

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Analisis Pengelolaan Dana *Tabarru'* di AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus**

Asuransi syariah merupakan usaha saling melindungi dan tolong menolong melalui dana *tabarru'*. Berbeda dengan asuransi konvensional yang menganut konsep transfer risiko, konsep asuransi syariah menganut prinsip berbagi risiko, dimana terjadi proses saling menanggung antara satu peserta dengan peserta lainnya. Adanya dana *tabarru'* ini akan menghilangkan faktor *gharar* (unsur ketidakjelasan) dan *maysir* (unsur judi) dalam praktek asuransi syariah. Peraturan Menteri Keuangan No 18/010/2010 menekankan agar ada pemisahan rekening dan tujuan penggunaan serta fungsi pencatatan terpisah untuk benar-benar menjamin bahwa dana *tabarru'* untuk tujuan tolong-menolong benar-benar murni dan tidak tercampur dengan dana operasional bisnis perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agung Sedayu, S.E., selaku Kepala Unit Administrasi dan Keuangan Cabang Kudus, mengatakan bahwa operasional kerja sehari-hari karyawan mengikuti standar operasional prosedur dari Bumiputera pusat. Standar operasional tersebut terbagi menjadi dua bagian pekerja yaitu indoor dan outdoor. Yang termasuk kategori indoor adalah karyawan bagian administrasi, bagian

umum, dan kepala keuangan. Sedangkan *outdoor* adalah para supervisor dan agen-agen pemasaran AJB Bumiputera 1912 Syariah.<sup>1</sup>

Lebih lanjut, beliau mengatakan, pengelolaan dana dalam perhitungan asuransi yang telah ada baik yang masuk atau keluar juga dikelola oleh pusat langsung, sehingga kantor-kantor cabang hanya merupakan "pintu gerbang"/perantara/ penghubung bagi nasabah AJB Bumiputera 1912 Syariah 1912 Pusat.<sup>2</sup>

Senada dengan praktek yang dilaksanakan di seluruh cabang AJB Bumiputera 1912 Syariah, berdasarkan wawancara yang penulis lakukan, dalam prakteknya, AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus, menerapkan prinsip saling kerjasama dan tolong-menolong, khususnya yang berkenaan dengan dana *tabarru'*. Pada hakekatnya nasabah yang membayar premi di AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus, dan juga cabang-cabang yang lain, merasa aman dan percaya dengan pengelolaan yang dilakukan oleh pihak AJB Bumiputera 1912 Syariah, sehingga jika sewaktu-waktu mereka tertimpa musibah maka mereka dapat terbantu dari AJB Bumiputera 1912 Syariah.<sup>3</sup>

Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Muhammad syakir Sula yang mengatakan bahwa :

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Bapak Agung Sedayu, S.E. (Kepala Unit Administrasi dan Keuangan: pada tanggal 14 Oktober 2016)

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> *Ibid.*

“Pada hakekatnya *shahibul maal* atau nasabah yang membayar premi di asuransi memiliki tujuan untuk sewaktu-waktu mereka ditimpa musibah yang entah kapan akan terjadi dengan membayarkan premi di asuransi maka nasabah percaya kepada perusahaan asuransi syariah terkait untuk dapat mengelola dana tersebut sehingga jika sewaktu-waktu mereka tertimpa musibah maka mereka dapat terbantu dari perusahaan asuransi syariah.<sup>4</sup>

Untuk lebih dapat menjelaskan pengelolaan dana *tabarru'* di AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus, berikut akan peneliti sampaikan tentang mekanisme pengelolaan dana *tabarru'* yang terdapat pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus. Dari hasil wawancara, penulis memperoleh data bahwa dana *tabarru'* yang ada pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus itu, dalam investasinya dipisahkan dengan dana lainnya. Dana *tabarru'* dikelola sendiri oleh perusahaan dan diinvestasikan ke cabang-cabang perusahaan yang dimiliki AJB Bumiputera. Ketika dana *tabarru'* habis (devisit), maka untuk menanggulangi ketidakcukupan, diambilkan dana dari *qardh* yang diambilkan dari Bumiputera Pusat yang direalisasikan kepada cabang-cabang yang kekurangan dana untuk membayar santunan atau klaim yang diajukan oleh peserta.<sup>5</sup>

Kemudian, dari manakah sumber dana *tabarru'* di AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus diperoleh, penulis memperoleh

---

<sup>4</sup> Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General)*, Jakarta: Gema Insani, 2004, h. 249.

