

**APLIKASI MANAJEMEN RESIKO
DALAM PENGELOLAAN KLAIM NASABAH
ASURANSI TAKAFUL KESEHATAN PADA
ASURANSI TAKAFUL INDONESIA CABANG MALANG**

SKRIPSI

Oleh

ERA PUSPITA
NIM: 03220014



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MALANG
2008**

**APLIKASI MANAJEMEN RESIKO
DALAM PENGELOLAAN KLAIM NASABAH
ASURANSI TAKAFUL KESEHATAN PADA
ASURANSI TAKAFUL INDONESIA CABANG MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada:
Universitas Islam Negeri (UIN) Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Oleh

ERA PUSPITA

NIM: 03220014



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MALANG
2008**

LEMBAR PERSETUJUAN

**APLIKASI MANAJEMEN RESIKO
DALAM PENGELOLAAN KLAIM NASABAH
ASURANSI TAKAFUL KESEHATAN PADA
ASURANSI TAKAFUL INDONESIA CABANG MALANG**

S K R I P S I

O l e h

ERA PUSPITA
NIM: 03220014

Telah Disetujui 15 Oktober 2008
Dosen Pembimbing,

H. Surjadi, SE., MM

Mengetahui :
D e k a n,

Drs. HA. MUHTADI RIDWAN, MA
NIP. 150231828

LEMBAR PENGESAHAN

APLIKASI MANAJEMEN RESIKO DALAM
PENGELOLAAN KLAIM NASABAH ASURANSI TAKAFUL
KESEHATAN PADA ASURANSI TAKAFUL INDONESIA
CABANG MALANG

SKRIPSI

Oleh

ERA PUSPITA

NIM: 03220014

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada 14 Oktober 2008

Susunan Dewan Penguji	Tanda Tangan
1. Ketua <u>H. Misbahul Munir, Lc., M.Ei</u> NIP. 150368784	: ()
2. Sekretaris/Pembimbing <u>H. Surjadi, SE., MM</u>	: ()
3. Penguji Utama <u>Ahmad Fahrudin A, SE., MM</u> NIP. 150294653	: ()

Mengetahui:

Dekan,

Drs. HA. MUHTADI RIDWAN, MA

NIP. 150231828

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Era Puspita
NIM : 03220014
Alamat : Jl. Gajayana 107 Malang

menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang, dengan judul :

APLIKASI MANAJEMEN RESIKO DALAM PENGELOLAAN KLAIM NASABAH ASURANSI TAKAFUL KESEHATAN PADA ASURANSI TAKAFUL INDONESIA CABANG MALANG

adalah hasil karya saya sendiri, bukan “duplikasi” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “klaim” dari pihak lain, bukan menjadi tanggungjawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 18 Oktober 2008
Hormat saya,

Era Puspita
NIM : 03220014

PERSEMBAHAN

Dengan segala
Kerendahan hati,
Aku persembahkan
Karyaku yang sangat sederhana ini
Kepada:

Orang tuaku tersayang:
Ayah M. Saleh dan Ibu Sulimah

Kakakku:
Yang paling kusayang,
Kusmiyati, Nur Hidayah (Mbak Nung)

Keponakan-keponakanku:
Cerly Felia Putri dan Muhammad Rafly

Thanks to..

Allah SWT, atas segala rahmat,
Petunjuk serta hidayah-Nya kepadaku,
Tanpa ridho-Nya aku tak akan menjadi manusia seutuhnya.

Sholawat serta salam
Semoga tetap tercurahkan
Kepada baginda Rosulullah SAW
Yang telah menerangi hati kita dengan cahaya islam.

Kepada kedua orang tuaku:
Terima kasih atas segala kasih sayang
Yang diberikan kepadaku selama ini, sampai aku dewasa
Dan yang telah memberi dukungan bagiku baik materiil
maupun non materiil.

Keluarga besarku,
Terima kasih atas segala support
yang mereka berikan selama ini,
Cuma rasa terima kasih yang dapat ku berikan.

