

BAB IV

**ANALISIS APLIKASI MANAJEMEN RISIKO DALAM PENGELOLAAN
DANA TAKAFUL PENDIDIKAN PADA PT. ASURANSI TAKAFUL
KELUARGA CABANG SEMARANG**

A. Analisis Aplikasi Manajemen Risiko Dalam Pengelolaan Dana Takaful Pendidikan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Semarang

Dalam kegiatan operasional perusahaan ketidakpastian beserta risikonya merupakan suatu yang tidak dapat diabaikan, namun harus dilakukan suatu tindakan antisipasi risiko agar kerugian yang ditimbulkan dapat dihilangkan atau paling tidak diminimumkan. PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Semarang dalam usahanya untuk menanggulangi risiko menempuh langkah-langkah antara lain:

1. Mengidentifikasi risiko yang dihadapi perusahaan
2. Mengukur dan mengevaluasi risiko
3. Mengendalikan risiko secara efektif

Dari ketiga tahap yang ditempuh pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Semarang dalam mengantisipasi risiko perusahaan, penulis mencoba menganalisa satu persatu tahap tersebut.

1. Identifikasi Risiko Perusahaan

Sebelum mengelola manajemen risiko, maka harus dapat diketahui adanya risiko tersebut, artinya membangun pengertian tentang sifat risiko

yang dihadapi dan dampaknya terhadap aktivitas perusahaan. Pengidentifikasian risiko sering disebut pula mengdiagnosis risiko

Langkah pengidentifikasian risiko merupakan tugas utama seorang manajer risiko didalam perusahaan. Berdasarkan pengamat penulis pengidentifikasian risiko perusahaan di PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Semarang dilakukan oleh masing-masing divisi dengan berkoordinasi dengan TAA (Takaful Authorized Agency).

Pengidentifikasian risiko merupakan proses menganalisa untuk menemukan secara sistematis dan berkesinambungan risiko yang menantang perusahaan.¹

Kegiatan identifikasi risiko yang dilakukan PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Semarang dengan membuat analisa terhadap kemungkinan peristiwa yang terjadi dimasing-masing divisi yang dapat menimbulkan kerugian, diantara risiko tersebut adalah:²

1. Risiko kecurangan, meliputi:
 - a. Kecurangan yang dilakukan peserta dengan memalsukan klaim.
 - b. Pemalsuan dalam mengisi aplikasi permohonan asuransi.
2. Risiko kerusakan komputer, meliputi:
 - a. Penggunaan *flash disk* yang tidak diperiksa.
 - b. Kesalahan pemakaian yang tidak dilakukan karyawan.
3. Risiko pemasaran, meliputi:

¹ Herman Darmawi, *Manajemen Risiko*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), Cet. Ke-9, h.34.

² Analisa kinerja staff pegawai dan karyawan dalam kegiatan operasional ATK cabang Semarang.

a. Beralihnya peserta ke perusahaan asuransi lainya.

4. Risiko Keamanan, meliputi:

a. Pemasangan CCTV guna memantau segala sesuatu kegiatan yang berkaitan dengan keadaan sekitar PT. ATK cabang Semarang jika terjadi kerusuhan (sesuatu yang tidak diinginkan) yang dilakukan oleh pihak lain

Dengan demikian tujuan yang hendak dicapai PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Semarang adalah agar risiko-risiko tersebut dapat diminimalkan, dan bila memungkinkan dihilangkan sehingga tercipta efisiensi dan efektifitas yang pada akhirnya akan membantu dan memudahkan dalam tercapainya tujuan perusahaan.

2. Mengukur dan mengevaluasi risiko perusahaan

Setelah pihak manajemen PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Semarang melakukan identifikasi risiko, maka langkah selanjutnya ialah melakukan pengukuran dan evaluasi risiko untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya kerugian yang menimpa perusahaan.