<sup>5</sup> Wawancara dengan Bapak Agung Sedayu, S.E. (Kepala Unit Administrasi dan Keuangan: pada tanggal 14 Oktober 2016)

data dari hasil wawancara dengan Bapak Agung Sedayu, S.E., selaku Kepala Unit Administrasi dan Keuangan Cabang Kudus, bahwa sejak awal pengajuan asuransi, nasabah dikasih pemberitahuan dan pemahaman mengenai dua jenis akad. Yang pertama adalah akad investasi, yaitu setoran untuk dana investasi, yang bisa ditarik ketika selesai masa perjanjian. Dan itu disepakati sebesar 95% dari jumlah setoran premi. Kemudian yang kedua adalah akad kontribusi, yang disepakati sebesar 5% dari jumlah setoran premi. Kedua akad tersebut dimasukkan pada rekening yang berbeda-beda, dengan tujuan untuk mempermudah pengelolaan.<sup>6</sup>

Lebih lanjut, beliau menjelaskan bahwa dana yang masuk pada akad investasi, akan dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah*. Sehingga ketika ada keuntungan, akan dibagi bersama, ketika ada kerugian akan ditanggung bersama. Sedangkan dana yang bersumber dari akad kontribusi, inilah yang dimasukkan ke dalam rekening dana *tabarru'*, yang menganut prinsip hibah.<sup>7</sup>

Dari keterangan tersebut, penulis dapat menganalisa bahwa apa yang dipraktekkan di AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus, sesuai dengan landasan teori yang berbunyi :

“Berlandaskan pada prinsip *takafuli* dan *tabarru'*, asuransi syari'ah (terutama untuk asuransi jiwa) direalisasikan

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Bapak Agung Sedayu, S.E. (Kepala Unit Administrasi dan Keuangan: pada tanggal 14 Oktober 2016)

<sup>7</sup> *Ibid.*

dalam dua bentuk akad di awal setoran premi, yaitu akad untuk investasi dan akad untuk kontribusi. Akad tabungan investasi dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah*, sementara akad kontribusi berdasarkan prinsip *hibah* dan *tabarru'*. Dana yang masuk pada akad *tabarru'* misalnya 5% dari total premi yang disetorkan, akan dimasukkan dalam rekening *tabarru'*. Sedangkan 95%, sisanya akan dimasukkan dalam rekening tabungan investasi.<sup>8</sup>

Sebelum melanjutkan ke pembahasan dana *tabarru'*, penulis akan menyisipkan sedikit pembahasan mengenai akad investasi di AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, penulis memperoleh data bahwa, pembagian hasil keuntungan dari pengelolaan dana investasi, yang akan diperoleh oleh nasabah atau peserta adalah sebesar 70%. Sedangkan yang 30% sisanya adalah untuk operasional perusahaan.<sup>9</sup>

Hal ini, menurut analisa penulis, berarti AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus menganut sistem *mudharabah* yang dianjurkan oleh Islam sebagai ganti sistem bunga yang mengandung riba. Nasabah memperoleh hak atas bagi hasil tersebut sampai masa kontrak habis yang pada masa akhir kontrak akan ditambah dengan dana tabungan yang telah disetorkan. Sedangkan jika nasabah meninggal dunia sewaktu masa kontrak maka ahli waris nasabah akan memperoleh dana santunan atau 'santunan kebajikan' ditambah dengan pembagian hasil

---

<sup>8</sup> Sula, *Asuransi...*, h. 45-46.

<sup>9</sup> *Observasi Lapangan*, pada tanggal 14 Oktober 2016.

keuntungan yang diperoleh perusahaan atas investasinya dan dana tabungan yang telah disetorkan atau "nilai tunai". Adapun besaran santunan kebajikan ditetapkan oleh perusahaan diluar bagi hasil keuntungan investasi.