Terima kasih juga buat;
Semua yang ikut berpartisipasi atas selesainya
Skripsiku ini sampai selesai khususnya Bapak Surjadi selaku
Pembimbing skripsiku dan
Bapak Suni yang sudah membantuku
Dalam memperoleh semua data penelitianku.

Frend 's in sweet memory:
My frend Umi Mutmainah and Khoirul Niswati, Nurul
(Thanks a lot for your support) semoga persahabatan ini untuk
selamanya.

Dan atas semua pihak yang tidak disebutkan
Dalam persembahanku ini, aku hanya bisa
Mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya.
Semoga kebaikan kalian semua
Mendapat balasan dari Allah SWT.
Amin.

MOTTO

وَقَالَ يَبْنَى لَا تَدْخُلُوا مِنْ بَابٍ وَاحِدٍ وَأَدْخُلُوا مِنْ أَبْوَابٍ
مُتَفَرِّقَةٍ وَمَا أَغْنِي عَنْكُمْ مِنَ اللَّهِ مِنْ شَيْءٍ إِنَّ الْحَكْمَ إِلَّا لِلَّهِ
عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَعَلَيْهِ فَلْيَتَوَكَّلِ الْمُتَوَكِّلُونَ

“Dan Ya’qub berkata: ”Hai anak-anakku janganlah kamu (bersama-sama) masuk dari satu pintu gerbang, dan masuklah dari pintu-pintu gerbang yang berlain-lain; Namun demikian aku tiada dapat melepaskan kamu barang sedikitpun dari pada (takdir) Allah. keputusan menetapkan (sesuatu) hanyalah hak Allah; kepada-Nya-lah aku bertawakkal dan hendaklah kepada-Nya saja orang-orang yang bertawakkal berserah diri”.

(Al-Qur’an, Surah Yusuf Ayat 67)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Swt yang telah menganugrahkan berbagai karunia dan nikmat kepada para hamba-Nya, yakni dengan menurunkan berbagai kitab suci dan mengutus para Rasul as. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Rasulullah Saw yang diutus sebagai rahmat bagi seluruh alam.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana strata satu di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri Malang.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih karena Penulis menyadari bahwa tujuan penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan moril dan materiil dari banyak pihak. Untuk itu penulis sampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Imam Suprayogo selaku Rektor Universitas Islam Negeri Malang.
2. Bapak Drs. HA. Muhtadi Ridwan, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Malang.
3. Bapak H. Surjadi, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberi nasehat dan petunjuk serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi.

4. Ibu Elvi Siswaranti selaku Manager Operasional Marketing Asuransi Takaful Keluarga Cabang Malang, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
 5. Bapak Wahisuni Spd selaku pembimbing lapangan yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian skripsi baik berupa data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
 6. Seluruh Dosen Universitas Islam Negeri Malang yang telah memberi cahaya berupa ilmu pengetahuan kepada penulis selama penulis menempuh studi di UIN Malang.
 7. Kedua orang tua ku yang begitu sabar dalam segala hal, ikhlas dalam mengasuh dan membimbing dengan segenap cinta dan pengertiannya serta yang selalu mendoakan setiap langkah Ananda.
 8. Seluruh keluarga besar yang tidak lelah selalu memberiku semangat dan doa yang tiada habis-habisnya.
 9. Teman seangkatan semuanya, khususnya fakultas ekonomi kelas A. (special teruntuk Umi Mutmainah, Khoirul Niswati, Choiriyah dan Nuril Hilaliyah). Serta rasa terima kasih teruntuk warga kos Gajayana
- 107.

Tiada balasan yang dapat penulis berikan selain do'a dan ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya, semoga Allah SWT menerima amal baik dan memberi balasan yang setimpal atas segala jerih payahnya dan semoga kita semua dalam lindungan-Nya, amien.

Sepenuhnya penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu baik saran maupun kritik dari para pembaca sangat penulis harapkan demi perbaikan untuk selanjutnya.