Dalam tahap ini dilakukan dengan menyusun program yang terkait dengan hasil identifikasi risiko perusahaan yang kemudian diterapkan kepada masing-masing divisi. Dari hasil wawancara dengan Kepala Cabang, bahwa langkah yang ditempuh dengan mengadakan rapat yang dihadiri pimpinan perusahaan dengan perwakilan dari divisi sehingga dihasilkan program yang disesuaikan dengan divisi yang bersangkutan diantaranya:

A. Divisi Klaim

Kebijakan yang ditempuh PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Semarang dalam mencegah risiko kecurangan yang dilakukan kalangan eksternal perusahaan dengan melakukan investigasi ke lapangan yang berkoordinasi dengan aparat kepolisian untuk memastikan kebenaran klaim yang diajukan peserta. Apabila ternyata dari hasil penyelidikan klaim yang diajukan ternyata tidak ada unsur pemalsuan maka pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Semarang harus memberikan santunan kepada peserta sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati bersama.

B. Divisi Underwriting

Upaya yang ditempuh PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Semarang dalam menganalisa kecurangan yang dilakukan peserta dengan mencocokkan aplikasi permohonan asuransi dengan dokumen lainnya. Underwriter harus mendapat informasi secara lengkap terhadap calon peserta dengan cara penganalisaan yang meliputi:

1. Umur
2. Faktor risiko medis
 - a. Kondisi fisik (*physical condition*).
 - b. Riwayat kesehatan (*medical history*).
 - c. Riwayat kesehatan keluarga (*famili history*).
3. Faktor risiko non medis
 - a. Pekerjaan (*occupation*).
 - b. Penerbangan (*aviation*).

- c. Keuangan pribadi (*personal finances*).
- d. Hubungan kepentingan yang dapat diasuransikan (*insurable interest*).
- e. Anti seleksi (*anti selection*).

Maksud dan tujuan dari seleksi dan klasifikasi risiko yang dilakukan oleh divisi underwriting adalah untuk memastikan setiap tertanggung membayar premi sesuai dengan tingkat risiko, menjaga kelangsungan takaful sehingga tidak merugikan perusahaan, dan menjaga kestabilan dana yang terhimpun agar perusahaan dapat berkesinambungan.

C. Divisi Keuangan

Untuk menanggulangi agar terhindar dari kecurangan, maka yang dilakukan PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Semarang dengan memeriksa laporan keuangan, dengan bukti yang ada seperti kwitansi pembayaran, tanda terima barang, bukti pembelian barang. Kemudian apabila ditemukan adanya indikasi kecurangan maka diberikan peringatan kepada pihak yang bersangkutan, apabila kecurangannya dikategorikan ringan, namun apabila kecurangan itu besar pengaruhnya pada perusahaan maka dilakukan pemberhentian hubungan kerja dan ditindak lanjuti ke pengadilan.

D. Divisi Informatika dan Teknologi

Penanggulangan agar terhindar dari kerusakan komputer dapat dilakukan dengan membatasi akses masuk ke bagian jaringan internet karena kemungkinan besar kena virus, menyediakan beberapa *software*

yaitu *software* anti virus, mengganti perangkat komputer yang sudah rusak, membatasi jumlah computer dengan menggunakan *floopy disk drives*, dan memperbaiki computer yang rusak bila masih bisa digunakan.

E. Divisi Marketing

Untuk mengantisipasi permasalahan risiko pada bagian ini dilakukan dengan memberikan pelayanan yang memuaskan pada peserta, mempercepat proses klaim peserta, mengeluarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan pasar, melakukan pelayanan dengan system jemput bola sehingga dapat memberikan simpati kepada perusahaan.

F. Divisi Investasi

Dalam pengelolaan dana para peserta yang bersumber dari premi taba<ru' dan premi wad{i'ah dengan digunakan kepada kegiatan yang tidak bertentangan dengan syari'ah, seperti:

1. Pembiayaan kepada perusahaan dengan prinsip bagi hasil dalam pembagian keuntungan.
2. Pembelian saham terhadap dividen pada perusahaan yang dalam operasional kegiatannya menggunakan prinsip syari'ah.

