang dapat melindungi diri serta usahanya. Selain itu juga ia menyatakan bahwa asuransi adalah usaha bersama dalam menyebarkan suatu kerugian yang disebabkan oleh bencana tertentu kepada beberapa orang yang terlibat dalam asuransi itu dan setuju untuk mengasuransikan diri mereka dalam menghadapi bencana itu.²

Husain Hamid Hisan mengatakan bahwa asuransi adalah sikap ta'awun yang telah diatur dengan sistem yang sangat rapi, antara sejumlah besar manusia. Semuanya telah siap mengantisipasi suatu peristiwa. Jika

¹Sumiyati, *praktik asuransi dengan sistem multi level marketing berdasarkan undang-undang nomor 40 tahun 2014 tentang perasuransian*, Jurnal Bina Mulia Hukum Volume .1 Nomor 2. Maret 2017, h. 207

²Nurul Ichsan Hasan, *pengantar asuransi syariah*, (Jakarta :Referensi (Gaung Persada Press Group, 2014) hal. 46

sebagian mereka mengalami peristiwa tersebut, maka semuanya saling menolong dalam menghadapi peristiwa tersebut dengan sedikit pemberian (derma) yang diberikan oleh masing-masing peserta. Dengan demikian, asuransi adalah ta'awun yang terpuji, yang saling menolong dalam berbuat kebijakan dan takwa. Dengan ta'awun mereka saling membantu antara sesama, dan mereka takut dengan bahaya (malapetaka) yang mengancam mereka³

Dalam pandangan ekonomi, asuransi merupakan suatu cara untuk mengurangi risiko dengan jalan memindahkan dan mengombinasikan ketidakpastian akan adanya kerugian keuangan (finansial). Dari sudut pandangan bisnis, asuransi adalah sebuah perusahaan yang usaha utamanya menerima/menjual jasa, pemindahan risiko dari pihak lain, dan memperoleh keuntungan dengan berbagai risiko (*sharing of risk*) diantara sejumlah besar nasabahnya. Dalam pandangan hukum, asuransi dipahami sebagai suatu kontrak (perjanjian) pertanggung jawaban risiko antara tertanggung dengan penanggung. Penanggung berjanji akan membayar kerugian yang disebabkan risiko yang dipertanggung kepada tertanggung, sedangkan tertanggung membayar premi secara periodik kepada penanggung.

Adapun dari sudut pandang agama (Islam) secara khusus dari hukum/syariah, asuransi Islam/syariah atau

³Asy'ari Suparmin, *Asuransi Syariah, Hukum dan operasinya*, Penerbit Uwais 2019 hal. 24

takaful islam biasa dijadikan sebagai salah satu (*wasilah*) untuk merealisasikan perintah/anjuran agama islam dalam bentuk tolong menolong atas dasar kebajikan dan ketakwaan, serta menjauhkan diri dari kemungkinan kerja sama apalagi tolong-menolong dalam (tindakan) dosa dan permusuhan.⁴

Dalam kegiatan ekonomi secara keseluruhan, asuransi memegang peranan penting, karena di samping memberikan perlindungan terhadap kemungkinan-kemungkinan kerugian yang akan terjadi, asuransi memberikan dorongan yang besar sekali ke arah perkembangan ekonomi lainnya.. Saat ini perkembangan asuransi menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan. Perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa asuransi menawarkan berbagai macam produk asuransi mulai dari jasa asuransi kerugian, asuransi jiwa, asuransi kesehatan asuransi tenaga kerja dan lain-lain.⁵

Secara umum prosedur klaim asuransi adalah tuntutan ganti rugi yang diajukan oleh tertanggung kepada penanggung atau perusahaan asuransi. Sebelum mengajukan tuntutan ganti rugi (klaim), seorang tertanggung perlu memahami terlebih dahulu syarat dan

⁴Muhammad Amin Suma, *Asuransi Syariah Di Indonesia: Telaah Teologis, Historis, Sosiologis, Yuridis, Dan Futurologis*, (Jakarta: Amzah, 2020) hal. 88-89

⁵Sunarmi, *pemegang polis asuransi dan kedudukanhukumnya*, Jurnal ilmu hukum, volume 3 no.1 h. 2

prosedur untuk dapat mengajukan tuntutan ganti rugi. Dalam praktik yang sering terjadi adalah kekurangan lancar dalam proses penyelesaian ganti rugi.⁶

Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu bahwasanya adalah perusahaan yang melayani kebutuhan masyarakat Indonesia akan jasa asuransi dan perencanaan keuangan yang berlandaskan prinsip syariah. Didirikan pada 4 Agustus 1994 dan mulai beroperasi pada 25 Agustus 1994, yang ditandai dengan peresmian oleh Menteri Keuangan Republik Indonesia yaitu Mar'ie Muhammad. Keberadaannya di Bengkulu sejak tahun 2008 menunjukkan eksistensi takaful sebagai asuransi jiwa Syariah yang bertahan.⁷

Asuransi Kesehatan merupakan bagian dari asuransi jiwa yang obyeknya jiwa. Tujuan asuransi kesehatan adalah memeralihkan risiko sakit dari tertanggung kepada penanggung. Sehingga kewajiban penanggung adalah memberikan pelayanan (biaya) perawatan kesehatan kepada tertanggung apabila sakit. Di mana sistem asuransi kesehatan bertujuan untuk melindungi masyarakat dari kesulitan (ekonomi) dalam

⁶Imam Mahfud, *tinjauan hukum islam terhadap mekanisme pengajuan klaim asuransi syariah*, Jurnal Madani Syari'ah, Vol. 4, No. 1 - Februari 2021 h. 21-22

⁷Dini Syapia Delya Haritsa, pemahaman nasabah terhadap pengelolaan dana investasi takafulink salam pada pt. asuransi takaful keluarga cabang bengkulu fakultas ekonomi dan bisnis islam bengkulu, (bengkulu: skripsi, 2020) di akses pada 24 november 2021

pembiayaan pelayanan kesehatan.⁸ Tujuan asuransi kesehatan adalah memeralihkan risiko biaya sakit dari tertanggung kepada penanggung. Sehingga kewajiban penanggung adalah memberikan biaya atau pelayanan perawatan kesehatan kepada tertanggung apabila sakit.⁹

Di samping itu, yang lebih penting bahwa klaim adalah hak peserta, dan dananya diambil dari tabarru semua peserta. Maka wajib bagi pengelola untuk melakukan proses klaim tidak hanya saja secara efisien tapi juga cepat dan tepat. Dana tabarru itu merupakan bagian dari amanat yang harus dijalankan oleh pengelola Pengajuan klaim asuransi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga dilaksanakan sesuai dengan akad dan perjanjian yang sudah disepakati dari awal. Dalam pembayaran klaim ini tidak terdapat hal-hal yang bertentangan dengan agama dan pihak asuransi tidak mempersulit pengajuan dan pencairan dana¹⁰

Pelayanan yang diberikan perusahaan asuransi kepada peserta asuransi yang mengajukan klaim sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan perusahaan tersebut dan akan memberikan citra yang melekat di hati

⁸ Arief Suryono, *asuransi kesehatan berdasarkan undang-undang nomor 3 tahun 1992*, Jurnal Dinamika Hukum Vol. 9 No. 3 September 2009, h.213

⁹ Arief Suryono, *asuransi kesehatan berdasarkan undang-undang nomor 3 tahun 1992*, Jurnal Dinamika Hukum Vol. 9 No. 3 September 2009, h.218

¹⁰ Imam Mahfud, *tinjauan hukum islam terhadap mekanisme pengajuan klaim asuransi syariah*, Jurnal Madani Syari'ah, Vol. 4, No. 1 - Februari 2021 h. 26

para pemegang polis. Peserta berhak bertanya dengan jelas bagaimana prosedur klaim asuransi dan dokumen apa yang harus disertakan, tentu saja dokumen yang disertakan berbeda untuk tiap jenis. Hal lain yang harus diketahui adalah kredibilitas perusahaan asuransi, setidaknya kita juga perlu mengecek riwayat pembayaran klaim nasabah perusahaan selama ini apakah mempersulit nasabah atau lancar-lancar saja. Hal penting yang perlu diketahui bahwa apabila peserta melakukan prosedur klaim yang benar, hal tersebut dapat sangat membantu menyelesaikan klaim secara lancar dan cepat. Apabila prosedur klaim tersebut tidak dilakukan, dapat menyebabkan penundaan klaim dan dalam keadaan tertentu, dapat menyebabkan pihak asuransi menolak klaim. Dalam penentuan apakah perusahaan harus membayar atau menolak suatu klaim, peneliti mengikuti prosedur penyelesaian dengan 4 langkah yaitu meliputi :Pemberitahuan klaim, Bukti klaim, Penyelidikan klaim, Penyelesaian klaim.¹¹

Pada dasarnya, tolak ukur kualitas dan profesionalisme jasa yang ditawarkan di dunia asuransi merupakan hal penyelesaian klaim kepada tertanggung. Dikarenakan produk dalam asuransi adalah suatu janji masa datang, maka orang dapat merasakan pelayanan ini

¹¹Imam Mahfud, *tinjauan hukum islam terhadap mekanisme pengajuan klaim asuransi syariah*, Jurnal Madani Syari'ah, Vol. 4, No. 1 - Februari 2021 h. 17

memuaskan atau tidak tergantung pada saat terjadinya suatu musibah atau kerugian (klaim). Banyaknya prosedur dan syarat yang harus dipenuhi dan lamanya proses pengajuan klaim tersebut membuat penilaian masyarakat terhadap asuransi menjadi jelek. Sedangkan diawal pengajuan polis, tertanggung dijanjikan akan ada pertanggungungan jika terjadi musibah sebanyak yang sudah disepakati diawal. Hal ini banyak membuat masyarakat kurang percaya dengan asuransi karena kadang hanya memberikan janji-janji manis. Dan di lain sisi dengan prosedur yang cukup berbelit membuat masyarakat menjadi enggan mengurus klaim yang seharusnya menjadi hak mereka.¹²

Seringkali terdapat hambatan pada saat pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi. Beberapa contoh kasusnya, ialah lambatnya penanganan berkenaan dengan cairnya uang tuntutan ganti rugi karena lambatnya proses persetujuan dari Kantor Pusat Asuransi, dan tidak lengkapnya dokumen yang harus dipenuhi pada saat pengajuan klaim sehingga hal ini dapat memperlambat proses pelaksanaan klaim asuransi dana investasi. maka dari itu perusahaan asuransi yang bersangkutan perlu melakukan upaya tertentu guna untuk mengatasi

¹²Yuni Sri Astrin, prosedur pengajuan klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan pada asuransi takaful Indonesia cabang Pekanbaru menurut perspektif ekonomi Islam, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Pekanbaru, (Pekanbaru: Skripsi, 2013) di akses pada 24 November 2021

hambatan tersebut agar pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi pada pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengkaji secara mendalam tentang **“Prosedur pengajuan klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan pada asuransi takaful keluarga”**. (Studi kasus takaful keluarga cabang bengkulu).

B. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, serta mengingat luasnya pembahasan yang diteliti, maka penulis membatasi permasalahannya hanya pada Prosedur pengajuan klaim sampai pada tahap pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan yang dilakukan oleh Asuransi Takaful keluarga Cabang Bengkulu.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana prosedur pengajuan klaim dan sistem pembayaran asuransi kesehatan pada Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu?
2. Bagaimana aplikasi pembayaran klaim asuransi kesehatan pada Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui prosedur pengajuan klaim dan sistem pembayaran asuransi kesehatan pada Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu
2. Untuk mengetahui aplikasi pembayaran klaim asuransi kesehatan pada Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari Penelitian Skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis, penelitian skripsi ini bermanfaat sebagai penambah pengetahuan dan wawasan terhadap Asuransi Syariah Khususnya tentang Prosedur Pengajuan Klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan, menambah dan memperbanyak bahan kajian pustaka, dan sebagai pemenuhan bahan referensi bagi penelitian-peneliti selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi pihak asuransi Takaful keluarga Sebagai kontribusi pemikiran bagi asuransi syariah di Indonesia khususnya di Asuransi Takaful Keluarga.
 - b. Bagi Masyarakat dapat memberikan acuan dan kontribusi kepada masyarakat agar dapat memahami bagaimana prosedur pengajuan klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan pada PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga dan juga sebagai bacaan atau acuan untuk masyarakat

yang ingin mengetahui lebih jelas mengenai asuransi takaful keluarga.

3. Bagi penulis sendiri hasil penelitian ini dapat memperkaya pengetahuan dan pengalaman yang akan bermanfaat dalam kehidupan penulis.

F. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian ini dilakukan oleh Siti Maimunah Lestari, “Analisis Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT. Asuransi Takaful Umum”. Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Muamalah (Ekonomi Islam) 2010. Berdasarkan hasil penelitian Siti Maimunah Lestari, Skripsi ini menjelaskan tentang Prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor, proses pengambilan keputusan klaim asuransi kendaraan bermotor, kesimpulan dari skripsi ini bahwa prosedur pengajuan klaim dengan melengkapi persyaratan klaim-klaim yang ditentukan sesuai dengan produk yang sudah diambil, faktor penentu dalam proses keputusan klaim pada PT Asuransi Takaful Umum adalah kelengkapan dokumen yang diperlukan dan kebenaran (sah menurut hukum) dari data-data yang diajukan. Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis teliti yaitu sama-sama membahas tentang klaim asuransi serta menggunakan metode yang sama yaitu metode kualitatif. Perbedaannya yaitu dimana dalam penelitian ini meneliti tentang prosedur pengajuan asuransi

kendaraan bermotor serta proses pengambilan keputusan klaim pada asuransi takaful umum dan dipenelitian ini juga menggunakan analisis SWOT dan studi kasus pun berbeda dengan studi kasus penulis dimana peneliti sebelumnya di asuransi takaful umum sedangkan penulis penelitian ini di asuransi takaful keluarga dan yang akan penulis teliti yaitu mengkaji kepada prosedur pengajuan klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan serta sistem aplikasi pada pembayaran asuransi kesehatan.¹³

2. Penelitian yang dilakukan oleh Julfahmi Munjiyan, “Analisis Proses Penyelesaian Klaim Pada Produk Asuransi Prupersonal Accident Death And Disablement Syariah Dan Pruhospital And Surgical Syariah pada PT. Prudential Assurance Indonesia Cabang Bekasi”. Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Muamalat (Ekonomi Islam) 2015. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hasil dari penelitian ini dapat menggambarkan proses klaim pada produk asuransi Prupersonal Accident Death And Disablement Syariah Dan Pruhospital And Surgical Syariah yang meliputi syarat-syarat dalam mengajukan klaim, sulit atau mudahnya dalam melakukan klaim, jangka waktu pembayaran klaim

¹³Siti Maimunah Lestari, Analisis Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT. Asuransi Takaful Umum Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Muamalah Jakarta, (Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2010).

serta kepuasan nasabah dan agen dalam melakukan klaim tersebut. Dan prosesnya mudah dan cepat jika persyaratan klaim dipenuhi dan polis dalam keadaan aktif. Selain itu, masih ada peserta yang mengalami kesulitan dalam mengurus Asuransi produk Asuransi Prupersonal Accident Death And Disablment Syariah dan Pruhospital And Surgical Syariah akibat tidak memahami syarat-syarat klaim. Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis teliti yaitu sama-sama membahas bagaimana cara melakukan klaim pada produk-produk asuransi. Perbedaannya yaitu dimana dalam penelitian ini meneliti lebih berfokus pada proses penyelesaian Klaim Pada Produk Asuransi Prupersonal Accident Death And Disablement Syariah Dan Pruhospital And Surgical Syariah serta membahas bagaimana seorang agen memberikan pemahaman terhadap nasabah sedangkan yang akan penulis teliti yaitu mengkaji tentang prosedur pengajuan klaim pada produk asuransi kesehatan dan membahas bagaimana aplikasi Pembayaran Klaim Asuransi Kesehatan pada Asuransi Takaful Keluarga dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.¹⁴

¹⁴Julfahmi Munjiyan, Analisis Proses Penyelesaian Klaim Pada Produk Asuransi Prupersonal Accident Death And Disablement Syariah Dan Pruhospital And Surgical Syariah pada PT. Prudential Assurance Indonesia Cabang Bekasi Fakultas Syariah dan Hukum Muamalat, (Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2015).