Selanjutnya penulis akan membahas mengenai mekanisme pengelolaan dana *tabarru'* di AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus. Untuk itu penulis memperoleh data dari hasil wawancara dengan Bapak Agung Sedayu, S.E., selaku Kepala Unit Administrasi dan Keuangan Cabang Kudus, sebagai berikut :

“Sistem yang dipakai di AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus, adalah prinsip *takaful* dengan melalui akad khusus di awal. Akad khusus yang dimaksud di sini adalah nasabah menyetujui sejumlah 5% dari premi sebagai dana *tabarru'*, yang akan sukarela memberikan kepada sesama nasabah yang mendapatkan musibah, berdasarkan prinsip *takaful*. Oleh karena melalui akad khusus ini, dana *tabarru'* boleh digunakan untuk siapa saja yang mendapatkan musibah, namun kemanfaatannya hanya terbatas pada sesama nasabah atau peserta *takaful* saja. Dengan kata lain, kumpulan dana *tabarru'* hanya dapat digunakan untuk kepentingan para peserta *takaful* saja yang mendapat musibah. Sehingga sekiranya dana *tabarru'* tersebut digunakan untuk kepentingan lain, berarti ini melanggar syarat akad”.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Bapak Agung Sedayu, S.E. (Kepala Unit Administrasi dan Keuangan: pada tanggal 17 Juni 2016)

Selanjutnya beliau mengatakan bahwa, dana *tabarru'* tersebut ketika terkumpul dan tidak mengalami defisit, maka akan dikelola sendiri oleh perusahaan. Dana tersebut, ada yang di investasikan pada obligasi syariah dan sebagian kecil pada sektor lain. Namun di AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus, lebih mengedepankan investasi pada obligasi syari'ah, dikarenakan obligasi syariah mempunyai jumlah *margin fee* yang tetap dan jelas returnnya, sehingga perusahaan AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus memperoleh pengembalian atas investasinya, dan dana tersebut dapat berkembang dengan nyaman dan aman.<sup>11</sup>

Berdasarkan keterangan-keterangan di atas, penulis dapat menganalisa bahwa di AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus, dana *tabarru'* dipisahkan menjadi rekening tersendiri. Dan setiap nasabah mempunyai hak untuk mengajukan klaim ketika ada dari pihak nasabah yang meninggal dunia. Sedangkan jika nasabah meninggal dunia sewaktu masih dalam masa perjanjian atau masa kontrak, maka ahli waris nasabah akan memperoleh dana santunan atau 'santunan kebajikan' dari dana *tabarru'* tersebut, ditambah dengan pembagian hasil keuntungan yang diperoleh perusahaan atas pengelolaan dana investasi, dan dana tabungan yang telah disetorkan. Adapun besaran santunan kebajikan, ditetapkan oleh perusahaan diluar bagi hasil keuntungan investasi.

---

<sup>11</sup> *Ibid.*

Hal ini sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) mengeluarkan fatwa No.21/DSN-MUI /X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi syariah, menyebutkan bahwa asuransi syariah (*ta'min, takaful* atau *tadhamun*) adalah usaha saling tolong diantara sesama orang/pihak melalui investasi dalam bentuk asset dan atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikat) yang sesuai dengan syariah.<sup>12</sup>

#### **B. Analisis Pelaksanaan Penyelesaian Klaim Meninggal di AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus**

Perjanjian asuransi merupakan perjanjian konsensual, artinya perjanjian tersebut merupakan perjanjian timbal balik yang menimbulkan hak dan kewajiban diantara para pihak yang mengadakan perjanjian tersebut. Untuk itu apabila terjadi *evenemen* dari peristiwa yang tidak pasti yaitu tentang meninggalnya seseorang, maka tertanggung atau ahli waris berhak atas uang santunan dari penanggung. Demikian juga apabila sampai berakhirnya jangka waktu perjanjian asuransi jiwa, pemegang polis juga berhak memperoleh pengembalian sejumlah uang dari penanggung yang jumlahnya telah ditetapkan berdasarkan perjanjian. Tuntutan ganti kerugian oleh tertanggung inilah yang biasanya disebut klaim.

---

<sup>12</sup> Abdullah Amrin, *Meraih Berkah melalui Asuransi Syariah*, Jakarta: PT Gramedia, 2011, h. 36.