Untuk mengantisipasi terjadinya kerugian maka divisi investasi memeriksa, meneliti, dan mengukur tingkat *solvabilitas* dari debitur. Jika *solvabilitasnya* baik, maka diadakan perjanjian. Namun sebelumnya dikonsultasikan terlebih dahulu dengan Dewan Pengawas Syari'ah. Di dalam penanganan risiko yang diaplikasikan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Semarang. Dewan Pengawas Syari'ah berfungsi untuk

melakukan pengawasan operasional perusahaan agar dalam pelaksanaannya tidak bertentangan dengan syari'ah.

Dari tahap pengukuran dan evaluasi risiko yang dilakukan PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Semarang, penulis berkesimpulan bahwa pengukuran risiko perusahaan dilakukan dengan cara koordinasi antara manajemen dengan divisi yang dilakukan dengan mengadakan rapat untuk mencari solusi dari permasalahan yang terjadi di masing-masing divisi.

Hal ini terlihat dari setiap rapat yang dilakukan pihak manajemen dalam rangkah mencari cara pemecahan masalah yang dihadapi perusahaan. Dimana didalam rapat yang diadakan pihak manajemen perusahaan mengikutsertakan perwakilan dari divisi yang ada untuk ikut adil dalam membahas permasalahan perusahaan. Disamping itu disetiap rapat perusahaan diberikan kebebasan untuk menyampaikan pendapat mengenai langkah pengendalian risiko yang harus dilakukan perusahaan.

3. Mengendalikan risiko perusahaan

Setelah melakukan pengukuran risiko maka langkah selanjutnya yang dilakukan pihak menejemen PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Semarang memantau pelaksanaan (pengendalian risiko) program yang terkait dengan bidang kerja divisinya, dimana kegiatan ini dilakukan setiap rutin setiap tahunnya. Agar pelaksanaan menejemen risiko dapat tetap berlaku efektif maka dilakukan *review* (tinjauan) secara berkala untuk mengetahui apakah terjadi perubahan terhadap *variable risk* (risiko tidak

tetap) yang mempengaruhi terjadinya kerugian dan upaya penanggulangannya.

Tujuan dari *review* berkala untuk menemukan kendala-kendala serta kelemahan dari pengendalian risiko yang telah dilakukan perusahaan, sehingga dapat dicarikan pemecahan yang lebih tepat untuk risiko tersebut. Untuk catatan-catatan kerugian yang telah terjadi perlu selalu diperiksa, untuk mengetahui apakah ada perubahan terhadap frekuensi kerugian. Catatan tersebut diperlukan sebagai rekomendasi dalam mengambil tindakan diwaktu yang akan datang.

B. Analisis Peran Serta Strategi Pengembangan terhadap pengelolaan Manajemen Risiko di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Semarang

Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya bahwa asuransi dalam Islam adalah saling bertanggung jawab, saling bekerja sama atau bantu-membantu dan saling melindungi penderitaan satu sama lainnya. Oleh karena itu berasuransi dibolehkan secara syariat, karena prinsip-prinsip syari'ah mengajak kepada setiap sesuatu yang berakibat keertatan jalinan sesama manusia dan kepada sesuatu yang meringankan bencana mereka. Asuransi syari'ah juga mengarah kepada berdirinya sebuah masyarakat yang tegak diatas asas saling membantu dan saling menopang. Dalam model asuransi ini tidak ada perbuatan memakan harta manusia dengan batil, karena apa yang telah diberikan adalah semata-mata sedekah

dari hasil harta yang dikumpulkan. Selain itu keberadaan asuransi syari'ah akan membawa kemajuan dan kesejahteraan kepada perekonomian umat.

Apabila kita masukkan asuransi ke dalam lapangan kehidupan muamalah, maka takaful dalam pengertian muamalah mengandung arti yaitu saling menanggung risiko di atas satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atas risiko masing-masing. Dengan demikian, gagasan mengenai takaful berkaitan dengan unsur saling menanggung risiko di antara para peserta asuransi, dimana peserta yang satu menjadi penanggung peserta yang lainnya. Risiko tersebut dilakukan atas saling tolong-menolong dalam kebaikan dengan cara masing-masing mengeluarkan dana yang ditunjukkan untuk menanggung risiko tersebut. Perusahaan takaful hanya bertindak sebagai fasilitator saling menanggung diantara para peserta asuransi. Hal inilah salah satu yang membedakan antara takaful dengan asuransi konvensional.