3. Penelitian Jurnal yang berjudul Jurnal Bina Mulia Hukum Sumiyati, “Praktik Asuransi Dengan Sistem Multi Level Marketing Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian”. Penelitian ini membahas Tentang praktik asuransi dengan sistem *Multi Level Marketing* (MLM) berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian secara eksplisit tidak dilarang, akan tetapi bila ditinjau secara menyeluruh dari berbagai aspek hukum yang terkait, maka praktik asuransi dengan sistem MLM memiliki risiko terjadinya pelanggaran perjanjian oleh pihak agen asuransi maupun pihak perusahaan asuransi kepada pihak tertanggung/pemegang polis. Walaupun hal tersebut dapat diminimalisir dengan adanya undang-undang perlindungan konsumen yang mewajibkan pihak penanggung/perusahaan asuransi dan agen asuransi sebagai pihak pelaku usaha agar berhati-hati. Persamaan dan perbedaan jurnal ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas tentang perasuransian dan untuk perbedaannya sendiri kalau dijurnal lebih membahas tentang praktik asuransi dengan sistem multi level marketing berdasarkan acuan undang-undang no 40 tahun 2014 tentang perasuransian dan dijurnal ini lebih mengarah pemabahasan untuk meminimalisir resiko dengan menggunakan sistem multi level marketing (MLM)

sedangkan yang akan penulis teliti lebih kepembahasan tentang prosedur pengajuan klaim pada pelaksanaan pembayaran asuransi terutama penelitian ini utamanya membahas produk asuransi kesehatan dan fokus ke asuransi takaful keluarga.¹⁵

4. Penelitian Jurnal yang berjudul "Al-Iqtishad Miftahul Ulum," "Prosedur Underwriting Produk Asuransi Kesehatan Kumpulan Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga". Penelitian ini membahas Risiko tentang sesuatu yang dapat mengancam aktifitas perusahaan dan dapat menyebabkan gagalnya tujuan. Bagi perusahaan asuransi, risiko adalah ketika terjadi klaim dari peserta. Dengan adanya klaim maka perusahaan akan mengeluarkan sejumlah dana untuk pembayar klaim tersebut sesuai dengan manfaat yang dijanjikan. Untuk itu, proses underwriting harus dilakukan dengan cermat dan akurat agar tidak menimbulkan kerugian bagi perusahaan. persamaan dan perbedaan jurnal ini dengan penelitian yang akan penulis teliti yaitu sama-sama merujuk kepada pembahasan penelitian yaitu produk asuransi kesehatan serta studi kasus yang sama yaitu di asuransi takaful. Perbedaannya yaitu dimana dalam jurnal ini meneliti tentang prosedur Underwriting pada

¹⁵Sumiyati, *praktik asuransi dengan sistem multi level marketing berdasarkan undang-undang nomor 40 tahun 2014 tentang perasuransian*, Jurnal Bina Mulia Hukum Volume .1 Nomor 2. Maret 2017, h. 207

produk asuransi kesehatan dan membahas Jenis-Jenis Risiko apa saja yang bisa mempengaruhi Underwriting Kumpulan pada PT. Takaful Keluarga sedangkan yang akan penulis teliti berfokus pada prosedur pengajuan klaim pada pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.¹⁶

5. Penelitian Jurnal yang berjudul Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Ekonomi Syariah Ayu Gemi Nastiti dan Fadilah“ Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Takaful Dana Pendidikan (Fulkandi) pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang. Kesimpulan dari penelitian ini untuk mengetahui prosedur penyelesaian klaim asuransi takaful dana pendidikan serta untuk mengetahui faktor-faktor hambatan yang di hadapi dan cara mengatasi hambatan yang terjadi pada saat pengajuan klaim di PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang. Dari penelitian in membahas tentang prosedur penyelesaian klaim asuransi takaful dana pendidikan pada asuransi takaful keluarga cabang palembang cukup sederhana, apabila peserta mengajukan klaim dapat melalui agen atau agen atau datang ke kantor, peserta harus melengkapi data dari syarat-syarat

¹⁶Miftahul Ulum, *prosedur underwriting produk asuransi kesehatan kumpulan pada pt. asuransi takaful keluarga*, Al-Iqtishad: Vol. II, No. 1, Januari 2010 h. 126

dokumen klaim, setelah dokumen lengkap petugas asuransi akan mengajukan klaim ke kantor layanan akan memberikan data ke kantor pusat dan jika data tersebut sudah benar, maka kantor pusat akan memverifikasi dan klaim dapat dikirim ke rekening peserta. Persamaan dari penelitian ini ialah sama-sama menggunakan penelitian lapangan dengan jenis data kualitatif yang menggunakan satu sumber data yaitu data primer. Tehnik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi yang dapat menjawab permasalahan yang ada, dan untuk seterusnya data di analisis secara deskriptif kualitatif. perbedaan dari penelitian ini jika peneliti terdahulu membahas tentang Prosedur penyelesaian klaim asuransi takaful dana pendidikan sedangkan penulis membahas tentang Prosedur Pengajuan Klaim pada Asuransi Kesehatan Takaful Keluarga.¹⁷

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah deskriptif. Peneliti harus mendeskripsikan suatu obyek, fenomena atau *setting* sosial yang akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif. Arti dalam

¹⁷Ayu Gemi Nastiti dan Fadilah *Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Takaful Dana Pendidikan (Fulkandi) pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang, Ekonomica Sharia*, Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Ekonomi Syariah Volume 4 Nomor 1 Edisi Agustus 2018 h. 20

penulisannya data dan fakta yang dihimpun berbentuk kata atau gambar daripada angka. Dalam penulisan laporan penelitian kualitatif berisi kutipan-kutipan data (fakta) yang diungkap dilapangan untuk memberikan dukungan terhadap apa saja yang disajikan dalam laporannya.¹⁸

b. Pendekatan penelitian

penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif berdasarkan menurut teori Denzin dan Lincoln (1994) menyatakan bahwa Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.¹⁹ Kemudian dituliskan secara deskriptif Penelitian kualitatif bersifat deskriptif adalah Peneliti harus mendeskripsikan suatu obyek, fenomena atau *setting* sosial yang akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif.²⁰

¹⁸Abi Anggito dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018) hal. 11

¹⁹Abi Anggito dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018) hal. 7

²⁰Abi Anggito dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018) hal 11

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

a. Waktu Penelitian

Penelitian ini mulai dilakukan sejak bulan April tahun 2022 sampai dengan bulan juni tahun 2022.

b. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Asuransi Takaful Kelurgaa kota Bengkulu yang beralamatkan di Jalan Ahmad Yani No 4, Ruko Kampus Unihaz, Kota Bengkulu. Lokasi yang diambil karena terdapat permasalahan terkait Prosedur Pengajuan Klaim dalam pelaksanaan pembayaran Asuransi Kesehatan pada Asuransi Takaful Keluarga tersebut.

3. Informan Penelitian

Informan merupakan orang atau pihak yang dimintai keterangan atas suatu informasi baik secara lisan maupun secara tulisan.²¹ Informan dalam penelitian ini adalah pimpinan asuransi takaful keluarga dan *customer service* informan dalam penelitian ini berjumlah 2 orang Peneliti memilih informan tersebut berdasarkan kebutuhannya.

²¹Dini Syapia Delya Haritsa, pemahaman nasabah terhadap pengelolaan dana investasi takafulink salam pada pt. asuransi takaful keluarga cabang bengkulu fakultas ekonomi dan bisnis islam bengkulu, (bengkulu: skripsi,2020) di akses pada 24 november 2021

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

1) Sumber Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti di lapangan melalui responden dengan cara observasi, wawancara kepada pihak asuransi takaful keluarga. Sumber data primer yang diambil dari perusahaan ini meliputi prosedur pengajuan klaim pada pembayaran asuransi kesehatan, aplikasi pembayaran klaim asuransi kesehatan, gambaran umum perusahaan, visi dan misi perusahaan (profil perusahaan), sumber lisan dan hasil wawancara.

2) Sumber Sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, ialah sumber yang diperoleh secara tidak langsung kepada pengumpul data, berupa arsip, jurnal, antikel, paper, dan makalah-makalah yang berhubungan dengan obyek penelitian. Data ini juga didapat dari hasil membaca buku atau literatur pendukung lainnya, buku-buku teks mengenai pembayaran klaim asuransi kesehatan.²²

²²yuni sri astrin, prosedur pengajuan klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan pada asuransi takaful indonesia cabang

b. Teknik Pengumpulan Data

Adapun Teknik pengumpulan data secara umum data penelitian ini dikumpulkan dari beberapa sumber di lokasi penelitian, yaitu:

1) Observasi

observasi adalah suatu teknik atau cara mengumpulkan data yang sistematis terhadap obyek penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung.²³ Observasi ini ditujukan sebagai upaya peneliti mengumpulkan data. Observasi ini dilakukan untuk mencari data yang berhubungan dengan penelitian dengan cara peneliti datang langsung ke tempat penelitian.²⁴

2) Wawancara

Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu.²⁵ Dimana sebelumnya telah disiapkan daftar pertanyaan agar tidak menyimpang dari permasalahan yang diteliti atau dibahas jadi semuanya akan sama. Pada penelitian ini dalam mengumpulkan datanya dengan

pekanbaru menurut perspektif ekonomi islam fakultas syariah dan ilmu hukum, pekanbaru, (Pekanbaru: Skripsi, 2013) di akses pada 24 november 2021

²³Hardani Dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020) hal. 123

²⁴Dini Syapia Delya Haritsa, pemahaman nasabah terhadap pengelolaan dana investasi takafulink salam pada pt. asuransi takaful keluarga cabang bengkulu fakultas ekonomi dan bisnis islam bengkulu, (bengkulu: skripsi, 2020) di akses pada 24 november 2021

²⁵Hardani Dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020) hal.. 137

wawancara langsung kepada pihak perwakilan perusahaan secara mendalam di Asuransi Takaful Keluarga.

3) Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan studi dokumentasi dapat diartikan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian.²⁶

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah penyederhanaan dari data dalam bentuk yang lebih praktis untuk dibaca dan diinterpretasikan, dengan diadakan pemisahan sesuai dengan jenis dan masing-masing data, kemudian diupayakan analisisnya dengan menguraikan dan menjelaskan, sehingga data tersebut dapat ditarik kesimpulan sebagai hasil penelitian.²⁷ Adapun alur analisis data dalam penelitian ini adalah:

²⁶natalina nilamsari, *memahami studi dokumen dalam penelitian kualitatif* wacana volume xiii no.2, juni 2014 h. 178

²⁷yuni sri astrin, prosedur pengajuan klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan pada asuransi takaful indonesia cabang pekanbaru menurut perspektif ekonomi islam fakultas syariah dan ilmu hukum, pekanbaru, (Pekanbaru: Skripsi, 2013) di akses pada 24 november 2021

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti.

Caranya: seleksi ketat atas data, ringkasan atau uraian singkat, dan menggolongkannya ke dalam pola yang lebih luas..

a. Penyajian data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali.

b. Penarikan Kesimpulan

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus menerus selama berada di lapangan. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan prosedur pengajuan klaim pembayaran asuransi kesehatan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu serta aplikasi pembayaran klaim asuransi kesehatan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subyek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut.²⁸

H. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan pembahasan yang sistematis dan konsisten, perlu disusun sistematika dalam penulisan karya ilmiah ini, sehingga dapat menunjukkan totalitas yang utuh. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : Bab I ini mengemukakan tentang alasan-alasan yang dijadikan sebagai latar belakang

²⁸Ahmad Rijali, *Analisis Data Kualitatif* Vol. 17 No. 33 Januari – Juni 2018 h. 91-94

pemilihan judul, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : Berisi gambaran umum perusahaan, dalam hal ini gambaran umum Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu, mulai dari Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Kesehatan, gambaran Asuransi Takaful Kesehatan, Pengertian Asuransi Syariah, Landasan Hukum Asuransi Syariah, Prinsip-prinsip Pokok Asuransi, Perbedaan Takaful Keluarga dengan Asuransi Konvensional, Manfaat Asuransi dan Macam-macam Resiko Asuransi.

BAB III : Berisi tentang gambaran umum objek penelitian Profil dan Sejarah Asuransi Takaful Bengkulu Visi dan Misi Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu Logo Asuransi Takaful Bengkulu Nomor Izin Usaha serta Produk-produk Asuransi Takaful Bengkulu .

BAB IV : Pembahasan dan analisis mengenai hasil penelitian berdasarkan rumusan masalah yang ada, meliputi Prosedur Pengajuan Klaim dan Sistem aplikasi pembayaran Asuransi Takaful Kesehatan,

BAB V : Berisikan kesimpulan dan saran-saran, serta keterbatasan penelitian yang dapat berguna bagi

pembaca, perusahaan yang bersangkutan, pihak kampus serta semua pihak yang terkait.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Kesehatan

Klaim asuransi adalah tuntutan ganti rugi yang diajukan oleh tertanggung kepada penanggung atau perusahaan asuransi. Sebelum mengajukan tuntutan ganti rugi (klaim), seorang tertanggung perlu memahami terlebih dahulu syarat dan prosedur untuk dapat mengajukan tuntutan ganti rugi. Dalam praktik yang sering terjadi adalah kekurangan lancaran dalam proses penyelesaian ganti rugi.

1. Proses pengajuan klaim Takaful
 - a. Klaim wajib diajukan secara tertulis kepada Perusahaan.
 - b. Berkas-berkas pengajuan klaim asli lengkap oleh perusahaan dalam waktu 30 hari kalender terhitung sejak tanggal peserta mengalami musibah atau sakit.
2. Apabila perusahaan tidak menerima berkas-berkas pengajuan klaim menurut ketentuan di atas dalam waktu yang telah ditentukan maka perusahaan tidak berkewajiban membayar klaim yang bersangkutan.
3. Perusahaan berhak untuk meminta dokumen/keterangan lain yang mungkin diperlukan, mengadakan penyelidikan atas sebab-sebab klaim peserta, serta menunjuk dokter

independen untuk melakukan penyelidikan secara medis dan memberikan rekomendasi kepada perusahaan.²⁹

B. Klaim

Klaim ada aplikasi peserta untuk memperoleh pertanggung jawaban atas kerugian yang tersedia berdasarkan perjanjian. Mengelola kewajiban pembayaran klaim perusahaan asuransi merupakan bagian operasi perusahaan asuransi yang penting, karena perusahaan secara hukum dan secara moral wajib memenuhi janji-janji dalam kontraknya.