Di AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus, jika seorang tertanggung atau pemegang polis akan mengajukan klaim, maka ia dapat langsung menghubungi pihak AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus, untuk memperoleh uang santunan dengan meminta surat pengajuan klaim serta melengkapi syarat-syarat yang diperlukan. Pengajuan klaim dapat dilakukan oleh ahli waris atau kuasa yang ditunjuk dengan melampirkan dokumen-dokumen yang diperlukan sebagaimana tercantum dalam polis. Di AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus ada unit tersendiri yang mengurus masalah klaim ini. Unit Klaim ini bertugas untuk mengurus semua peserta asuransi yang akan mengajukan klaim. Unit ini akan memeriksa arsip dan data base untuk mengetahui jumlah premi yang sudah dilunasi serta kondisi-kondisi yang lain.

Di AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus ditentukan bahwa tertanggung atau pemegang polis dapat mengajukan klaim secepatnya setelah terjadi *evenemen*. Atau jika *evenemen* tidak terjadi sampai masa pertanggungan berakhir, maka batas pengajuan klaim ditentukan maksimal dua tahun. Namun apabila klaim baru diajukan setelah lebih dari dua tahun, pihak perusahaan masih bisa memberikan dispensasi jika ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan. Misalnya saja seorang ahli waris baru mengajukan klaimnya setelah empat tahun sejak terjadinya *evenemen* karena ahli waris tidak tahu sebelumnya kalau tertanggung mengikuti asuransi jiwa, maka dalam hal ini perusahaan akan memberikan dispensasi dan membayar santunan

tersebut kepada ahli waris atau orang yang ditunjuk oleh tertanggung.

Untuk polis asuransi jiwa di AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus, syarat-syarat beserta dokumen pendukung untuk mengurus klaim adalah :

#### 1. Asuransi Jiwa Murni

Bila tertanggung masih hidup, maka syarat-syarat dan dokumen yang harus dilengkapi adalah <sup>13</sup>:

- a. Formulir klaim yang telah dilengkapi
- b. Polis yang bersangkutan
- c. Tanda bukti diri pemegang polis
- d. Kwitansi pembayaran premi terakhir

Bila tertanggung meninggal dunia, maka syarat-syarat dan dokumen yang harus dilengkapi adalah <sup>14</sup>:

- a. Formulir klaim yang telah dilengkapi
- b. Polis yang bersangkutan
- c. Surat keterangan meninggal dunia dari instansi yang berwenang
- d. Surat keterangan dari dokter memeriksa atau merawat tertanggung dan menjelaskan mengenai penyebab meninggalnya yang bersangkutan, untuk meninggal dunia

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Bapak Agung Sedayu, S.E. (Kepala Unit Administrasi dan Keuangan: pada tanggal 14 Oktober 2016)

<sup>14</sup> Wawancara dengan Bapak Agung Sedayu, S.E. (Kepala Unit Administrasi dan Keuangan: pada tanggal 14 Oktober 2016)

disebabkan oleh karena kecelakaan atau sebab yang tidak wajar

- e. Kwitansi pembayaran premi terakhir
- f. Tanda bukti diri penerimaan manfaat
- g. Identitas “yang ditunjuk” untuk menerima manfaat pertanggungans yang ditunjuk :
  - 1) Suami / istri
  - 2) Anak
  - 3) Orangtua
  - 4) Saudara kandung

## 2. *Personal Accident*

Untuk *personal accident* maka syarat-syarat dan dokumen yang harus dilengkapi adalah <sup>15</sup>:

- a. Formulir klaim yang telah dilengkapi
- b. Surat keterangan dari polisi atau instansi yang berwenang
- c. Surat keterangan dokter yang menerangkan penyebab kematian
- d. Kwitansi pengobatan
- e. *Visum et repertum* tertanggung
- f. Fotokopi polis
- g. Kwitansi pembayaran premi terakhir
- h. Tanda bukti diri penerimaan manfaat

---

<sup>15</sup> Wawancara dengan Bapak Agung Sedayu, S.E. (Kepala Unit Administrasi dan Keuangan: pada tanggal 14 Oktober 2016)