Kaitanya erat terhadap pengelolaan dana pendidikan oleh perusahaan takaful dengan berbagai risiko yang timbul baik itu melalui pihak intern maupun ekstern maka pada produk takaful pendidikan yang termasuk dalam produk *saving*, dimana dana yang terkumpul diinvestasikan sesuai dengan prinsip syari'ah. Hasil investasi dibagikan menurut sistem bagi hasil (almudharabah) 60 % peserta dan 40 % perusahaan atau 70 % peserta dan 30 % perusahaan.³

³ Wawancara dengan bapak nazzarudin selaku kepala cabang pada tanggal 13 April 2012

Premi dengan unsur tabungan (*saving*), masing-masing produk mempunyai ketentuan yang berbeda. Dalam hal ini, juga berkaitan dengan klaim yang akan diajukan kepada perusahaan, tidak lepas dari itu juga peran serta strategi pengembangan terhadap pengelolaan manajemen risiko dana takaful pendidikan berjalan dengan baik yaitu mengidentifikasi jenis risiko lalu mengukur dan mengendalikannya, sehingga risiko yang timbul dapat diatasi sesuai dengan tingkat kesulitannya sehingga risiko tersebut ditekan atau paling tidak diminimalisir.

Pada takaful, terjadi peristiwa berbagi risiko *finansial* diantara peserta. Apabila terjadi risiko, setiap peserta secara sukarela menjadi penanggung kepada peserta lainnya dengan prinsip saling tolong menolong. Disini terjadi *pool of fund*⁴ atau pengumpulan dana oleh para peserta takaful.

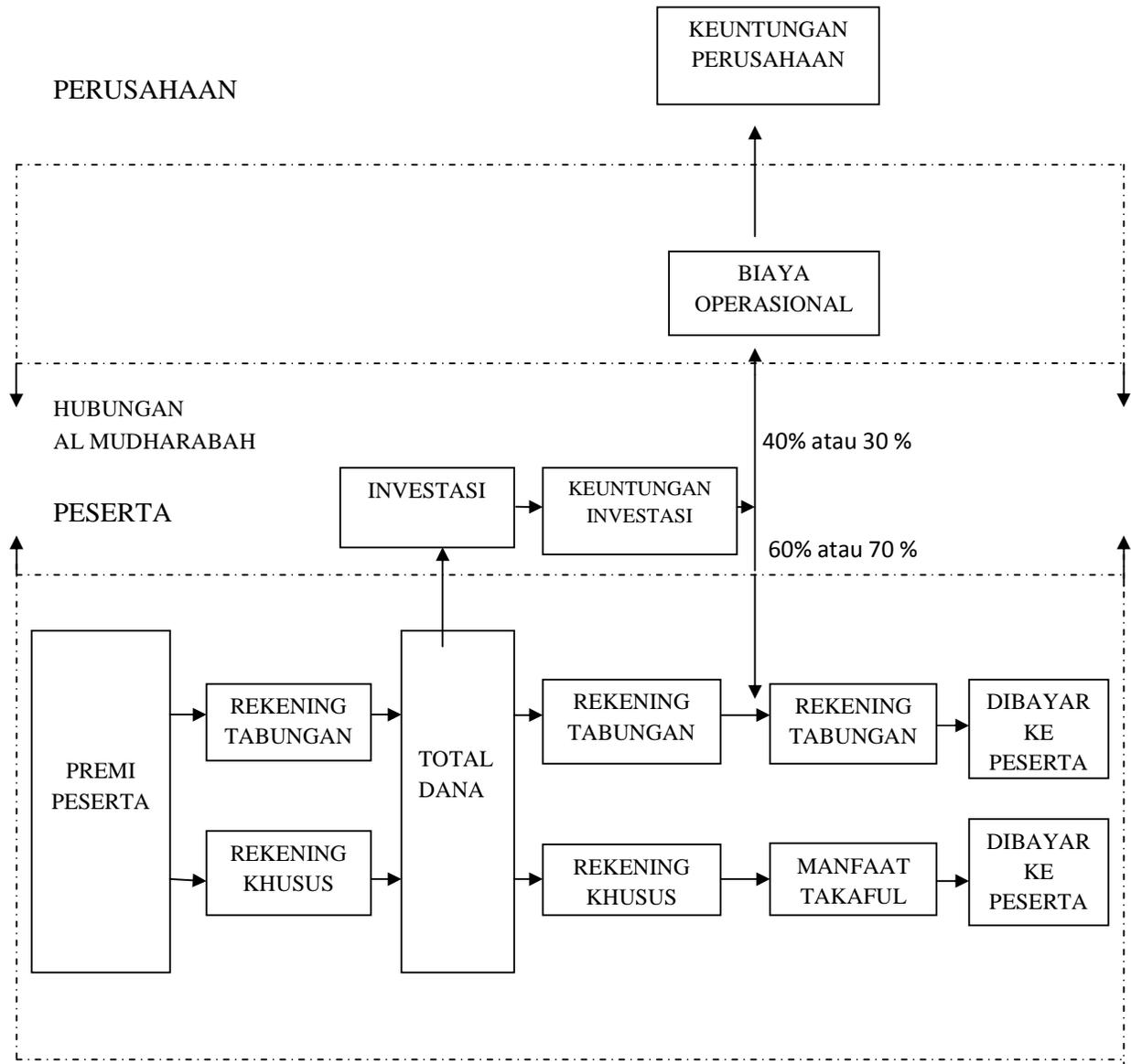
Konsekuensi dari akad *sharing risk* terutama dalam hal pengelolaan dana⁵ adalah pada saat peserta membayar iuran dana maka dana tersebut langsung dipisahkan oleh pengelola ke dalam *account* dana peserta (yang akan menjadi dana hibah tolong menolong apabila peserta mendapat risiko) dan sebagian lainnya akan dimasukkan ke dalam *account* pengelola sebagai dana pengelolaan. Besarnya proporsi pembagian dana, sesuai dengan jenis takaful yang diikuti oleh peserta.