Dalam Fatwa DSN-MUI tentang Asuransi klaim dibagi menjadi empat bagian, yaitu:

1. Klaim dibayarkan berdasarkan akad yang disepakati pada awal perjanjian.
2. Klaim dapat berbeda dalam jumlah, sesuai jumlah premi yang dibayarkan.
3. Klaim atas akad Tijarah sepenuhnya hak pesertadan menjadi kewajiban perusahaan untuk memenuhinya.
4. Klaim atas akad Tabarru' merupakan hak peserta yang menjadi kewajiban perusahaan sebatas yang disepakati dalam akad.

Dalam pengajuan klaim, perusahaan asuransi tidak segampang membalikkan telapak tangan

²⁹Imam Mahfud, *tinjauan hukum islam terhadap mekanisme pengajuan klaim asuransi syariah*, Jurnal Madani Syari'ah, Vol. 4, No. 1 - Februari 2021 h. 21-22

tetapi harus melalui prosedur-prosedur dan syarat tertentu agar klaim itu dapat diterima, hal ini dilakukan untuk menjaga terjadinya penipuan dalam perusahaan asuransi.

Berikut syarat pengajuan klaim dan prosedur yang harus dipenuhi oleh peserta Syarat pengajuan klaim:

1. Memiliki produk yang akan di klaim.
2. Polis masih inforce (Aktif).
3. Sudah melewati masa tunggu (*Waiting Priod*) yang berlaku pada masing-masing manfaat.
4. Tidak termasuk dalam pengecualian (*Exlusion*) melihat kreteria polis yang akan di klaim.
5. Kelengkapan dokumen pengajuan klaim³⁰

Klaim atau claimsesuai dengan Fatwa DSN No. 21 Tahun 2001 tentang klaim asuransi syariah adalah merupakan permintaan peserta atau ahli warisnya maupun pihak lain yang terlibat perjanjian kepada perusahaan asuransi atas terjadinya kerugian sebagaimana yang diperjanjikan, atau aplikasi oleh peserta untuk memperoleh pertanggungangan atas kerugiannya yang tersedia berdasarkan perjanjian. Secara umum prosedur klaim pada asuransi umum hampir

³⁰Umi Karimatul Azizah dan Miftahul Ulum Lumajang, Perspektif Ekonomi Syariah Terhadap Mekanisme Pelayanan Klaim Asuransi Kesehatan Tentang Cacat, *ACTIVA: Jurnal Ekonomi Syariah* Volume 2 Nomor 2 Oktober 2019 h. 7

sama dengan, baik pada asuransi syari'ah maupun konvensional. Yang membedakan dari masing-masing perusahaan adalah kecepatan dan kejujuran dalam menilai suatu klaim.

Adapun prosedur klaim, antara lain pemberitahuan klaim (biasanya dengan bukti lisan dan diperkuat dengan laporan tertulis), bukti klaim kerugian (menyerahkan klaim tertulis dengan melengkapi lembaran klaim standar yang dirancang khusus untuk masing-masing class of business), penyelidikan (melakukan survey ke lapangan atau menunjuk independent adjuster, dimana laporan akan dijadikan dasar apakah klaim dijamin oleh polis atau tidak), penyelesaian klaim (kesepakatan mengenai jumlah penggantian sesuai peraturan perundangan yang berlaku, dan diisyaratkan bahwa pembayaran klaim tidak boleh lebih dari 30 hari sejak terjadi kesepakatan). Adapun proses paling sederhana dalam proses klaim, dimana masing-masing perusahaan memiliki prosedur sendiri untuk mempermudah nasabah (services), Sumber pembayaran klaim pada asuransi syari'ah diperoleh dari rekening tabarru', yaitu iuran kebajikan yang telah diniatkan oleh peserta untuk dana saling tolong menolong apabila ada peserta lain yang terkena musibah, sedangkan pada asuransi konvensional, sumber pembayaran klaim berasal dari rekening perusahaan,

murni bisnis, dan tentu tidak ada nuansa spiritual yang melandasinya.³¹

Klaim yang dibayarkan perusahaan adalah bagian dari kewajiban timbal balik peserta yang diatur dalam akad atau perjanjian asuransi, yaitu peserta berkewajiban membayar sejumlah premi sebagai tertanggung dan perusahaan berkewajiban untuk membayar klaim sebagai penanggung apabila peserta mengalami musibah atau jatuh tempo jenis klaim ada empatmacam, antara lain klaim habis kontrak, klaim meninggal dunia, klaim nilai tunai, klaim nilai sebagian, klaim biaya perawatan, dan klaim tahapan pendidikan.

Administrasi klaim berfungsi melakukan verifikasi berkas klaim peserta untuk memenuhi perjanjian kontrak apakah klaim tersebut layak bayar atau tidak. Setiap dokumen yang diterima akan dilakukan verifikasi secara umum, meliputi dokumen klaim, polis dalam kondisi in force, peristiwa kerugian masih dalam kontrak, peristiwa kerugian tidak dalam pengecualian polis, tidak mengandung kecurangan atau tidak melanggar peraturan.

³¹Sulistyowati, dinamika dan problematika asuransi syariah (Mekanisme Kerja Asuransi Syariah & Prosedur Pembayaran Klaim), Jurnal el-Qist Vol. 02, No. 02, Oktober 2012 h. 352-353

Berdasarkan fatwa Dewan Syari'ah Nasional No.21/DSN-MUI/X/2001 tentang pedoman umum Asuransi Syari'ah, dijelaskan pada pasal keenam mengenai premi, yaitu:

1. Pembayaran premi didasarkan atas akad tijarah dan akad tabarru'.
2. Untuk menentukan besarnya premi perusahaan asuransi syari'ah menggunakan rujukan, misalnya tabelmortalita untuk asuransi jiwa dan table morbidita untuk asuransi kesehatan, dengan syarat tidak memasukkan unsur riba dalam penghitungannya.
3. Premi yang berasal dari jenis akad sistem mudharabah dapat diinvestasikan dan hasil investasinya di bagi hasilkan kepada peserta.
4. Premi yang berasal dari jenis akad tabarru' dapat diinvestasikan
5. perhitungan menggunakan sistem bagi hasil nisbah seperti 50 : 50 atau 60 : 40 yang disepakati diawal.³²

a. Jenis-jenis Klaim

1. Klaim Habis Kontrak

Klaim yang diajukan oleh peserta karena perjanjian telah berakhirsampai batas yang telah disepakati missal 10 tahun, merupakan klaim

³²Sulistiyowati, dinamika dan problematika asuransi syariah (Mekanisme Kerja Asuransi Syariah & Prosedur Pembayaran Klaim), Jurnal el-Qist Vol. 02, No. 02, Oktober 2012 h. 352-353

habis kontrak. Adapun dokumen-dokumen yang diperlukan diantaranya adalah: Formulir pengajuan klaim (Perusahaan), polis asli, foto copy identitas diri yang masih berlaku dan buku asli pembayaran premi terakhir.

2. Klaim Nilai Tunai

Klaim yang diakibatkan terjadi peristiwa kematian pada peserta. Yang mengajukan klaim adalah dari pihak ahli waris yang tercantum pada polis atau boleh pihak lain yang diberikan kuasa atau pihak lain yang berkepentingan terhadap manfaat asuransi, misalnya lembaga pembiayaan bank dan leasing. Adapun dokumen-dokumen yang dibutuhkan diantaranya: Formulir pengajuan klaim (Perusahaan), polis asli, foto copy identitas diri yang masih berlaku, surat keterangan dari rumah sakit yang menerangkan sebab meninggal dunia, surat keterangan dari pamong praja dan surat keterangan dari Kepolisian Republik Indonesia, jika musibah karena lalu lintas.

3. Klaim Nilai Tunai

Sebagian Klaim nilai tunai sebagian dilakukan pada peserta apabila jumlah polis telah mencapai 2 tahun dan aktif serta maksimal jumlah yang dapat diambil 50% dari saldo

tabungan. Peserta tidak dikenakan beban sedikit pun karena itu termasuk bunga, asuransi takaful biaya tersebut merupakan bagian dari premi peserta sendiri.³³

4. Klaim Biaya Perawatan

Pengantian kerugian peserta dengan alasan pengeluaran biaya oleh peserta dalam perawatan/pengobatan rumah sakit karena kecelakaan ataupun sakit dengan syarat penyakit tersebut tidak termasuk dari klausa pengecualian polis. Dokumentasi yang diperlukan Formulir pengajuan klaim (Perusahaan), polis asli, foto copy identitas diri yang masih berlaku, resume dari rumah sakit dimana dirawat, laboratorium dan photo copy biaya pengobatan asli.

5. Klaim Tahapan Pendidikan

Klaim yang diajukan oleh peserta karena jatuh tempo dana pendidikan sebagaimana yang tercantum pada polis. Dokumentasinya Formulir pengajuan klaim (Perusahaan), polis asli, foto copy identitas diri yang masih berlaku, bukti asli pembayaran premi terakhir, surat jatuh tempo tahapan dari perusahaan.

³³Sulistyowati, dinamika dan problematika asuransi syariah (Mekanisme Kerja Asuransi Syariah & Prosedur Pembayaran Klaim), Jurnal el-Qist Vol. 02, No. 02, Oktober 2012 h.355-356

b. Prosedur Pencairan Klaim pada Asuransi Syariah

Bidang klaim dari suatu perusahaan asuransi bertanggung jawab untuk memenuhi pembayaran uang sebagaimana yang dijanjikan oleh perusahaan dalam polis asuransi. Untuk memenuhi tanggung jawab perusahaan kepada para pemegang polis, ahli waris dan tertanggung, bidang klaim harus dapat meyakinkan bahwa benefit dibayarkan segera dan kepada yang berhak. Dalam penentuan apakah harus membayar atau menolak suatu klaim, penilai mengikuti prosedur penyelesaian dengan empat langkah pokok. Yang pada umumnya dalam melakukan pembayaran terhadap klaim peserta ada empat langkah proses pengajuan klaim yaitu:

1. Pemberitahuan kerugian
2. Penyelidikan kerugian
3. Bukti kerugian
4. Pembayaran atau penolakan klaim.

Perbedaan sumber pembayaran klaim antara asuransi syariah keluarga dengan asuransi syariah umum terletak pada pembayaran klaim bersumber dari tabungan tabarru'. Dalam asuransi syariah keluarga, peserta selain mendapatkan tabungan peserta dan porsibagi hasil, ia juga akan mendapatkan bagian dari tabungan tabarru', yakni tabungan yang berasal dari peserta yang secara

ikhlas diinfakkan untuk membantu peserta lain yang tertimpa musibah. Sedangkan dalam asuransi syariah umum, peserta hanya mendapatkan pembayaran klaim yang bersumber dari tabungan peserta dan porsi bagi hasil, dan tidak mendapatkan pembayaran klaim yang bersumber dari tabungan tabarru'. Sedangkan peserta yang habis masa kontraknya akan memperoleh pembayaran klaim yang bersumber dari tabungan peserta dan porsi bagi hasil.³⁴

c. Pembayaran Klaim Takaful

Pembayaran klaim peserta apabila tertimpa musibah selama masa kontrak atau habis masa kontrak atau mengundurkan diri, maka peserta yang bersangkutan akan mendapatkan pembayaran klaim yang diberikan oleh perusahaan asuransi. Peserta yang tertimpa musibah, Mengenai cara pembayaran klaim di Takaful Keluarga secara ringkas dapat dibuat tabel berikut.³⁵

³⁴Sulistyowati, dinamika dan problematika asuransi syariah (Mekanisme Kerja Asuransi Syariah & Prosedur Pembayaran Klaim), Jurnal el-Qist Vol. 02, No. 02, Oktober 2012 h. 356-358

³⁵Safwan dan Nursari Dewi M, *kajian asuransi syariah dalam ekonomi islamsharia insurance study in islamic economics*Jurnal JESKaPe, Vol.2, No.2 Juli-Desember 2018 h. 38

Tabel 2.1
Cara Pembayaran Klaim Di Takaful Keluarga

Kedudukan Peserta	Sumber Pembayaran Klaim
Tertimpa Musibah	1. Tabungan Peserta 2. Porsi bagi hasil investasi 3. Santunan dari rekening tabarru'
Habis Masa Kontrak	1. Tabungan peserta 2. Porsi bagi hasil investasi 3. Santunan dari kelebihan tabungan tabarru' setelah digunakan untuk pembayaran klaim dan biaya operasional
Mengundurkan Diri	1. Tabungan peserta 2. Porsi bagi hasil investasi

Sumber: (Syakir Sula : 60)

C. Asuransi Takaful Kesehatan

Asuransi kesehatan (kadang-kadang disebut juga sebagai “asuransi kesehatan dan kecelakaan” atau “asuransi sakit dan kecelakaan”) bertujuan untuk meringankan beban Industri Asuransi Kesehatan biaya yang disebabkan oleh gangguan kesehatan akibat sakit atau kecelakaan. Asuransi ini memberikan perlindungan

terhadap resiko berupa biaya tindakan pengobatan atau yang bersangkutan tidak bisa bekerja karena sakit atau kecelakaan. Asuransi kesehatan mencakup berbagai pengeluaran biaya termasuk biaya obat, perawatan rumah sakit, tindakan bedah, dan juga perlindungan terhadap hilangnya pendapatan apabila si tertanggung cacat.³⁶

Asuransi jenis ini adalah asuransi yang produknya tanpa unsur tabungan (non saving) adalah produk syari'ah dimana struktur produknya tidak terdapat unsur tabungan yang bersifat tabarru' (dana tolong menolong). Adapun Layanan Individual Takaful Kesehatan yaitu:

- (1) Takaful Medicare. Memberikan manfaat layanan kesehatan untuk perawatan di rumah sakit karena penyakit atau kecelakaan.
- (2) Takaful Family Care. Memberikan manfaat kesehatan kumpulan sebuah keluarga.³⁷

Program Takaful Kesehatan Individu adalah suatu program asuransi yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada Peserta apabila Peserta menjalani rawat inap di rumah sakit atau rujukan Dokter untuk mendapatkan medis yang diperlukan sekurang-kurangnya 3 (tiga) hari kalender. Adapun manfaatnya yaitu bila Peserta menjalani rawat inap, Peserta mendapatkan dana santunan sebesar 80% dari total biaya

³⁶Hasbullah Thabrany Dkk, *Dasar-Dasar Asuransi Kesehatan* (Jakarta,2005) hal. 24-25

³⁷Nurul Ichsan, Takaful Keluarga, *Takaful Umum Dan Retakaful*, Jurnal ekonomi islam Volume 6, Nomor 1, April 2016 h. 60

yang tercatat pada kuitansi asli dengan maksimal dana santunan sesuai jumlah yang direncanakan Peserta.

D. Asuransi Syariah

1. Pengertian Asuransi Syariah

Asuransi syariah merupakan bidang bisnis asuransi yang cukup memperoleh perhatian besar saat ini. Pada prinsipnya yang membedakan asuransi syariah dengan konvensional adalah asuransi syariah menghapuskan unsur ketidakpastian (gharar), unsur spekulasi alias perjudian (maisir), dan unsur bunga uang (riba) dalam kegiatan bisnisnya sehingga peserta asuransi (tertanggung merasa terbebas dari praktik kezaliman yang merugikannya.