Di dalam praktek yang seringkali terjadi, sebenarnya tidak ada larangan bagi seseorang untuk mengikuti lebih dari satu asuransi jiwa di perusahaan asuransi yang berbeda, karena hal ini merupakan hak bagi setiap orang untuk mempertanggungkan jiwanya. Apabila tertanggung menjadi peserta asuransi jiwa di dua perusahaan asuransi jiwa yang berbeda dan salah satunya adalah AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus, maka perusahaan asuransi tersebut dapat mengajukan klaim kepada AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus. Misalnya meninggalnya tertanggung karena terjadinya kecelakaan. Biasanya pada kasus tersebut pengajuan klaim harus melampirkan surat keterangan yang asli baik dari kepolisian maupun dari rumah sakit. Namun di dalam prakteknya pihak AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus dapat menerima klaim tersebut apabila ahli waris yang mengajukan klaim menyertakan surat keterangan tersebut sudah dilegalisir oleh pihak yang berwenang.

Dalam hal tertanggung akan mengundurkan diri sebagai nasabah asuransi, maka sebagaimana ditentukan di dalam polis, tertanggung dapat mengundurkan diri minimal setelah tiga tahun dan ia dapat menerima uang sebesar nilai tunai yang dimilikinya. Nilai tunai dalam pengertian asuransi jiwa adalah sejumlah uang yang akan diserahkan kembali kepada tertanggung apabila ia mengundurkan diri dan tidak lagi meneruskan pembayaran preminya sebelum masa pertanggungan berakhir. Nilai tunai bukan berarti seluruh premi yang telah dibayarkan selama suatu

waktu, tetapi sesuai dengan peraturan dan perhitungan dari perusahaan asuransi dan biasanya nilai tunai jumlahnya lebih kecil dibandingkan dengan jumlah premi yang telah dibayarkan.<sup>16</sup>

Setelah diketahui mengenai syarat-syarat pengajuan klaim, perlu diketahui pula mengenai pembayaran klaim. Pembayaran klaim di AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus ada 3 macam, yaitu :

1. Pembayaran klaim murni, yaitu pembayaran klaim karena klaim tersebut telah memenuhi persyaratan-persyaratan yang ditentukan, yang dilampiri dengan dokumen pendukung yang lengkap.
2. Pembayaran klaim *exgratia*, yaitu pembayaran klaim atas suatu risiko yang dijamin dalam polis, namun berdasarkan kondisi yang tercantum dalam polis yang sebenarnya kurang memenuhi persyaratan teknis yang diperlukan. Pembayaran klaim tetap dilakukan mengingat adanya hubungan baik, namun dalam jumlah yang tidak sepenuhnya.
3. Pembayaran klaim kompromis, yaitu pembayaran klaim yang besarnya didasarkan kepada kesepakatan pada pihak yang bersangkutan karena terdapatnya perbedaan penafsiran teknis atas kerugian yang terjadi.

---

<sup>16</sup> R. Ali Rido, *Hukum Dagang : Tentang Aspek-aspek Hukum Asuransi Udara, Asuransi Jiwa, dan Perkembangan Perseroan Terbatas*, Bandung : Remadja Karya, 1986., h. 234.

Mengacu pada cara pembayaran klaim sebagaimana diuraikan di atas, maka di dalam praktek yang terjadi, pembayaran klaim yang dilakukan di AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus adalah pembayaran klaim murni dan klaim *exgratia*. Pembayaran klaim murni, artinya pembayaran dilakukan karena sudah lengkapnya syarat-syarat yang ditentukan beserta dokumen-dokumen yang diperlukan, sehingga apabila syarat-syarat yang ditentukan belum dilengkapi maka pihak perusahaan tidak akan melakukan pembayaran klaim kepada tertanggung sampai lengkapnya semua persyaratan serta dokumen yang diperlukan. Namun apabila memang tidak dimungkinkan, misalnya saja ada dokumen yang hilang maka dari pihak perusahaan akan melihat dari arsip dokumen yang dimiliki perusahaan dan setelah itu perusahaan akan melihat pembayaran klaim. Ini berarti terjadi pula pembayaran secara *exgratia*, karena pembayaran dengan cara ini sebenarnya ada syarat teknis yang kurang dipenuhi.