⁴ Mohd. Ma'sum Billah, "Principles and Practice of Takaful and Insurance (Compared)", (International Islamic University Malaysia, 2001)

⁵ PT. Asuransi Takaful Keluarga, "Materi Training Kepala Cabang Tahun 2005", (PT. ATK, 2005)

Berikut alur dana pada pengelolaan dana saving dengan bagan dibawah ini :⁶

MEKANISME PENGELOLAAN DANA SISTEM SAVING



Tabel 4.1

⁶ Heri sudarsono bank dan lembaga keuangan syariah edisi 2.yogyakarta: Ekonisia, 2003, hal. 124

Berikut adalah manfaat asuransi yang diharapkan dapat memberikan gambaran dan pemahaman dari peranan asuransi:

Manfaat Takaful (pada produk tabungan) yang akan diperoleh peserta Takaful atau ahli warisnya adalah sebagai berikut:

1. Jika peserta ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian, maka ahli warisnya akan memperoleh;
 - a) Dana rekening tabungan yang telah disetor,
 - b) Bagian keuntungan atas hasil investasi mudharabah dari rekening tabungan,
 - c) Selisih dari manfaat Takaful awal (rencana menabung) dengan premi yang sudah dibayar.
2. Bila peserta mengundurkan diri sebelum perjanjian berakhir, maka peserta akan memperoleh:
 - a) Dana rekening tabungan yang telah disetor,
 - b) Bagian keuntungan atas hasil investasi mudharabah dari rekening tabungan,

Manajemen risiko adalah mengatur segala sesuatu agar dilakukan dengan baik, tepat, dan tuntas merupakan hal yang disyariatkan dalam Islam. Proses-proses manajemen Islam adalah perencanaan segala sesuatu secara mantap untuk melahirkan keyakinan yang berdampak pada melakukan sesuatu sesuai dengan aturan serta memiliki manfaat.⁷

⁷ KH. Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), h. 1.