Asuransi syariah, yang dalam bahasa Arab dikenal dengan istilah takaful, berasal dari akar kata kafalah, yang berarti menjamin (memberikan garansi/jaminan), mengamankan atau bertanggung jawab terhadap pihak lain. Secara Pergulatan Asuransi Syariah di Indonesia literal (harfiah), takaful berarti solidaritas, tanggung jawab bersama atau saling menjamin satu sama lain yang didasarkan pada perjanjian bersama (mutual agreement). Secara terminologi, ada beberapa definisi yang dikemukakan para ahli tentang asuransi syariah. Hassan et al., (2013), misalnya mendefinisikan asuransi syariah (takaful) sebagai suatu sistem asuransi alternatif di

mana para anggota memberikan kontribusi sumber daya keuangan mereka ke dalam *common pool* berdasarkan prinsip ta'awun (bantuan timbal balik) dan tabarru' (sumbangan) untuk saling berbagi risiko bersama (*mutual risk*). Umumnya, asuransi syariah (takaful) didasarkan pada konsep tabarru' yang mencakup bantuan timbal balik dan jaminan sosial bersama di antara para anggota.

Sementara itu, DSN-MUI melalui Fatwa Nomor 21 Tahun 2001, mendefinisikan asuransi syariah (ta'min, takaful atau tadhmun) sebagai usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau tabarru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah. Akad yang dimaksud adalah yang tidak mengandung gharar (penipuan), maysir (perjudian), riba, zhulm (penganiayaan), risywah (suap), barang haram, dan maksiat.

Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, sebagaimana tertuang dalam Ketentuan Umum (Pasal 1), asuransi syariah didefinisikan sebagai: “kumpulan perjanjian, yang terdiri atas perjanjian antara perusahaan asuransi syariah dan pemegang polis dan perjanjian di antara

para pemegang polis, dalam rangka pengelolaan kontribusi berdasarkan prinsip syariah guna saling menolong dan melindungi dengan cara :

- (a) memberikan penggantian kepada peserta atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita peserta atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- (b) memberikan pembayaran Bunga Rampai Disruptive Mindset Sektor Jasa Keuangan yang didasarkan pada meninggalnya peserta atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya peserta dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana”³⁸.

2. Landasan Hukum Asuransi Syariah

Landasan hukum asuransi syariah adalah sumber dari pengambilan hukum praktik asuransi syariah. Karena sejak awal asuransi syariah dimaknai sebagai wujud dari bisnis pertanggungan yang didasarkan pada nilai-nilai yang ada dalam ajaran Islam, yaitu al-Quran dan Sunnah Rasul, serta

³⁸Muhamad Ade Nurdiansyah Dkk, *Bunga Rampai Disruptive Mindset Sektor Jasa Keuangan* (Bogor: PT Penerbit IPB Press, 2018) hal. 76-78

pendapat ulama fikih yang tertuang dalam karya-karyanya.³⁹

Beberapa ayat di dalam Al Qur'an sering menjadi dasar dalam menjalankan Asuransi syariah, ayat-ayat Al Qur'an tersebut diantaranya adalah : (Muhamad Thoin, Anik, 2015 : 4-6)

1. Surat Al Maidah Ayat 2

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

Artinya“ tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaanya”. (Q.S, Al-Maidah 5:2)

2. Surat Al Baqarah Ayat 185,

الْعُسْرُ بِكُمْ يُرِيدُ وَلَا الْيُسْرَ بِكُمْ اللَّهُ يُرِيدُ

³⁹khozainul ulum, *mengenal asuransi syariah dari sejarah, dasar hukum sampai akad transaksi* jurnal ekonomi islam volume 2, nomor 1, maret 2017 h. 86

Artinya “Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu” (Q.S. Al Baqarah 2 : 185)

3. Surat Al Taghaabun Ayat 11

بِاللَّهِ يُؤْمِنُ مَنْ وَالَّهِ بِإِذْنِ إِلَّا مُصِيبَةً مِّنْ أَصَابَ مَا

عَلِيمٌ شَيْءٍ بِكُلِّ وَاللَّهُ قَلْبَهُ يُهْدِي

Artinnya : “ tidak ada suatu musibah pun yang menimpa seseorang kecuali dengan izin Allah” (Q.S, Al-Taghaabun : 11).

4. Surat An Naml ayat 64,

مَاءٍ مِّن يَّرزُقُكُمْ وَمَن يَعِيدُهُ ثُمَّ أَلخَلقَ بَدَأُ وَأَمَّن

نِ بَرَهَنكُمْ هَاتُوا قُلُوبَ اللَّهِ مَعَهُ لَئِن لَّا رَضِيَ

صَدِقِينَ كُنْتُمْ

Artinya :“dan siapa (pula) yang memberikan rezeki kepadamu dari langit dan

bumi ? apakah disamping Allah ada tuhan yang lain ? ” (Q.S, An-Naml. 27:64)⁴⁰

3. Prinsip-prinsip Pokok Asuransi

Ada beberapa prinsip yang seharusnya dipegang teguh oleh para pihak dalam berasuransi. Prinsip-prinsip yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Para pihak memiliki itikid baik (*shihhah al-i'tiqad; utmost good faith*) dalam diri para pihak untuk saling melindungi dan slaing memberikan manfaat. Salah satu bentuk *utmost good faith* ini diantaranya adalah dengan memberikan informasi material secara benar (*valid*), baik pada saat mengisi formulir pengajuan asuransi maupun informasi yang diberikan/diterima pada saat mengajukan klaim/manfaat asuransi.
2. Para pihak sama-sama merasa memiliki kepentingan atau tepatnya sama-sama menerima manfaaat (*insurable interest*), dalam berasuransi, baik kepentingannya sendiri maupun kepentingan keluarganya atau kepentingan lain-lain. Prinsip *insurable interst* ini sangat penting guna mencegah adanya pihak lain yang tidak memiliki keterikatan terhadap objek asuransi, apalagi bagi orang/pihak yang tidak menderita kerugian apa pun.

⁴⁰Teguh Suripto dan Abdullah Salam, *Analisa Penerapan Prinsip Syariah dalam Asuransi*, Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, Volume VII, No. 2, desember 2017 h. 132

3. Ada suatu mekanisme lazim disebut dengan *indemnity* yaitu mekanisme di mana penanggung menyediakan kompensasi finansial dalam upayanya menempatkan tertanggung dalam posisi keuangan yang ia miliki sesaat sebelum terjadi kerugian.
4. Prinsip subrogasi (*subrogation*), adalah suatu pengalihan hak tuntutan dari tertanggung kepada penanggung setelah klaim dibayar. Salah satu alasan utama calon peserta mendapatkan diri sebagai peserta asuransi adalah karena alasan praktis, di mana peserta yang mengalami kerugian akibat ulah pihak ketiga tidak perlu repot-repot melakukan upaya hukum atau upaya penuntutan untuk meminta pihak ketiga mengganti kerugian yang ditimbulkan.
5. Prinsip kontribusi (*contribution*), adalah hak penanggung untuk mengajak penanggung lainnya yang sama-sama menanggung, tetapi tidak harus sama kewajibannya terhadap tertanggung untuk ikut memberikan *indemnity*. Dalam hal suatu objek asuransi ternyata terdapat lebih dari satu perusahaan asuransi sebagai penanggung/pengelola, maka atas kerugian yang timbul terhadap peserta/tertanggung tersebut, masing-masing perusahaan dapat berkolaborasi bersama-sama

memberikan manfaat klaim sesuai dengan porsinya masing-masing. Proximate cause, yakni suatu penyebab aktif dan efisien yang menimbulkan rangkaian suatu akibat tanpa ada intervensi suatu apapun yang memulai secara aktif dari sumber yang baru dan independen⁴¹

4. Perbedaan Takaful Keluarga dengan Asuransi Konvensional

Ada enam perbedaan mendasar antara Takaful Keluarga dengan asuransi konvensional yaitu:

- 1) Takaful Keluarga memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertugas mengawasi produk yang dipasarkan dan pengelolaan investasi dananya. Dewan Pengawas Syariah ini tidak ditemukan dalam asuransi konvensional
- 2) Akad yang dilaksanakan pada asuransi Takaful Keluarga berdasarkan tolong menolong. Sedangkan asuransi konvensional berdasarkan jual beli.
- 3) Investasi dana pada asuransi Takaful Keluarga berdasarkan bagi hasil (mudharabah). Sedangkan pada asuransi konvensional memakai bunga (riba) sebagai landasan perhitungan investasinya

⁴¹Muhammad Amin Suma, *Asuransi Syariah Di Indonesia: Telaah Teologis, Historis, Sosiologis, Yuridis, Dan Futurologis*, (Jakarta: Amzah, 2020) hal. 105-107

- 4) Kepemilikan dana pada asuransi Takaful Keluarga merupakan hak peserta. Perusahaan hanya sebagai pemegang amanah untuk mengelolanya. Pada asuransi konvensional, dana yang terkumpul dari nasabah (kontribusi) menjadi milik perusahaan. Sehingga, perusahaan bebas menentukan alokasi investasinya.
- 5) Pembayaran klaim pada asuransi takaful keluarga diambil dari rekeningtabarru (dana kebajikan) seluruh peserta yang sejak awal telah diikhlaskan bahwa ada penyisihan dana yang akan dipakai sebagai dana tolong menolong di antara peserta bila terjadi musibah. Sedangkan pada asuransi konvensional pembayaran klaim diambilkan dari rekening perusahaan
- 6) Pembagian keuntungan pada asuransi takaful keluarga dibagi antara perusahaan dengan peserta sesuai prinsip bagi hasil dengan proporsi yang telah ditentukan. Sedangkan pada asuransi konvensional seluruh keuntungan menjadi hak milik perusahaan.⁴²

5. Manfaat Asuransi

Asuransi selaku lembaga keuangan bukan bank mempunyai peranan cukup besar sekali baik bagi masyarakat maupun bagi pembangunan. Adapun

⁴²Nurul Ichsan, Takaful Keluarga, *Takaful Umum Dan Retakaful*, Jurnal ekonomi islam Volume 6, Nomor 1, April 2016 h. 56-57

peranan tersebut berupa manfaatnya yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Asuransi dapat memberikan rasa terjamin atau rasa aman dalam menjalankan usaha. Hal ini karena seseorang akan terlepas dari kekhawatiran akan tertimpa kerugian akibat suatu peristiwa yang tidak diharapkan, sebab walaupun tertimpa kerugian akan mendapat ganti rugi dari perusahaan asuransi.
- 2) Asuransi dapat menaikkan efisiensi dan kegiatan perusahaan, sebab dengan memeralihkan risiko yang lebih besar kepada perusahaan asuransi, perusahaan itu akan mencurahkan perhatian dan pikirannya pada peningkatan usahanya.
- 3) Asuransi cenderung kearah perkiraan penilaian biaya yang layak. Dengan adanya perkiraan akan suatu risiko yang jumlahnya dapat dikira-kira sebelumnya maka suatu perusahaan akan memperhitungkan adanya ganti rugi dari asuransi di dalam ia menilai biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan.
- 4) Asuransi merupakan dasar pertimbangan dari pemberian suatu kredit. Apabila seseorang meminjam kredit bank, maka bank biasanya meminta kepada debitur untuk menutup asuransi benda jamin.

- 5) Asuransi dapat mengurangi timbulnya kerugian-kerugian. Dengan ditutupnya perjanjian asuransi, maka risiko yang mungkin dialami seseorang dapat ditutup oleh perusahaan asuransi.
- 6) Asuransi merupakan alat untuk membentuk modal pendapatan atau untuk harapan masa depan. Dalam hal ini fungsi menabung dari asuransi terutama dalam asuransi jiwa.
- 7) Asuransi merupakan alat pembangunan. Dalam hal ini premi yang terkumpul oleh perusahaan asuransi dapat dipakai sebagai dana investasi dalam pembangunan, bantuan kredit jangka pendek, menengah maupun jangka panjang, bagi usaha-usaha pembangunan.⁴³

6. Macam-macam Resiko Asuransi

Menurut sifatnya dibedakan menjadi sebagai berikut:

1. Risiko murni, risiko yang terjadi pasti akan menimbulkan kerugian dan terjadinya tanpa sengaja. Misal: kebakaran, bencana alam, pencurian, penggelapan, dan sebagainya.

⁴³Mochammad Andre Agustianto, *Asuransi dalam Pandangan Ekonomi Islam*, Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam Volume 9 Issue 1 Januari 2021 h. 61-62

2. Risiko spekulatif, risiko yang sengaja ditimbulkan oleh yang bersangkutan agar memberikan keuntungan bagi pihak tertentu. Misal: utang piutang, perdagangan berjangka, dan sebagainya.
3. Risiko fundamental, risiko yang penyebabnya tidak dapat dilimpahkan kepada seseorang dan yang menderita cukup banyak. Misal: banjir, angin topan, dan sebagainya. Risiko khusus, risiko yang bersumber pada peristiwa yang mandiri dan umumnya mudah diketahui penyebabnya, seperti kapal kandas, pesawat jatuh, dan sebagainya. Risiko dinamis, risiko yang timbul karena perkembangan dan kemajuan masyarakat di bidang ekonomi, ilmu, dan teknologi, seperti risiko penerbangan luar angkasa.

Sedangkan menurut sumber atau penyebab timbulnya:

1. Risiko intern, risiko yang berasal dari dalam perusahaan itu sendiri, seperti kerusakan aktiva karena kesalahan karyawan, kecelakaan kerja.
2. Risiko ekstern, risiko yang berasal dari luar perusahaan, seperti pencurian, persaingan dalam bisnis, fluktuasi harga, dan sebagainya.⁴⁴

⁴⁴Sriyono, *pengantar manajemen resiko*, (siduarjo: umsida press, 2019) hal. 14

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Asuransi Takaful Bengkulu

Lahirnya asuransi takaful adalah tidak lepas dari keberadaan asuransi konvensional yang ternyata belum mendapatkan legalitas penuh dari para ulama dan mengingat perkembangan Islam yang ada juga tuntutan dan kebutuhan itulah yang mendorong lahirnya asuransi baru yang dirasa memenuhi legalitas syar'ii yang kemudian populer dengan nama asuransi takaful.⁴⁵

Salah satu perusahaan asuransi jiwa yang full flage di Indonesia adalah PT Takaful Keluarga, yang merupakan anak perusahaan dari PT Takaful. Perusahaan ini merupakan perusahaan asuransi syariah yang pertama berdiri berdasarkan konsep syariah dan mulai beroperasi sejak tahun 1994. PT Takaful Keluarga merupakan perusahaan asuransi syariah yang ruang lingkup kegiatan usahanya adalah asuransi jiwa⁴⁶

Kemunculan PT. Takaful keluarga dilatar belakangi oleh sebuah kepedulian yang tulus dari beberapa pihak yang bersepakat untuk Membangun

⁴⁵Indra Hidayatullah, *sejarah, prinsip, dan perbedaan antara asuransi takaful/asuransi syariah dan asuransi konvensional*, Jurnal Iqtishoduna Vol. 8 No. 2 Oktober 2016 h. 33

⁴⁶Nur Wanita, *mekanisme kerja asuransi syariah pada pt. takaful keluarga*, Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Vol. 2 No. 2 Tahun 2020 h. 124

perekonomian syariah di Indonesia. Atas prakarsa ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) melalui Yayasan Abdi Bangsa, bersama Bank Muamalat Indonesia Tbk. PT. Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, dan beberapa pengusaha Muslim Indonesia, serta bantuan teknis dari Syarikat Takaful Malaysia, Bhd. (STMB), Tim Pembentuk Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) mendirikan PT.-Syarikat Takaful Indonesia (Takaful Indonesia) pada 24 Februari 1994, sebagai perusahaan perintis pengembangan asuransi syariah di Indonesia. Selanjutnya, pada 5 Mei 1994 Takaful Indonesia mendirikan PT. Asuransi Takaful Keluarga (Takaful Keluarga) sebagai perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia.