Setiap perusahaan asuransi mempunyai cara pembayaran tersendiri dan berbeda satu sama lain. Setelah semua dokumen pengajuan klaim lengkap dan sudah diproses, maka tertanggung atau ahli waris berhak untuk memperoleh pembayaran klaim sesuai dengan jumlah uang pertanggungan yang telah disepakati sebelumnya.

### **C. Analisis Hambatan-hambatan yang dihadapi Pemegang Polis Asuransi Jiwa dan pihak Asuransi Pada Saat Proses Penyelesaian Klaim di AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus**

Setelah mengadakan perjanjian asuransi, sebenarnya kedua belah pihak (tertanggung dan penanggung) dituntut untuk mempunyai *Good Faith* atau itikad baik, sehingga perjanjian asuransi dapat dipastikan akan berjalan lancar. Namun di dalam pelaksanaannya seringkali terjadi juga hambatan-hambatan.

Hambatan-hambatan yang muncul dalam pelaksanaan klaim asuransi jiwa, penulis kelompokkan dalam dua bagian, yaitu hambatan untuk klaim meninggal, dan hambatan untuk klaim penebusan.

#### **1. Klaim Meninggal Dunia**

Hambatan-hambatan yang muncul untuk klaim meninggal dunia, sehingga seringkali hal tersebut memperlambat proses penyelesaian klaim, diantaranya adalah:

##### **a. Ketidaklengkapan dokumen**

Masalah ketidaklengkapan dokumen yang harus dipenuhi yang harus dipenuhi sebagai syarat-syarat dalam pengajuan klaim ini biasanya terjadi karena ketidaktepatan dari pihak tertanggung untuk melengkapi dokumen-dokumen apa saja yang dibutuhkan pada saat pengajuan klaim serta kurangnya pemahaman yang lengkap mengenai ketentuan-ketentuan yang tercantum di dalam polis. Dokumen-dokumen yang dibutuhkan pada saat

pengajuan klaim meninggal dunia yang belum lengkap seperti *medical record* dari Rumah Sakit. Apabila klaim meninggal disebabkan karena sakit maka pihak rumah sakit harus menyediakan data mengenai penyebab tertanggung meninggal. Pada kenyataannya data-data yang diperlukan oleh pihak asuransi dalam hal ini AJB Bumiputera1912 untuk persyaratan mutlak dalam suatu prosedur pengajuan klaim meninggal seringkali mengalami hambatan. Hal tersebut disebabkan karena pihak Rumah Sakit harus menangani berbagai macam klaim dari berbagai macam perusahaan asuransi, ketidaklengkapan dokumen yaitu surat penyakian jenazah dari Rumah Sakit yang bersangkutan, seringkali ahli waris dari tertanggung mengalami hambatan mengenai siapa yang dapat dijadikan sebagai saksi jenazah yang dapat dipertanggung-jawabkan kesaksiannya kepada pihak perusahaan asuransi.

b. Ketidaksesuaian Ahli Waris

Hambatan yang timbul menyangkut masalah ahli waris ini biasanya mengenai ketidaksesuaian nama ahli waris yang tercantum, di dalam polis dengan akta atau kartu identitas diri dari ahli waris tersebut. penelitian di lapangan banyak membuktikan adanya informasi yang tidak sesuai dengan yang tertulis di Surat Permintaan Asuransi yang ditandatangani oleh calon tertanggung atau



pemegang polis. Misalnya pada polis tercantum nama asli waris dan setelah diperiksa dan dicocokkan dengan akta atau kartu identitas dirinya ternyata berbeda, riwayat kesehatan calon pemegang polis sebenarnya tidak sesuai dengan informasi yang tertulis di surat permintaan asuransi, ternyata AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus mendapatkan informasi bahwa ternyata ada istri kedua yang tidak dicantumkan dalam surat permintaan asuransi oleh calon pemegang polis sehingga daftar ahli waris tidak sesuai dengan kartu keluarga.

- c. Hilangnya polis asuransi jiwa atau kwitansi bukti pembayaran premi.

Hal ini biasanya terjadi karena sikap kurang hati-hati dari si tertanggung mengingat sebenarnya dokumen tersebut sangat penting terutama pada saat pengajuan klaim ini. Selain itu juga dapat terjadi karena kondisi atau keadaan-keadaan lain yang tidak diduga sebelumnya oleh si tertanggung.