Akhirnya penulis panjatkan rasa syukur kepada Allah SWT yang sangat mendalam dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan kepada semua pihak pada umumnya.

Malang, 18 Oktober 2008

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN	v
PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK.....	xix
BAB PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Batasan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Kajian Teori	12
1. Pengertian Asuransi.....	12
a. Pengertian Asuransi Tafakul	14
b. Prinsip Dasar Tafakul	17
c. Manfaat Asuransi (Manfaat Tafakuli).....	19
d. Perbedaan Antara Asuransi Konvensional dan Asuransi Takaful	20
e. Jenis Produk Asuransi Syariah.....	26

2. Pengelolaan Klaim	28
a. System Pada Produk <i>Saving</i> (Ada Unsur Tabungan)	29
b. System Pada Produk Non Saving.....	30
c. Pengelolaan Investasi Pada Asuransi Syariah.....	31
d. Klaim.....	33
3. Manajemen Resiko.	36
a. Pengertian Umum.	36
b. <i>Underwriting</i>	43
c. Tujuan <i>Underwriting</i>	44
d. <i>Underwriting</i> Asuransi Konvensional Versus <i>Underwriting</i> Asuransi Syariah.....	47
e. Pengendalian Resiko.....	49
f. Perbedaan Manajemen Resiko dengan Manajemen Asuransi	53
g. Jenis-Jenis Resiko Asuransi.....	55
h. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Risiko. ..	57
i. Tujuan Manajemen Resiko.....	59
j. Proses Manajemen Resiko.....	60

BAB III : METODE PENELITIAN	61
A. Lokasi Penelitian	61
B. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	61
C. Data Dan Sumber Data.....	62
D. Teknik Pengumpulan Data.....	63
E. Model Analisis Data.....	65

BAB IV	: PAPARAN DAN PEMBAHASAN DATA HASIL	
	PENELITIAN	68
A.	Paparan Data Hasil Penelitian.....	68
1.	Sejarah Singkat Lembaga	68
2.	Produk Asuransi Takaful.....	78
3.	Takaful Kesehatan Individu	81
4.	Persyaratan <i>Underwriting</i>	83
B.	Pembahasan Data Hasil Penelitian.....	85
1.	Takaful Kesehatan Individu	85
2.	Mekanisme Pengelolaan Dana Takaful Kesehatan Individu	86
3.	Prosedur Pengajuan Pembukaan Takaful Kesehatan Individu.....	89
4.	Prosedur Penetapan Biaya (Premi dan Klaim)	91
5.	<i>Underwriting</i> Pada Takaful Kesehatan Individu....	95
6.	Pengajuan Klaim	99
7.	Faktor Pendukung Dan Kendala Takaful Kesehatan Individu.....	102
8.	Investasi Pada Asuransi Tsksful Kesehatan.....	104
BAB V	: PENUTUP	106
A.	Kesimpulan	106
B.	Saran	107
DAFTAR PUSTAKA		109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 : Kerangka Analisis	67
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi.....	76
Gambar 4.2 : Mekanisme Pengelolaan Dana Non Saving	87
Gambar 4.3 : Prosedur Pembukaan Polis.....	90
Gambar 4.4 : Prosedur Pengajuan Klaim	101

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Teoritical Mapping	10
Tabel 2.2	: Perbedaan Asuransi Syariah Dan Asuransi Konvensional Menurut Gemala Dewi	20
Tabel 2.3	: Perbedaan Asuransi Syariah Dan Asuransi Konvensional Menurut M. Sula	21
Tabel 2.4	: Produk-produk Asuransi Syariah	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara.....	111
Lampiran 2 : Produk-Produk Asuransi Takaful Menurut M. Syakir Sula	123
Lampiran 3 : Mekanisme Akseptasi Polis	125
Lampiran 4 : Formulir Permohonan Peserta Individu.....	127
Lampiran 5 : Formulir Pengaduan Klaim Individu	130