Takaful Keluarga diresmikan oleh Menteri Keuangan saat itu, Mar'ie Muhammad dan mulai beroperasi sejak 25 Agustus 1994. Guna melengkapi layanan pada sektor asuransi kerugian, PT. Asuransi Takaful Umum (Takaful Umum) didirikan sebagai anak perusahaan Takaful Keluarga yang diresmikan oleh Prof. Dr. B.J. Habibie, selaku ketua sekaligus pendiri ICMI, dan mulai beroperasi pada 2 Juni 1995. Sejak saat itu, Takaful Keluarga dan Takaful Umum berkembang menjadi salah satu perusahaan asuransi syariah terkemuka di Indonesia. Hingga tahun 2022 ini, PT. Takaful Keluarga telah berusia 28 tahun dalam mengelola dana dan melayani nasabah. Berbagai penghargaan telah

diperoleh sebagai bukti atas hasil kerja keras dankomitmen kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.⁴⁷

Kepemilikan mayoritas saham Syarikat Takaful Indonesia saat ini dikuasai oleh Syarikat Takaful Malaysia Berhad (56,00%) dan Islamic Development Bank (IDB, 26,39%), sedangkan selebihnya oleh Permodalan Nasional Madani (PNM) dan Bank Muamalat Indonesia serta Karya Abdi Bangsa dan lain-lain. Di tahun 2004, Perusahaan melakukan restrukturisasi yang berhasil menyatukan fungsi pemasaran Asuransi Takaful Keluarga dan Asuransi Takaful Umum sehingga lebih efisien serta lebih efektif dalam penetrasi pasar, juga diikuti dengan peresmian kantor pusat, Graha Takaful Indonesia di Mampang Prapatan Jakarta pada Desember 2004. Selain itu, dilakukan pula revitalisasi identitas korporasi termasuk penataan ruang kantor cabang di seluruh Indonesia, untuk memperkuat citra perusahaan. Untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan Perusahaan dan menjaga konsistensinya, Perusahaan memperoleh Sertifikasi ISO 9001:2000 dari SGS JASANZ, Selandia Baru bagi Asuransi Takaful Umum, serta Asuransi Takaful Keluarga memperoleh Sertifikasi ISO 9001:2000 dari Det Norske Veritas (DNV),

⁴⁷Nur Wanita, *mekanisme kerja asuransi syariah pada pt. takaful keluarga*, Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Vol. 2 No. 2 Tahun 2020 h. 126-127

Belanda pada April 2004. Selain itu, atas upaya keras seluruh jajaran perusahaan, Asuransi Takaful Keluarga meraih MUI Award 2004 sebagai Asuransi Syariah Terbaik di Indonesia, dan Asuransi Takaful Umum memperoleh penghargaan sebagai asuransi dengan predikat Sangat Bagus dari Majalah Info Bank secara berturut-turut pada tahun 2004 dan 2005. Dengan dukungan Pemerintah dan tenaga professional yang berkomitmen untuk mengembangkan asuransi syariah, Syarikat Takaful Indonesia bertekad untuk menjadi perusahaan asuransi syariah terkemuka di Indonesia.⁴⁸

Salah satu cabang asuransi takaful keluarga terletak di Bengkulu yaitu didirikan pada bulan Mei 2005, diresmikan oleh KH.Didin Hafidudin sebagai Dewan Pengawas Syari'ah Takaful dan Hidayat Nurwahid yang kala itu masih menjabat sebagai ketua MPR RI di Hotel Horizon.Dimana pelopor pertama kali adalah Ardandi. Pertama kantor berada di Jl. S Parman sebelah Bank Muamalat Indonesia yang sekarang menjadi kantor BSM, kemudian Takaful Keluarga berpindah di Jl. Kapuas Lingkar Barat dan sekarang berpindah di Jl. Ahmad Yani, ruko kampus Unihaz No. 04, kota Bengkulu.

Perkembangan Asuransi Takaful di Bengkulu sampai saat ini masih berada pada titik aman, walupun

48
arijulmanan, *asuransi syariah (takaful,)* al mashlahah jurnal hukum dan pranata sosial islam vol 3, no 06 (2015) h. 126-127

mengalami penurunan nasabah dalam suasana pandemi covid- 19 dilihat dari 3 tahun terakhir ini. Berdasarkan data yang penulis peroleh dari hasil wawancara terhadap staf takaful bahwa, data menunjukkan 3 tahun terakhir ini nasabah memang mengalami penurunan terhadap asuransi takaful. Asuransi Takaful keluarga melihat masih adanya antusias dan kepercayaan nasabah terhadap produk yang ditawarkan sehingga memutuskan untuk benar-benar fokus membenahi strategi dan sistem yang lebih baik, salah satunya dengan memberikan edukasi lebih kepada para agen untuk bisa lebih produktif lagi⁴⁹

B. Visi dan Misi Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu

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.

⁴⁹Santi rianti putri, Staf Asuransi Takaful Keluarga di Bengkulu

- c. Mendayagunakan teknologi yang terintegrasi dengan berorientasi pada pelayanan dan kecepatan, kemudahan serta informatif.
- d. Menerapkan komunikasi pemasaran terpadu dalam pemasaran produk Asuransi Syariah.
- e. Meningkatkan kualitas sekaligus menjaga konsistensi layanan kepada masyarakat.

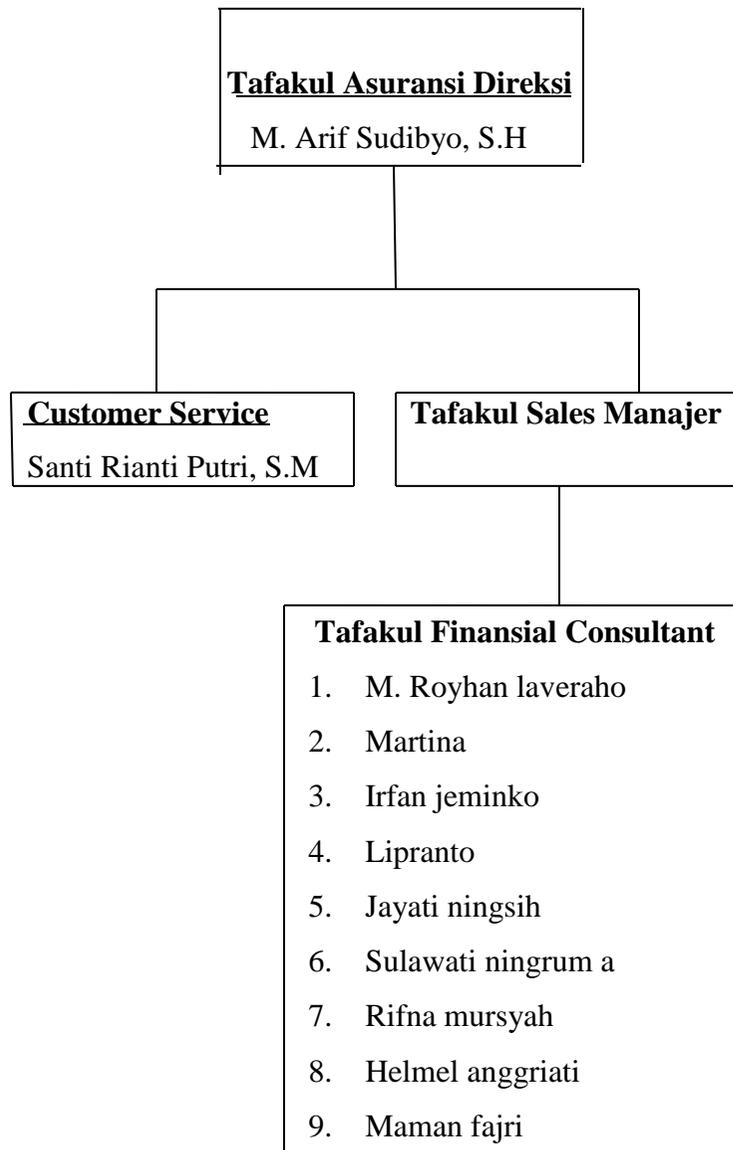
C. Logo Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu



50

D. Nomor Izin Usaha : Nomor 426/KMK.06/2003

⁵⁰Brosur Asuransi Takaful cabang Bengkulu Tahun 2022

Gambar 3.1**Struktur Organisasi Asuransi Takaful Keluarga**

Sumber: PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu

E. Produk-produk Asuransi Takaful Bengkulu

Secara spesifik produk Asuransi Takaful Keluarga 2 (dua) macam yaitu:

1. Produk takaful perorangan. Macam-macam produk takaful dengan unsur perorangan yaitu :
 - a. Takaful Dana Pendidikan. Program takaful untuk perencanaan dana pendidikan bagi putra atau putri hingga ke jenjang sarjana.
 - b. Takaful Dana Investasi. Program takaful untuk perencanaan dana oleh investasi masa depan, atau diperuntukkan bagi ahli warisnya jika ditakdirkan meninggal lebih awal.
 - c. Takaful Dana Haji. Program takaful untuk perencanaan pengumpulan dana ibadah haji.
 - d. Takaful kesehatan. Program takaful yang memberikan penggantian biaya pengobatan rawat inap.
 - e. Takaful Link. Program takaful yang memberikan kesempatan kepada peserta untuk memilih instrument investasi sesuai syari'ah guna pengembangan dananya dan memberikan santunan bila peserta mengalami musibah.
 - f. Takaful wakaf. Program untuk memudahkan setiap individu mengumpulkan uang secara berangsur-

angsur untuk ditinggalkan sebagai amal jariah sesuai dengan amalan wakaf.

2. Produk takaful kumpulan

- a. Takaful Medicare. Program takaful kesehatan yang menjamin penggantian biaya pengobatan dan operasi peserta yang disebabkan oleh penyakit maupun kecelakaan.
- b. Takaful Pembiayaan. Program takaful yang menjamin pelunasan sisa pembiayaan kepada kreditor, jika debitur meninggal dunia.
- c. Takaful Kecelakaan Siswa. Program takaful yang memberikan santunan kepada siswa atau mahasiswa bila mengalami musibah kecelakaan.
- d. Takaful wisata dan Perjalanan. Program takaful yang memberikan santunan bila meninggal dunia, cacat fisik, atau mengeluarkan biaya perawatan akibat kecelakaan dalam perjalanan wisata⁵¹

3. Takaful Kesehatan Individu

Program Takaful Kesehatan Individu adalah suatu program asuransi yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada Peserta apabila Peserta menjalani rawat inap di rumah sakit atau rujukan Dokter untuk mendapatkan perawatan medis yang diperlukan sekurang-kurangnya 3 (tiga) hari kalender. Adapun manfaatnya yaitu bila Peserta menjalani rawat inap,

⁵¹Nurul Ichsan, Takaful Keluarga, *Takaful Umum Dan Retakaful*, Jurnal ekonomi islam Volume 6, Nomor 1, April 2016 h. 58-59

Peserta mendapatkan dana santunan sebesar 80% dari total biaya yang tercatat pada kuitansi asli dengan maksimal dana santunan sesuai jumlah yang direncanakan Peserta. Sedangkan ketentuannya sebagai berikut:

- Usia masuk 18 tahun s.d. 50 tahun
- Masa perjanjian minimal 1 tahun dan berbatas hanya 1 tahun
- Cara Bayar Sekaligus
- Kontribusi: 5% untuk Peserta Laki-laki 7,5% untuk Peserta Perempuan
- Dana Santunan yang diberikan menggunakan cara reimbursement
- Maksimal Manfaat Takaful sebesar Rp.10.000.000,-⁵²

4. Manfaat Takaful Kesehatan

- a. Rawat inap dan pembedahan penggantian biaya rawat inap dan pembedahan (*in patient*) yang mencakup biaya kamar, biaya aneka perawatan, biaya konsultasi dokter, biaya operasi, serta biaya ICU/ICCU.
- b. Santunan rawat jalan biaya rawat jalan (*out patient*) mencakup biaya pemeriksaan dokter umum, biaya pemeriksaan dokter spesialis, biaya

⁵²Nurul Ihsan, Takaful Keluarga, *Takaful Umum Dan Retakaful*, Jurnal ekonomi islam Volume 6, Nomor 1, April 2016 h. 64-65

pembelian obat-obatan, serta biaya laboratorium dan *X-Ray*.

- c. Santunan persalihan mencakup biaya kehamilan normal, biaya kehamilan dengan komplikasi, biaya kamar ibu dan bayi, biaya kamar bersalin, biaya melahirkan normal, serta biaya melahirkan dengan operasi.
- d. Santunan rawat gigi mencakup biaya perawatan dokter gigi dengan maksimum penggantian biaya yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan.
- e. Santunan kacamata mencakup biaya frame dan lensa pertahun dengan maksimum penggantian biaya yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan.

5. Keunggulan Takaful Kesehatan

a. Murni Syariah

Dana dikelola berdasarkan prinsip-prinsip syariah dibawah pengawasan Majelis Ulama Indonesia (MUI).

b. Perlindungan maksimum

menghadirkan proteksi finansial atas berbagai risiko kesehatan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan mulai dari rawat inap, rawat jalan, rawat gigi, proses persalihan, serta penggantian frame dan lensa kacamata.

c. Kontribusi yang kompetitif

Kontribusi terjangkau mulai dari Rp 15.000.000,- (lima belas juta rupiah) per grup.

d. Kemudahan berasuransi

jumlah minimum peserta mulai dari 10 (sepuluh) orang per grup.

e. Fleksibilitas claim

Klaim dapat dilakukan secara cashless (pada jaringan provider seluruh Indonesia) dan reimbursement (penggantian biaya kesehatan pada klinik, rumah sakit, optic serta laboratorium non-provider.⁵³

⁵³Form Claim rawat Inap Dan Operasi Takaful Keluarga, dikutip dari <https://takaful.co.id/fulmedicare-gold/> pada Hari Kamis, 21 April 2022, pukul 12.01 WIB

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian serta informasi yang diperoleh oleh peneliti menunjukkan bahwa pada PT. Asuransi Takaful Keluarga, mekanisme prosedur pengajuan klaim yang diatur dalam polis, adalah sebagai berikut :

Proses pengajuan klaim Takaful

- (a). Klaim wajib diajukan secara tertulis kepada Perusahaan.
- (b). Berkas-berkas pengajuan klaim asli lengkap oleh perusahaan dalam waktu 30 hari kalender terhitung sejak tanggal peserta mengalami musibah atau sakit. Apabila perusahaan tidak menerima berkas-berkas pengajuan klaim menurut ketentuan di atas dalam waktu yang telah ditentukan maka perusahaan tidak berkewajiban membayar klaim yang bersangkutan.
- (c). Perusahaan ini berhak untuk meminta dokumen/keterangan lain yang mungkin diperlukan, mengadakan penyelidikan atas sebab-sebab klaim peserta, serta menunjuk dokter independen untuk melakukan penyelidikan secara medis dan memberikan rekomendasi kepada perusahaan.