- d. Riwayat Kesehatan Tertanggung

Salah satu persyaratan pengajuan klaim meninggal adalah informasi mengenai penyebab meninggalnya tertanggung, apakah selama 2 (dua) tahun terakhir tertanggung pernah menjalani rawat inap di Rumah Sakit karena suatu penyakit. AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus pernah mendapatkan kasus bahwa

ternyata bertanggung atau pemegang polis berbohong tentang riwayat kesehatannya pada saat pengisian surat permintaan asuransi. Padahal salah satu syarat dasar dalam pengisian permintaan asuransi dipertanyakan mengenai hal tersebut.

## 2. Klaim Penebusan

Kemudian untuk hambatan-hambatan yang muncul untuk klaim penebusan sehingga hal tersebut menghambat proses penyelesaian klaim, diantaranya adalah :

- a. Hilangnya polis asuransi jiwa atau kwitansi bukti pembayaran premi. Hal ini biasanya terjadi karena sikap kurang hati-hati dari si bertanggung mengingat sebetulnya dokumen tersebut sangat penting terutama pada saat pengajuan klaim ini. Selain itu juga dapat terjadi karena kondisi atau keadaan lain yang tidak diduga sebelumnya oleh si bertanggung. Jika terjadi kehilangan polis atau kwitansi bukti pembayaran premi dengan yang baru.
- b. *Waiting List*. Hal ini biasanya terjadi karena banyaknya bertanggung pemegang polis yang mengajukan klaim penebusan kepada AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus, sedangkan dari pihak perusahaan asuransi tidak mempersiapkan dana. AJB Bumiputera hanya mempersiapkan dana untuk klaim habis kontrak dan klaim meninggal, sedangkan dana untuk bertanggung yang

mengajukan klaim penebusan sebelum masa habis kontrak berakhir, belum dipersiapkan, karena penebusan harus mengatur *cash flow* terlebih dahulu.<sup>17</sup>

Hambatan-hambatan yang muncul pada saat pelaksanaan klaim asuransi jiwa telah penulis uraikan diatas. Hal tersebut tentu saja sangat menghambat dan mengganggu proses penyelesaian klaim itu sendiri. Oleh karena itu, AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus sebagai perusahaan asuransi jiwa selalu berupaya mencari solusi atau jalan keluar untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada para nasabah.

Upaya-upaya yang dilakukan AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus guna mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan penyelesaian klaim meninggal dunia antara lain sebagai berikut<sup>18</sup>:

1. Menugaskan Petugas ke Lapangan

Untuk mengatasi masalah atas ketidaklengkapan dokumen, pihak AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus akan menghubungi pihak tertanggung dan memberikan waktu berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak agar pihak tertanggung segera melengkapi dokumen-dokumen yang

---

<sup>17</sup> Wawancara dengan Bapak Agung Sedayu, S.E. (Kepala Unit Administrasi dan Keuangan: pada tanggal 14 Oktober 2016)

<sup>18</sup> Wawancara dengan Bapak Agung Sedayu, S.E. (Kepala Unit Administrasi dan Keuangan: pada tanggal 14 Oktober 2016)

dibutuhkan tersebut. untuk masalah dokumen *medical record*, agen petugas asuransi terjun langsung ke lapangan untuk mempercepat tersedianya dokumen *medical record* nasabah yang meninggal dunia.

2. Meminta Identitas Lain untuk Mendukung Kesesuaian Nama Ahli Waris

Upaya yang dilakukan oleh pihak perusahaan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang menyangkut masalah ketidaksesuaian nama ahli waris yang tercantum di dalam polis dengan nama yang tercantum di dalam akta atau kart identitas ini biasanya pihak perusahaan akan meminta kepada ahli waris untuk menunjukkan akta atau kartu identitas lain yang menunjukkan nama dari ahli waris tersebut, sehingga menjadi lebih akurat, karena dapat dilihat kesesuaiannya.