Dari penjelasan tersebut diatas, penulis berkesimpulan bahwa peran serta strategi terhadap pengelolaan manajemen risiko di PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Semarang telah sesuai dengan prinsip islam. Hal ini dapat dilihat dari langkah yang ditempuh oleh pihak manajemen dalam menanggulangi semua risiko yang mungkin terjadi tidak bertentangan dengan syariat Islam, yaitu meliputi identifikasi risiko dilakukan dengan analisa terhadap jenis risiko yang dapat menghambat kegiatan operasional perusahaan, mengukur dan mengevaluasi risiko bertujuan untuk menilai berhasil tidaknya pelaksanaan manajemen risiko yang dilakukan perusahaan, dan mengendalikan risiko ditempuh dengan membuat program dalam rangka mengantisipasi risiko untuk menghindari tingkat pengeluaran yang tidak efisien di perusahaan.

Dengan demikian tujuan yang hendak dicapai oleh pihak manajemen dalam menerapkan manajemen risiko untuk meminimalkan semua kemungkinan kerugian yang menghambat kegiatan perusahaan, Diantaranya, dalam kegiatan operasional dilakukan secara berkelompok bukan perorangan, artinya masing-masing saling mengawasi satu sama lain, sehingga pada akhirnya tercapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.

Kita dianjurkan untuk berusaha menjaga kelangsungan hidup kita dengan memproteksi kemungkinan terjadinya kondisi yang buruk. Dan menyatakan bahwa berasuransi tidak bertentangan dengan takdir, bahkan Allah menganjurkan adanya upaya-upaya menuju kepada perencanaan

masa depan dengan sistem *proteksi* yang dikenal dalam mekanisme takaful, misalnya orang tua yang ikut asuransi berarti menjalankan tanggung jawabnya untuk mempersiapkan masa depan keluarga (anak) yang ditinggalkan.

Adapun strategi pengembangan yang diperlukan untuk mengembangkan PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Semarang sebagai berikut:⁸

- 1) perlu strategi pemasaran yang lebih terfokus kepada upaya untuk memenuhi pemahaman masyarakat tentang asuransi takaful. maka asuransi takaful perlu meningkatkan kualitas pelayanan (*quality services*) kepada pemenuhan pemahaman masyarakat, misalnya mengenai; apa asuransi takaful, bagaimana operasional asuransi takaful, keuntungan apa yang didapat dari asuransi takaful, dan lain sebagainya
- 2) sebagai lembaga keuangan yang menggunakan sistem syariah tentunya aspek syiar islam merupakan bagian dari operasi asuransi tersebut. syiar islam tidak hanya dalam bentuk normatif kajian kitab saja melainkan bisa juga hubungan antara perusahaan asuransi dengan masyarakat. dalam hal ini asuransi takaful sebagai perusahaan yang berhubungan dengan masalah kemanusiaan (kematian, kecelakaan, kerusakan, maupun kerugian), setidaknya dalam masalah yang

⁸ Heri Sudarsono, *Op. cit.*, h. 120.

berhubungan dengan klaim peserta, asuransi takaful bisa memberikan pelayanan yang lebih baik dibanding dengan asuransi konvensional.

- 3) dukungan dari berbagai pihak terutama pemerintah, ulama', akademisi, dan masyarakat diperlukan untuk memberikan masukan dalam penyelenggaraan operasi asuransi takaful. hal ini diperlukan selain memberikan kontrol bagi asuransi takaful supaya berjalan pada sistem yang berlaku, juga meningkatkan kemampuan asuransi takaful dalam menangkap kebutuhan dan keinginan masyarakat sendiri.

Dari penjelasan tersebut di atas, penulis berkesimpulan bahwa pihak manajemen PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Semarang mempunyai komitmen yang tinggi untuk melakukan pengawasan disetiap divisi, sehingga diharapkan dapat meminimalisir kerugian yang mungkin terjadi. sehingga tercipta efisiensi dan efektifitas dalam operasional perusahaan.