Dalam klaim asuransi kesehatan ada dua system yang digunakan yaitu *Cashless* dan *reimbursement*.

- (1). Sistem pembayaran *Cashless* Pada saat melakukan pendaftaran untuk dirawat dan dengan menggunakan system *Cashless*, pemegang polis/peserta menunjukkan kartu peserta dan kartu identitas kepada petugas pendaftaran di loket khusus asuransi. Petugas pendaftaran akan menggesekkan kartu ke terminal *Electronic Data Capture (EDC)*. Dari situ, mesin *EDC* akan mencetak *Letter of Authorization (LoA)* yang menjelaskan manfaat yang dimiliki oleh nasabah serta status pertanggungan polis nasabah.
- (2). Sistem pembayaran *reimbursement*. Peserta membayar terlebih dahulu semua tagihan biaya perawatan di Rumah Sakit dan Klinik. Kemudian jika peserta sudah pulang dari Rumah Sakit/Klinik lalu peserta mengajukan klaim ke PT. Asuransi Takaful Keluarga. Kelebihan Sistem pembayaran *reimbursement* adalah peserta bebas memilih Rumah Sakit/Klinik yang diinginkannya. Kelemahan dari *reimbursement* peserta harus mengeluarkan uang terlebih dahulu dan tidak jarang pihak Rumah Sakit meminta uang jaminan di muka sebelum memberikan perawatan inapnya.

Hal itu dapat dijelaskan dari hasil wawancara yang penulis lakukan pada hari senin 18 April 2022 yang berjumlah 2 responden, antara lain :

Tabel 4.1

Gambaran Umum Informan Penelitian

Nama	Umur	Jabatan
M. Arif Sudiby	41 tahun	Direksi Asuransi Takaful
Santi Rianti Putri	26 tahun	Customer Service

Sumber: dikembangkan oleh penulis dari dokumentasi Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu

1. Penjelasan Karyawan PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Kota Bengkulu Tentang berapa jumlah petugas yang bertanggung jawab dalam pengajuan prosedur klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan?

Peneliti melakukan teknik wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data dari karyawan mengenai *Berapa jumlah petugas yang bertanggung jawab dalam pengajuan prosedur klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan*. Menurut Santi Rianti Putri, SM (Narasumber) selaku staf Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu:

“Jumlah petugas yang bertanggung jawab dalam prosedur pengajuan klaim dalam pelaksanaan pembayaran

asuransi kesehatan yaitu berjumlah 1 (satu) orang yang mana kerja petugas dalam pengajuan klaim ini ialah pertama, petugas memproses pengajuan informasi medis dimulai dari petugas pengolah klaim mencari file berkas rekam medis yang selanjutnya akan di ketik identitas pasien serta informasi medis yang bisa di ketahui oleh petugas klaim dalam rekam medis. Kedua, petugas pengolah klaim akan meminta kelengkapan pengisian untuk isian yang tidak diketahui oleh petugas pengolah klaim dan tandatangan kepada dokter yang merawat. Ketiga, Setelah informasi medis di tandatangi oleh dokter petugas pengolah klaim mengcopy informasi medis yang sudah jadi untuk arsip dan memberi stempel. Selanjutnya laporan medis yang sudah jadi diserahkan kepada petugas resepsionis rekam medis yang selanjutnya petugas resepsionis rekam medis menginformasikan kepada pemohon.⁵⁴

2. Penjelasan Karyawan PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Kota Bengkulu Tentang Penerapan kebijakan/SOP dalam prosedur pengajuan klaim dalam pelaksanaan pembayaran Asuransi kesehatan pada asuransi takaful keluarga?

Peneliti melakukan teknik wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data dari karyawan

⁵⁴Santi Rianti Putri, Staf PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu, Wawancara 18 April 2022

mengenai *Penerapan kebijakan/SOP dalam prosedur pengajuan klaim dalam pelaksanaan pembayaran Asuransi kesehatan pada asuransi takaful keluarga*. Menurut M. Arif Sudiby S.H (narasumber) selaku pimpinan Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu:

“Penerapan kebijakan/SOP dalam prosedur pengajuan klaim dalam pelaksanaan pembayaran Asuransi kesehatan pada asuransi takaful keluarga ialah harus berdasarkan SOP dari kantor pusat yang mana SOP dibuat dan di dokumentasikan secara tertulis yang memuat prosedur (alur proses) kerja secara rinci dan sistematis. Alur kerja (prosedur) tersebut haruslah mudah dipahami dan dapat di implementasikan dengan baik dan konsisten oleh pelaku. Dan untuk penerapan dalam prosedur pengajuan klaim harus sesuai tanggal jatuh tempo yang telah ditentukan oleh pihak takaful seperti contoh nasabah melakukan pembayaran jatuh tempo klaim pada tanggal 5 (lima) jadi setiap jatuh temponya harus dibayar di tanggal 5 (lima) bulan selanjutnya.⁵⁵

3. Penjelasan Karyawan PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Kota Bengkulu Tentang Apa saja persyaratan yang harus dibawa oleh nasabah pada saat melakukan pendaftaran administrasi?

⁵⁵M. Arif Sudiby, Pimpinan PT. Asuransi Takaful Cabang Bengkulu, Wawancara 18 April 2022

Peneliti melakukan teknik wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data dari karyawan mengenai *Persyaratan yang harus dibawa oleh nasabah pada saat melakukan pendaftaran administrasi*. Menurut Santi Rianti Putri, SM (Narasumber) selaku staf Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu:

“Persyaratan yang harus dibawa oleh nasabah pada saat melakukan pendaftaran administrasi ada beberapa langkah yaitu membawa *fotocopy* Kartu Tanda Penduduk (KTP), *fotocopy* Kartu Keluarga (KK), membawa Rekening tabungan *fotocopy* Polis selanjutnya ada formulir yang harus diisi dan ditanda tangani nasabah untuk kelengkapan administrasi diawal.

4. Penjelasan Karyawan PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Kota Bengkulu Tentang Kelengkapan berkas dalam pengajuan prosedur klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan untuk saat ini?

Peneliti melakukan teknik wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data dari karyawan mengenai *Kelengkapan berkas dalam pengajuan prosedur klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan untuk saat ini*. Menurut Santi Rianti Putri, SM (Narasumber) selaku staf Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu:

“Kelengkapan berkas dalam pengajuan prosedur klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan

untuk saat ini berdasarkan jenis klaim yaitu Fotocopy kartu peserta Form klaim yang diisi lengkap dengan identitas peserta, Kwitansi Asli biaya perawatan/pengobatan senilai Resume Medis (tentang diagnosa penyakit, usia kehamilan, nomor gigi pada tindakan gigi, dan tindakan operasi, yang ditulis oleh Dokter yang merawat), Kronologis terjadinya kecelakaan serta tanggal terjadinya kecelakaan (untuk klaim Perawatan Darurat karena Kecelakaan) *Fotocopy* surat keterangan lahir (untuk Jenis Klaim Persalinan), Untuk klaim Santunan Harian BPJS: *Fotocopy Resume* Medis Rawat Inap yang ditulis oleh Dokter yang merawat Surat keterangan Rawat Inap dari petugas BPJS di Rumah Sakit, atau *fotocopy* Surat Eligibilitas Peserta (*SEP*), atau *fotocopy* Laporan Individual peserta dari BPJS Untuk Jenis Klaim Santunan Duka: Surat pengajuan klaim Santunan Duka dari HRD perusahaan *Fotocopy* KTP Peserta *Fotocopy* KTP Ahli Waris yang masih berlaku *Fotocopy* Kartu Keluarga *Fotocopy* surat keterangan kematian dari Kelurahan *Fotocopy* keterangan meninggal dunia dari Kepolisian (jika karena kecelakaan) *Fotocopy* surat keterangan kematian dari Rumah Sakit/Dokter yang menyatakan kematian (jika meninggal di Rumah Sakit) dan Nomor Rekening yang ditunjuk.⁵⁶

⁵⁶Santi Rianti Putri, Staf PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu, Wawancara 18 April 2022

5. Penjelasan Karyawan PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Kota Bengkulu Tentang apa saja software atau aplikasi mendukung yang digunakan dalam pengajuan prosedur klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan di takaful?

Peneliti melakukan teknik wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data dari karyawan mengenai *software atau aplikasi mendukung yang digunakan dalam pengajuan prosedur klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan di takaful* Menurut M. Arif Sudibyo S.H (narasumber) selaku pimpinan Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu:

“*software* atau aplikasi mendukung yang digunakan dalam pengajuan prosedur klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan di takaful yaitu aplikasi *R.O.* takaful.com dari pusat yang mana aplikasi ini melakukan checking dokumen sesuai dengan Form *Checklist* jika dokumen sudah lengkap selanjutnya Scan dokumen dan kirim softcopy via E-mail ke *PIC* yang telah diinformasikan *RO*, kirim Dokumen *Hardcopy* ke Kantor Pusat. Tuliskan “*KLAIM HEALTH*” di pojok kanan atas amplop, dan langkah terakhir Tim Klaim akan memproses klaim setelah dokumen asli diterima.

6. Penjelasan Karyawan PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Kota Bengkulu Tentang apakah ada

permasalahan yang muncul pada *software/aplikasi* dalam pengajuan prosedur klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan?

Peneliti melakukan teknik wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data dari karyawan mengenai *Apakah ada permasalahan yang muncul pada software/aplikasi dalam pengajuan prosedur klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan* Menurut M. Arif Sudiby S.H (narasumber) selaku pimpinan Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu:

“Apakah ada permasalahan yang muncul pada *software/aplikasi* dalam pengajuan prosedur klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan dari dulu sampai saat ini untuk permasalahan yang muncul pada *software* tidak adanya permasalahan hanya saja mungkin memerlukan *pengapretan* ketika sinyal lagi tidak lancar dan untuk permasalahan seriusnya tidak ada.”⁵⁷

7. Penjelasan Karyawan PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Kota Bengkulu Tentang Alur pengumpulan berkas prosedur pengajuan klaim?

Peneliti melakukan teknik wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data dari karyawan mengenai *Alur pengumpulan berkas prosedur pengajuan*

⁵⁷M. Arif Sudiby, Pimpinan PT. Asuransi Takaful Cabang Bengkulu, Wawancara 18 April 2022

klaim. Menurut Santi Rianti Putri, SM (Narasumber) selaku staf Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu:

“Alur pengumpulan berkas prosedur pengajuan klaim terdiri dari beberapa langka yaitu:

- 1). Lengkapi formulir pengajuan klaim sesuai dengan klaim yang akan diajukan. Anda diharuskan untuk mengisi formulir lengkap dengan semua detail yang berhubungan dengan pemegang polis, seperti: nomor ID/nomor paspor, nomor polis/nomor anggota, nama pemegang polis, dsb.
- 2). Sertakan dokumen asli, rekam medis, dan tagihan Berdasarkan klaim yang diajukan, sertakan semua resep asli bersama dengan tagihan/kuitansi, rekam medis asli atau fotokopi (dikeluarkan oleh dokter yang bersangkutan), dan dokumen-dokumen pendukung lainnya untuk klaim rawat inap atau perawatan medis.
- 3). Sertakan semua dokumen yang diminta bersama dengan formulir pengajuan klaim Ketika formulir pengajuan klaim sudah diisi lengkap dan semua dokumen yang dibutuhkan sudah lengkap, serahkan kepada PT Asuransi Takaful Keluarga atau melalui email untuk masing-masing produk atau jenis klaim sesuai dengan *entity* yang berkaitan.

8. Penjelasan Karyawan PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Kota Bengkulu Tentang Berapa lama waktu yang telah ditetapkan untuk memenuhi kelengkapan berkas?

Peneliti melakukan teknik wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data dari karyawan mengenai *Berapa lama waktu yang telah ditetapkan untuk memenuhi kelengkapan berkas* Menurut Santi Rianti Putri, SM (Narasumber) selaku staf Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu:

“Berapa lama waktu yang telah ditetapkan untuk memenuhi kelengkapan berkas di asuransi takaful keluarga yaitu Mulai dari 7 hari kerja hingga 14 hari kerja semua tergantung oleh kebijakan dari perusahaan asuransi masing-masing. Namun, yang perlu menjadi perhatian bahwa proses klaim baru dapat dilakukan setelah perusahaan asuransi menerima seluruh dokumen yang disyaratkan dalam pengajuan klaim. Pada kasus tertentu dimungkinkan untuk dilakukan verifikasi/investigasi yang memerlukan waktu lebih dari 14 hari bahkan sampai 60 hari ketika ditemukan data yang perlu diverifikasi lebih lanjut.⁵⁸

⁵⁸Santi Rianti Putri, Staf PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu, Wawancara 18 April 2022

9. Penjelasan Karyawan PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Kota Bengkulu Tentang Ketepatan antara prosedur dengan pengelolaan klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan?

Peneliti melakukan teknik wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data dari karyawan mengenai *Ketepatan antara prosedur dengan pengelolaan klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan*. Menurut M. Arif Sudiby S.H (narasumber) selaku pimpinan Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu:

“Ketepatan antara prosedur dengan pengelolaan klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan di Asuransi Takaful keluarga Cabang Bengkulu ialah ditahap dimana prosedur ini menggambarkan bagaimana sikap pimpinan direksi, dan karyawan terhadap pelayanan ke nasabah dengan nilai etika penerapan integritas. Hal ini ditunjukkan dengan pelayanan, penanganan, dan prioritas oleh divisi pelayanan (*Costumer Service*) kepada seluruh tertanggung yang mengharapkan pelayanan terbaik dari perusahaan asuransi tempat mereka berinvestasi untuk mengurangi kemungkinan risiko terjadi

59

⁵⁹M. Arif Sudiby, Pimpinan PT. Asuransi Takaful Cabang Bengkulu, Wawancara 18 April 2022

10. Penjelasan Karyawan PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Kota Bengkulu Tentang Apa saja indikator kelengkapan berkas dalam prosedur pengajuan klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan?

Peneliti melakukan teknik wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data dari karyawan mengenai Peneliti melakukan teknik wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data dari karyawan mengenai *indikator kelengkapan berkas dalam prosedur pengajuan klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan* . Menurut Santi Rianti Putri, SM (Narasumber) selaku staf Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu:

“indikator kelengkapan berkas dalam prosedur pengajuan klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan salah satu indikatornya kelengkapan berkas yang terakhir yaitu mendapatkan kartu kesehatan takaful yang mana kartu peserta dapat berupa kartu digital (*E-card*) maupun kartu fisik (*Swipe Card atau Show Card*), tergantung ketentuan yang berlaku pada polis masing-masing. Sehingga peserta dapat menunjukkan kartu peserta dan kartu identitas ke petugas pendaftaran sampai ketahap surat jaminan claim akan dikeluarkan, jadi indikator kelengkapan berkas dari awal prosedur sampai

akhir ialah mendapatkan kartu kesehatan dari takaful keluarga.⁶⁰

B. Pembahasan

Pengajuan klaim asuransi Kesehatan pada Asuransi Takaful dilaksanakan sesuai dengan akad dan perjanjian yang sudah disepakati dari awal. Dalam pembayaran klaim ini tidak terdapat hal-hal yang bertentangan dengan agama dan pihak asuransi tidak mempersulit pengajuan dan pencairan dana. Klaim (Claim) berfungsi melakukan verifikasi berkas klaim peserta untuk memenuhi perjanjian kontrak apakah klaim tersebut layak bayar atau tidak. Klaim yang diajukan oleh tiap peserta meliputi beragam dokumentasi yang diverifikasi diantaranya adalah: Dokumen klaim, polis masih dalam kondisi *in force*, Peristiwa yang masih dalam kontrak, peristiwa kerugian tidak dalam pengecualian polis.