3. Menyiapkan Arsip-arsip Polis Asuransi Jiwa atau Kwitansi Pembayaran Premi

Jika terjadi kehilangan polis atau kwitansi pembayaran polis ini biasanya sangat sulit bagi AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus untuk mengganti polis atau kwitansi dengan yang baru, untuk itu upaya yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus guna mengatasi hambatan ini biasanya melakukan pencairan dan melihat kembali arsip-arsip yang dimiliki perusahaan. Pihak AJB

Bumiputera 1912 Syariah Kudus melalui wakil perusahaan harus meminta surat kehilangan dari pihak kepolisian.

4. Meminta Riwayat Kesehatan Tertanggung

Diberlakukannya peraturan adanya *underwriting*, dimana terdapat tingkatan dalam *underwriter* yaitu agen petugas penutup asuransi sebagai *underwriter* pertama dalam hal pengisian surat permintaan asuransi membantu calon tertanggung dengan petugas penutup asuransi membantu calon tertanggung dengan tidak memberikan keterangan yang sejujur-jujurnya mengenai riwayat kesehatan tertanggung yang sebenarnya.

Sedangkan upaya-upaya yang dilakukan AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus guna mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan penyelesaian klaim penebusan antara lain sebagai berikut <sup>19</sup>:

1. Menyiapkan Arsip-arsip Polis Asuransi Jiwa atau Kwitansi Pembayaran Premi

Jika terjadi kehilangan polis atau kwitansi pembayaran polis ini biasanya sangat sulit bagi AJB Bumiputera 1912 untuk mengganti polis atau kwitansi dengan yang baru, untuk itu upaya yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus guna mengatasi hambatan

---

<sup>19</sup> Wawancara dengan Bapak Agung Sedayu, S.E.(Kepala Unit Administrasi dan Keuangan: pada tanggal 14 Oktober 2016)

ini biasanya melakukan pencairan data dan melihat kembali arsip-arsip yang dimiliki perusahaan harus meminta surat kehilangan dari pihak kepolisian.

## 2. Pengaturan Program Penjadwalan *Cash flow*

Pengaturan program penjadwalan *cash flow* dilakukan sebagai upaya untuk mengatasi klaim penebusan sebelum masa kontrak berakhir. Upaya pengaturan program penjadwalan *cash flow* ini, dilakukan pada minggu ke 3 (tiga) dan minggu ke 4 (empat). Oleh karena itu agen petugas asuransi sebagai *underwriter* pertama diharuskan memberikan informasi terlebih dahulu pada saat calon tertanggung akan menandatangani surat permintaan asuransi sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara kedua belah pihak di dalam proses pelaksanaan penyelesaian klaim penebusan.

Tabel 3  
Jumlah Klaim Tertanggung Berdasarkan Jenis Klaimnya  
di AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus Tahun 2015  
(Januari-Desember)

| No | Jenis Klaim             | Jumlah Klaim |
|----|-------------------------|--------------|
| 1  | Klaim Mitra Maburr Plus | 401          |
| 2  | Klaim Mitra Iqra' Plus  | 317          |
| 3  | Klaim Mitra Amanah      | 170          |

Sumber Data : Primer (laporan klaim perorangan periode Januari-Desember 2015)

Berdasarkan data yang diperoleh sebagaimana diuraikan pada tabel 3 diatas, maka jumlah klaim yang paling banyak diajukan oleh tertanggung yaitu klaim Mitra Mabru Plus, dengan jumlah klaim sebanyak 401 klaim.

Selain itu dari wawancara dengan salah satu nasabah, penulis mendapatkan keterangan bahwa : “Pelayanan di AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus, sangat baik dan mudah. Baik sejak awal mulai menjadi nasabah, pelayanan saat pembayaran premi, maupun saat pengajuan klaim”.<sup>20</sup> Sedangkan berdasarkan pengamatan penulis saat melakukan observasi, proses pelayanan terhadap nasabah yang datang, memang berjalan lancar dan teratur, meskipun saat itu nasabah yang datang silih berganti. Penulis melihat dalam beberapa kali observasi, pelayanan terhadap nasabah selalu lancar dan tidak pernah penulis menemukan permasalahan dalam pelayanan nasabah, baik dalam hal pengajuan klaim maupun pelayanan-pelayanan yang lain.

---

<sup>20</sup> Wawancara dengan Ibu Suhartini, salah satu nasabah AJB Bumiputera 1912 Syariah Kudus pada tanggal 14 Oktober 2016.