Dokumen klaim yang diajukan peserta kepada pihak perusahaan harus secara lengkap, menyangkut semua informasi mengenai peristiwa yang menyebabkan peserta mengalami kerugian dan besarnya nominal kerugian yang dialami. Polis masih dalam kondisi *in force* artinya polis tersebut masih dalam keadaan aktif dibuktikan dengan premi lanjutan-premi lanjutan yang masih terus dilanjutkan. Jika premi lanjutan tidak dibayar maka

⁶⁰Santi Rianti Putri, Staf PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu, Wawancara 18 April 2022

pengajuan klaim akan ditolak apabila tertunggak melewati *grace priode* yang telah ditentukan. Verifikasi juga mengengahkan apakah peristiwa kerugian yang dialami oleh peserta masih dalam kontrak atau diluar kontrak. Apabila peristiwa sebelum atau sesudah kontrak dilakukan maka pengajuan klaim akan ditolak. Peristiwa yang menyebabkan terjadinya kerugian pada pihak peserta tidak termasuk dalam klausul pengecualian sebagaimana tercantum dalam polis. Sebagaimana kematian yang disebabkan oleh bunuh diri dan lain sebagainya. Selama klaim yang diajukan peserta masih sesuai dengan kontrak dan dokumen pengajuan klaim lengkap seperti perjanjian awal, pembayaran klaim akan berjalan dengan lancar dan tidak akan terjadi kesulitan dalam pencairan dana.⁶¹

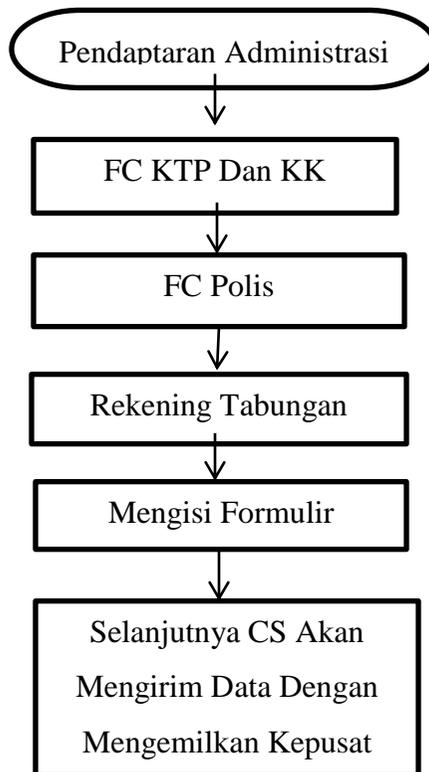
Hasil penelitian yang dilakukan penulis di Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu menunjukkan bahwa pembahasan dari rumusan masalah dari prosedur pengajuan klaim sistem pembayaran asuransi kesehatan dan aplikasi pembayaran klaim asuransi kesehatan pada Asuransi Takaful Keluarga untuk prosedur pengajuan klaimnya sendiri memang melewati beberapa langkah untuk pengajuan klaim yaitu mulai dari tahap awal melengkapi pemberkasan yang harus sesuai dengan penerapan SOP dari kantor pusat maupun kantor cabang

⁶¹Rian Hasanah, *Tinjaun terhadap proses klaim asuransi jiwa kumpulan pada asuransi syariah keluarga Indonesia*, Jurnal Ekonomi Islam Volume 9, Nomor 2, November 2018 h. 221-222

dengan datang ke kantor takaful untuk melengkapi pemberkasan, dokumen seperti pengumpulan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), membawa rekening tabungan dan *fotocopy* polis dan selanjutnya bagian *customer service* yang akan meneruskan mengirim email ke kantor pusat.

Gambar 4.1

Alur Prosedur Pengajuan Klaim



Sumber : PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu

Dalam klaim Asuransi Kesehatan ada dua system yang digunakan yaitu Cashless dan reimbursement. Pada saat melakukan pendaftaran untuk dirawat dan dengan menggunakan system *Cashless*, pemegang polis/peserta menunjukkan kartu peserta dan kartu identitas kepada petugas pendaftaran di loket khusus asuransi. Petugas pendaftaran akan menggesek kartu ke terminal *Electronic Data Capture (EDC)*. Dari situ, mesin *EDC* akan mencetak *Letter of Authorization (LoA)* yang menjelaskan manfaat yang dimiliki oleh nasabah serta status pertanggung jawaban polis nasabah dan untuk Asuransi Takaful Keluraga Cabang Bengkulu sendiri nasabah lebih banyak menggunakan sistem pembayaran *Cashless* adapun Prosedur pelayanan *cashless* menggunakan kartu peserta (rawat inap dan persalihan) Pertama, peserta menunjukkan kartu peserta dan kartu identitas ke petugas pendaftaran, kedua petugas RS menghubungi asuransi untuk permintaan jaminan, Ketiga masuk kamar sesuai plan, Keempat peserta mendapatkan layanan kesehatan, Kelima *case monitoring* berjalan, Keenam lapor petugas RS dan Asuransi melakukan pengecekan kelayakan tagihan dan ringkasan medis, ketujuh surat pernyataan *claim* disetujui dan akan dikeluarkan detail *claim* yang dapat dibayar oleh asuransi dan selanjutnya peserta boleh pulang .

Selanjutnya dapat di proses dengan sistem pembayaran berdasarkan aplikasi *RO* yang adapun proses

dari aplikasi ini ialah melakukan *checking* dokumen sesuai dengan *Form Checklist* jika dokumen sudah lengkap selanjutnya Scan dokumen dan kirim *softcopy* via E-mail ke *PIC* yang telah di informasikan *RO*, kirim Dokumen *Hardcopy* ke Kantor Pusat. Tuliskan “*KLAIM HEALTH*” di pojok kanan atas amplop, dan langkah terakhir Tim Klaim akan memproses klaim setelah dokumen asli diterima.

Perkembangan Asuransi Takaful di Bengkulu sampai saat ini masih berada pada titik aman, walupun mengalami penurunan nasabah dalam suasana pandemi covid- 19 dilihat dari 3 tahun terakhir ini. Berdasarkan data yang penulis peroleh dari hasil wawancara terhadap staf takaful bahwa, data menunjukkan 3 tahun terakhir ini nasabah memang mengalami penurunan terhadap asuransi takaful sebagaimana dapat dilihat dari table dibawah ini:

Tabel 4.2

Jumlah Nasabah Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu

No	Jumlah Seluruh Nasabah	Jumlah Nasabah Produk Asuransi Kesehatan	Tahun
1	96 orang	15 orang	2020
2	61 orang	14 orang	2021
3	49 orang	9 orang	2022

Sumber: PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu

Dari tabel yang telah penulis buat diatas dapat disimpulkan bahwa peminat nasabah terhadap Asuransi Syariah masih dikatakan sangat sedikit sekali. Penurunan nasabah dari tahun ketahun ini dapat disebabkan juga karna dampak dari pandemic Covid-19 yang mana pandemi ini muncul kurang lebih sekitar 2 tahun yang lalu terutama untuk produk asuransi kesehatan sendiri mengalami penerunan setiap tahunnya dapat dilihat dari persentase tabel diatas menyatakah bahwa masih banyak masyarakat yang belum terlalu memahami tentang bagaimana prosedur berasuransi di asuransi takaful keluarga khususnya di cabang Bengkulu sehingga membuat PT Asuransi Takaful Keluarga harus lebih giat dan berusaha lagi dalam memasarkan dan melancarkan usaha bisnis di dunia perasuransian khususnya Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu.⁶²

⁶²Santi Rianti Putri, Staf PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu, Wawancara 18 April 2022

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwasanya:

1. Prosedur pengajuan klaim dan sistem pembayaran asuransi kesehatan pada Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu melewati beberapa langkah yang mana nasabah harus melengkapi berkas administrasi diawal dengan membawa dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), membawa Kartu Keluarga (KK), membawa rekening tabungan dan *fotocopy* polis selanjutnya berkas akan diproses ke bagian *customer service* dan akan diteruskan yang mana berkas keseluruhan tadi di emailkan ke kantor pusat dan jika berkas tahap awal diterima maka nasabah selanjutnya akan mendapatkan kartu kesehatan dari takaful keluarga yang mana kartu peserta dapat berupa kartu digital (*E-card*) maupun kartu fisik (*SwipeCard* atau *ShowCard*), tergantung ketentuan yang berlaku pada polis masing-masing. Sehingga peserta dapat menunjukkan kartu peserta dan kartu identitas ke petugas pendaftaran sampai ketahap surat jaminan claim akan dikeluarkan.

untuk sistem pembayaran asuransi kesehatan ditakaful keluarga yaitu dengan pembayaran *Cashless*

dan reimbursement dan untuk di Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu sendiri nasabah lebih banyak melakukan pembayaran dengan sistem *Cashless*. Dapat dilihat dari jumlah nasabah tahun 2020 sebanyak 96 orang dan untuk nasabah produk asuransi kesehatan hanya 15 orang, tahun 2021 jumlah nasabah untuk produk asuransi kesehatan mengalami penurunan dengan hanya berjumlah 14 orang dan untuk tahun 2022 jumlah nasabah produk asuransi kesehatan hanya berjumlah 9 orang dengan menggunakan sistem pembayaran *cashless*.

2. Aplikasi pembayaran klaim asuransi kesehatan pada Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu ialah dengan menggunakan aplikasi *RO* yang adapun proses dari aplikasi ini ialah melakukan checking dokumen sesuai dengan *Form Checklist* jika dokumen sudah lengkap selanjutnya Scan dokumen dan kirim softcopy via E-mail ke *PIC* yang telah di informasikan *RO*. Dan untuk kelemahan dari aplikasi ini tidak ada hanya saja perlu *pengapgetan*.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian wawancara yang telah dilakukan langsung di Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu maka sebagai bagian akhir dari tulisan ini penulis memberikan saran:

1. Bagi pihak Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu agar bisa dipermudahkan lagi persyaratan untuk pengajuan klaimnya dan agar bisa lebih mengembangkan atau mempromosikan usaha bisnis produk terutama untuk produk asuransi kesehatan agar tidak mengalami penurunan dan mencari permasalahan apa yang membuat nasabah tidak tertarik untuk memilih produk ini dan agar produk ini tidak mengalami penurunan lagi di kemudian yang akan datang.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta di Asuransi Takaful Keluarga ini lebih banyak memilih menggunakan sistem pembayaran klaim *Cashless*, dikarenakan di Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu lebih banyak menggunakan sistem pembayaran *cashless* maka hendaknya menambah jalinan kerjasama dengan rumah-rumah sakit yang berada di wilayah Bengkulu, agar peserta lebih mudah untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit rekanan Takaful.

DAFTAR PUSTAKA

- Sumiyati,2017. “praktik asuransi dengan sistem multi level marketing berdasarkan undang-undang nomor 40 tahun 2014 tentang perasuransian”. Jurnal Bina Mulia Hukum Volume .1 Nomor 2.Maret: h. 207.
- Hasan, Nurul Ichsan,2014.pengantar asuransi syariah, Jakarta: Referensi (Gaung Persada Press Group.
- Suma, Muhammad Amin .2020. Asuransi Syariah Di Indonesia: Telaah Teologis, Historis, Sosiologis, Yuridis, Dan Futurologis, Jakarta: Amzah.
- Sunarmi, “ pemegang polis asuransi dan kedudukan hukumnya”, Jurnal ilmu hukum, volume 3 no.1 h. 2
- Mahfud Imam, “tinjauan hukum islam terhadap mekanisme pengajuan klaim asuransi syariah”, Jurnal Madani Syari’ah, Vol. 4, No. 1 - Februari 2021 h. 21-22
- Dini Syapia Delya Haritsa, 2020. “pemahaman nasabah terhadap pengelolaan dana investasi takafulink salam pada pt. asuransi takaful keluarga cabang Bengkulu”. Skripsi bengkulu: IAIN Bengkulu
- yuni sri astrin, 2013. “prosedur pengajuan klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan pada asuransi takaful indonesia cabang pekanbaru menurut

perspektif ekonomi islam “. Skripsi Pekanbaru: universitas islam negeri sultan syarif kasim riau pekanbaru

Siti Maimunah Lestari, 2010. “ Analisis Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT. Asuransi Takaful Umum”. Skripsi Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

Julfahmi Munjiyan, 2015. “Analisis Proses Penyelesaian Klaim Pada Produk Asuransi Prupersonal Accident Death And Disablement Syariah Dan Pruhospital And Surgical Syariah pada PT. Prudential Assurance Indonesia Cabang Bekasi “. Skripsi Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Tety Anggraeni, 2010. “Mekanisme Pengajuan Klaim Produk Individu Asuransi Jiwa Pada PT.MAA Life Assurance Syariah” skripsi: universitas islam negeri syarif hidayatullah jakarta

Ulum Miftahul ,2010. “prosedur underwriting produk asuransi kesehatan kumpulan pada pt. asuransi takaful keluarga” , Al-Iqtishad: Vol. II, No. 1, h. 126

Nastiti Ayu Gemi Fadilah, 2018 .“Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Takaful Dana Pendidikan (Fulkandi) pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang, Ekonomica Sharia”. Jurnal Pemikiran dan

Pengembangan Ekonomi Syariah Volume 4 Nomor h.
20

Anggito Abi dan Johan Setiawan, 2018. Metode Penelitian Kualitatif, Jawa Barat: CV Jejak.

Hardani Dkk, 2020. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020)

Nilamsari natalina, 2014 “memahami studi dokumen dalam penelitian kualitatif” wacana volume xiii no.2, h. 178

Rijalali Ahmad, 2018. “ Analisis Data Kualitatif “. Vol. 17 No. 33 h. 91-94

Azizah Umi Karimatul dan Miftahul Ulum Lumajang, 2019.“ Perspektif Ekonomi Syariah Terhadap Mekanisme Pelayanan Klaim Asuransi Kesehatan Tentang Cacat”, ACTIVA: Jurnal Ekonomi Syariah Volume 2 Nomor 2 h. 7

Sulistiyowati, 2012 .“dinamika dan problematika asuransi : (Mekanisme Kerja Asuransi Syariah & Prosedur Pembayaran Klaim)” , Jurnal el-Qist. Vol. 02, No. 02, h. 352-353

Safwan dan Nursari Dewi M,2018. “ kajian asuransi syariah dalam ekonomi islam sharia insurance study in islamic economics “. Jurnal JESKaPe, Vol.2, No. 2 h. 38

Thabrany Hasbullah Dkk, 2005. Dasar-Dasar Asuransi Kesehatan . Jakarta.

Ichsan Nurul, 2016. "Takaful Keluarga, Takaful Umum Dan Retakaful" Jurnal ekonomi islam Volume 6, Nomor 1, h. 60

Nurdiansyah , Muhamad Ade Dkk, 2018. Bunga Rampai Disruptive Mindset Sektor Jasa Keuangan , Bogor: PT Penerbit IPB Press

Ulum khozainul , 2017. " mengenal asuransi syariah dari sejarah, dasar hukum sampai akad transaksi". jurnal ekonomi islam volume 2, nomor 1, h. 86

Agustianto Mochammad Andre, 2021. "Asuransi dalam Pandangan Ekonomi Islam". Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam Volume 9 Issue h. 61-62

Sriyono, 2019. pengantar manajemen resiko, siduarjo: umsida press, 2019.

Teguh Suropto dan Abdullah Salam, 2017. "Analisa Penerapan Prinsip Syariah dalam Asuransi". Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, Volume VII, No. 2, h. 132

Indra Hidayatullah, 2016. "sejarah, prinsip, dan perbedaan antara asuransi takaful/asuransi syari'ah dan asuransi konvensional". Jurnal Iqtishoduna Vol. 8 No. 2 h. 33

Nur Wanita, 2020. “mekanisme kerja asuransi syariah pada pt. takaful keluarga”. Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Vol. 2 No. 2 h. 124

arijulmanan, 2015. “asuransi syariah (takaful,)”.al mashlahah jurnal hukum dan pranata sosial islam vol 3, no 06 h. 126-127

Linda Hariyanti, Staf Asuransi Takaful Keluarga di Bengkulu

Brosur Asuransi Takaful cabang Bengkulu Tahun 2022

D

O

K

U

M

E

N

T

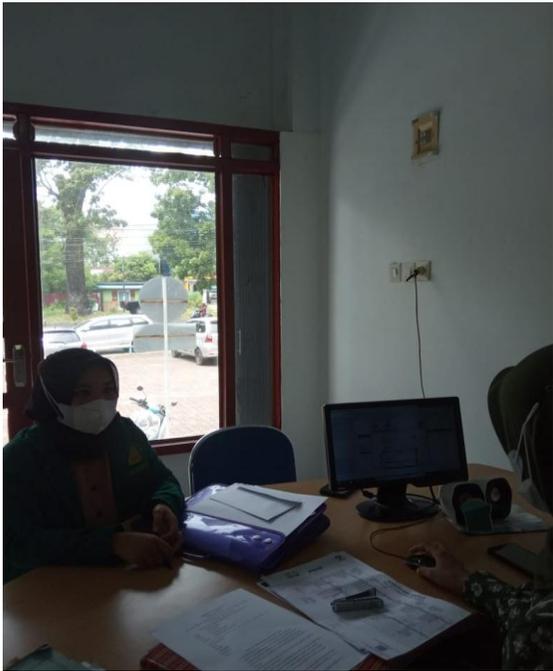
A

S

7

Dokumentasi Bersama Staf Asuransi Takaful Keluarga Cabang
Bengkulu





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax (0736) 51171

Nama : Wika Ardiyanti
NIM : 1811140115
Prodi : Perbankan Syariah
Semester : 7 (Tujuh)

II. Judul Yang Diajukan (Disertai Latar Belakang Masalah dan Rumusan Masalah)

1. **Judul 1*** PROSEDUR PENGAJUAN KAJIAN DALAM PELAKSANAAN PEMBAYARAN ASURANSI KESEHATAN PADA ASURANSI TAKAFUL KELUARGA (Studi Kasus Takaful Keluarga Cabang Bengkulu)

Latar Belakang Masalah** (Lampirkan)

Rumusan Masalah*** (Lampirkan)

2. **Judul 2***

Latar Belakang Masalah** (Lampirkan)

Rumusan Masalah*** (Lampirkan)

3. **Judul 3***

Latar Belakang Masalah** (Lampirkan)

Rumusan Masalah*** (Lampirkan)

III. Proses Konsultasi

1. Validasi Judul oleh Pengelola Perpustakaan Fakultas

Catatan

Pengelola Perpustakaan

Eto Alpa M.E

2. Konsultasi dan Persetujuan dengan Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Catatan

OK. Lanjutkan

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

H. Makmur, Lc, MA, MA

IV. Judul Yang Disahkan

Penunjukkan Dosen Penyeminar

Bengkulu,

Mengesahkan

Kajit Ekis Manajemen

Dr. Dede Nurul Huda, M.A

Mahasiswa

Wika Ardiyanti
NIM: 1811140115

* Jelas, spesifik, tidak disingkat, rentang 6 (enam) sampai dengan 12 (dua belas) kata

** Minimal 5 (lima) paragraf berisi ide atau gagasan yang mengungkapkan masalah penelitian (kesejangan antara ideal/teori dan praktek/pelaksanaannya)

*** Jelas, spesifik dan tidak ambigu



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

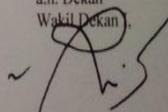
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Rabu, 29 Desember 2021
Nama Mahasiswa : Wika Ardiyanti
NIM : 1811140115
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
Prosedur Pengajuan Klaim Dalam Pelaksanaan Pembayaran Asuransi Kesehatan Pada Asuransi Takaful Keluarga	 Wika Ardiyanti	 H. Makmur, Lc, M.A.

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan



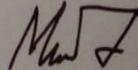
Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP 196606161995031003

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Wika Ardiyanti
NIM : 1811140115
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam /Perbankan Syariah

No	Permasalahan	Saran Penyeminar
1	Dilatar belakang tambahkan isu-isu kekinian yang terjadi di penelitian	
2	Tambahkan pengertian asuransi syariah menurut beberapa pakar	
3	tambahkan tulisan arab dan Perbaiki tulisan berdasarkan pedoman Fehi	
4	3 Jurnal 2 Skripsi dipelesterkan persamaan dan perbedaannya.	

Bengkulu,
Penyeminar,



H. Makmur, Lc., MA, M.Ag
NIP. 2004107601

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi berjudul "PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM DALAM
PELAKSANAAN PEMBAYARAN ASURANSI KESEHATAN PADA ASURANSI
TAKAFUL KELUARGA" (Studi Kasus Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu) Yang
dusun oleh

Nama : Wika Ardyanti
NIM : 1811140115
PRODI : Perbankan Syariah

Telah diseminarkan Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam universitas islam negeri
fatmawati sukarno Bengkulu Pada

Hari : Rabu
Tanggal : 29 Desember 2021 M/1443 H

Dan Telah diperbaiki sesuai saran-saran tim penyeminar Oleh karenanya sudah dapat
diusulkan kepada jurusan untuk ditunjuk Tim Pembimbing Skripsi

Bengkulu, Januari 2022 M
Rabu/ Awal 1443 H

Mengstahuri


Yose Prisandi, MM
198508012014032000

Penyeminar


H. Makmur, Lc., MA, M. Ag
NIP. 2004107601



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0796) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbangkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0076/Un.23/ F.IV/PP.00.9/01/2022

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Dr. Asnaini, M. A.
NIP : 197304121998032003
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : H. Makmur, Lc., M. A.
NIDN : 2004107601
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

N A M A : Wika Ardiyanti

NIM : 1811149115

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : **Prosedur Pengajuan Klaim dalam Pelaksanaan Pembayaran Asuransi Kesehatan Pada Asuransi Takaful Keluarga (Studi Kasus Takaful Keluarga Cabang Bengkulu)**

Keterangan : Skripsi

Demikian surat penunjukan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu

Pada Tanggal : 17 Januari 2022

Dekan,

Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

PEDOMAN WAWANCARA

Dengan Judul Skripsi :

“Prosedur Pengajuan Klaim Dalam Pelaksanaan Pembayaran Asuransi
Kesehatan Pada Asuransi Takaful Keluarga”

(Studi Kasus: Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu)

Nama : Wika Ardiyanti
NIM : 1811140115
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Biodata Informan

Nama :
Jabatan :
Jenis Kelamin :
Pendidikan :
Agama :

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

1. Berapa jumlah petugas yang bertanggung jawab dalam Pengajuan prosedur klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan?
2. Bagaimana penerapan kebijakan/SOP dalam pengajuan prosedur klaim dalam pelaksanaan pembayaran Asuransi kesehatan pada asuransi takaful keluarga?
3. Apa saja persyaratan yang harus dibawa oleh nasabah pada saat melakukan pendaftaran administrasi?
4. Bagaimana mengenai kelengkapan berkas dalam pengajuan prosedur klaim pada pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan untuk saat ini?

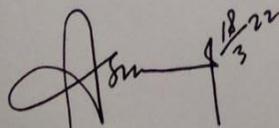
5. Apa saja software atau aplikasi mendukung yang digunakan dalam Pengajuan prosedur klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan di takaful?
6. Apakah ada permasalahan yang muncul pada software/aplikasi dalam pengajuan prosedur klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan?
7. Bagaimana alur pengumpulan berkas pengajuan prosedur klaim?
8. Berapa lama waktu yang telah ditetapkan untuk memenuhi kelengkapan berkas?
9. Bagaimana ketepatan antara prosedur dengan pengelolaan klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan?
10. Apa saja indikator kelengkapan berkas dalam prosedur pengajuan klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi kesehatan?

Bengkulu, Maret 2022

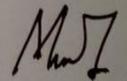
Mengetahui

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Asnaini, M. A
NIP. 197304121998032003



H. Makmur, Lc., M.A
NIDN. 2004107601



SURAT SELESAI PERNYATAAN PENELITIAN

Nomor: 08/RO/ATK/IV/2022

Berdasarkan surat permohonan izin penelitian dari Dekan Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu tentang surat izin penelitian maka yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Arif Sudiby, S.H
Jabatan : Takaful Sales Manager
Alamat : Jl. Ahmad Yani, Ruko Kampus Unihaz No. 4 Kota
Bengkulu

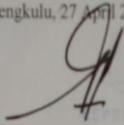
Dengan ini menyatakan bahwa Mahasiswa yang beridintitas:

Nama : Wika Ardiyanti
Nim : 1811140115
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah selesai melakukan penelitian di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu Jalan Ahmad yani, ruko Kampus Unihaz No. 4, Kota Bengkulu. Selama 20 hari terhitung dari tanggal 30 Maret sampai 20 April 2022 memperoleh data dan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul " Prosedur Pengajuan Klaim Dalam Pelaksanaan Pembayaran Asuransi Kesehatan Pada Asuransi takaful Keluarga (Studi Kasus Takaful Keluarga cabang Bengkulu)".

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 27 April 2022



M. Arif Sudiby, S.H

Kantor takaful Bengkulu

Jl. Ahmad Yani, Ruko Kampus Unihaz Nomor 4, lantai 1, Kota Bengkulu

Phone: 0852 7394 1500



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51276-51171-
51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

No : 022/SKLP-FEBI/02/6/2022

Satgas Plagiasi Program Studi Perbankan Syariah Menerangkan bahwa :

Nama : Wika Ardiyanti
Nim : 1811140115
Prodi : Perbankan Syariah
Jenis Tugas Akhir : SKRIPSI
Judul Tugas Akhir : **PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM DALAM
PELAKSANAAN PEMBAYARAN ASURANSI
KESEHATAN PADA ASURANSI TAKAFUL
KELUARGA (Studi Kasus Takaful Keluarga Cabang
Bengkulu)**
Similarity Index : 18%
Status : LULUS

Adalah benar- benar telah lulus pengecekan plagiasi dari naskah Publikasi Tugas Akhir
melalui aplikasi Turnitin.

Satgas Plagiasi
Program Studi Perbankan Syariah

Debbv Arisandi, MBA
NIP.198609192019032012



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

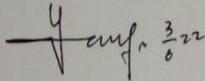
Nama Mahasiswa : Wika Ardiyanti Program Studi : Perbankan Syariah
NIM : 1811140115 Pembimbing I : Dr. Asnaini, M.A
Judul Skripsi : Prosedur Pengajuan Klaim Dalam Pelaksanaan
Pembayaran Asuransi Kesehatan Pada Asuransi Takaful
Keluarga (Studi Kasus Takaful Keluarga Cabang
Bengkulu)

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	Jum'at 18/03/2022	BAB I- III Pedoman wawancara	<ul style="list-style-type: none">• Acc	A
2.	Senin 25/04/2022	BAB I-V Daptar isi	<ul style="list-style-type: none">• Dilengkapi sesuai dengan pedoman• Rapikan	A
3.	Rabu 27/04/2022	Daptar isi	<ul style="list-style-type: none">• Halamannya disamakan dengan isi skripsi• Margin sesuaikan dengan pedoman	A
4.	Selasa 17/05/2022	Batasan dan rumusan masalah	<ul style="list-style-type: none">• Spasi dan penulisan diperbaiki• Cetak miring	A
5.	Jum'at 20/05/2022	Manfaat penelitian	<ul style="list-style-type: none">• Huruf kapital• Ikuti pedoman FEBI	A
6.	Senin 23/05/2022	Kegunaan penelitian	<ul style="list-style-type: none">• Teoritis dan praktis harus beda dan jelas	A

7.	Rabu 25/05/2022	Kesimpulan	<ul style="list-style-type: none">• Margin dan huruf kapital• Cetak miring	A
8.	Senin 30/05/2022	BAB I-V	<ul style="list-style-type: none">• Acc	A

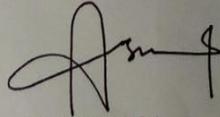
Bengkulu, Mei 2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Islam



Yenti Sumarni, M.M
NIP. 197904162007012020

Pembimbing I



Dr. Asnaini, M.A
NIP.197304121998032003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

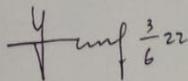
Nama Mahasiswa : Wika Ardiyanti Program Studi : Perbankan Syariah
NIM : 1811140115 Pembimbing II : H.Makmur,Lc.,Ma,M.ag
Judul Skripsi : Prosedur Pengajuan Klaim Dalam Pelaksanaan
Pembayaran Asuransi Kesehatan Pada Asuransi Takaful
Keluarga (Studi Kasus Takaful Keluarga Cabang
Bengkulu)

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	Rabu 02/02/2022	BAB I	<ul style="list-style-type: none">• Tambahkan isu-isu kekinian yang terjadi di penelitian• Tambahkan pengertian asuransi syariah menurut beberapa pakar• Tambahkan 3 jurnal dan 2 skripsi di penelitian terdahulu	
2.	Selasa 08/02/2022	BAB II	<ul style="list-style-type: none">• Tambahkan tulisan arab Perbaiki penulisan berdasarkan pedoman skripsi	
3.	Kamis 10/03/2022	BAB III	<ul style="list-style-type: none">• Tambahkan struktur perusahaan• Tambahkan nomor izin usaha	
4.	Selasa 15/03/2022		<ul style="list-style-type: none">• Pedoman wawancara	
5.	Kamis 17/03/2022	BAB I-III	<ul style="list-style-type: none">• Acc	

6.	Selasa 05/04/2022	BAB IV	• Tambahkan narasi	7
7.	Senin 11/04/2022	BAB V	• Perbaiki penulisan sesuai dengan sistematika skripsi	7
8.	Senin 25/04/2022	BAB IV-V	• Acc 25/04 ²²	7

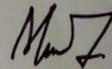
Bengkulu, April 2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Islam



Yenti Sumarni, M.M
NIP. 197904162007012020

Pembimbing II



H. Makmur, Lc., Ma., M. Ag
NIDN. 2004107601