ABSTRAK

Puspita, Era, 2008 SKRIPSI. Judul : “Aplikasi Manajemen Resiko Dalam Pengelolaan Claim Nasabah Asuransi Takaful Kesehatan Pada Asuransi Takaful Indonesia Cabang Malang”

Pembimbing : H. Surjadi, SE., MM

Kata Kunci : Manajemen Resiko, *Underwriting*, Pengelolaan klaim

Asuransi Takaful Indonesia merupakan salah satu asuransi yang bergerak dalam bisnis perasuransian yang berlandaskan syariah. Dalam bisnis perasuransian, tidak dapat lepas dari yang namanya resiko, terlebih lagi asuransi takaful kesehatan individu yang memiliki resiko yang sulit untuk diperkirakan. Oleh karena itu diperlukan suatu manajemen resiko yang dapat memeringkat resiko yang dapat diterima guna meminimalkan resiko yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen resiko dan kendala-kendala yang dihadapi oleh produk Takaful Kesehatan Individu di Asuransi Takaful Indonesia Cabang Malang.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan, menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Sedangkan metode analisis datanya menggunakan analisis deskriptif.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa penerapan manajemen resiko sudah berjalan, namun Asuransi Takaful Indonesia Cabang Malang hanya bertindak dalam seleksi resiko awal. Resiko juga dapat terjadi bila asuransi tidak berhati-hati dalam pembayaran klaim, maka perlu adanya pengelolaan klaim yang hati-hati serta efisien. Sedangkan *underwriting* secara menyeluruh dilaksanakan oleh kantor pusat. Kendala-kendala yang dihadapi dalam seleksi resiko awal produk takaful kesehatan di Asuransi Takaful Indonesia Cabang Malang hanya pada kurang lengkapnya berkas dari nasabah, hal ini akan memperlambat pemberian klaim. Selain itu, secara umum kendala yang dihadapi takaful kesehatan individu seperti, kecenderungan masyarakat untuk memilih berinvestasi, kesadaran masyarakat tentang askes masih sangat minim.

ABSTRACT

Puspita, Era, 2008 FINAL ASSIGNMENT. Title: " Application of Risk Management to Takaful Health Insurance Customers' Claim in Indonesian Takaful Insurance Malang Branch"

Advisor : H. Surjadi, SE., MM

Keywords : Risk Management, Underwriting

Indonesian Takaful Insurance is one of syariah-based insurance. In insurance business, risks it can not be avoided, for individual health takaful insurance which is more difficult in predicting the risk, moreover. Therefore, a risk management method that can grade the level of the obtainable risks is needed to minimize suffers from the risks. This research is aimed to analyze the implementation of risk management and problems faced by individual health Takaful product in Indonesia, branch of Malang.

This research is a descriptive qualitative research. Data being collected are primary and secondary data. To collect the data used interview and documentation technique. To analyze the data used descriptive analysis method.

From the result of this research it is known that the implementation of risk management is working, but Indonesia Takaful Insurance Malang branch only acted on early risk selection. While the overall underwriting being held by the sentral office. The constrains which are faced in the first risk selection of the product of health takaful in Indonesian Takaful Insurance Malang Branch is the lack of completion on customers files. This problem stimulates deceleration of providing the claim. Besides, the general constrain which is found an individual health takaful is the tendency of the society to invest the capital and the minimal awareness of the society about asks.

المستخلص

آرا فوسفيتا، 2008. البحث الجامعي. الموضوع: "تطبيق إدارة المخاطرة في توظيف مطالبة حق لعملاء عقد التامين تكافل الصحي التكافلي في شركة التامين التكافلي الاندونيسي فرع مالانج".

المشرف: الحاج سورجادي الماجستير

الكلمة الرئيسية: ادارة المخاطرة، Underwriting، شركات الحق المطالبة التامين التكافلي الاندونيسي هي أحد شركات التامين التكافلي تعمل على اساس الشريعة الإسلامية. في عمل التامين، لا مجرد عن المخاطرة، لا سيما التامين التكافلي الصحي المنفرد لها المخاطرة الصعبة ليقدرها. لذلك يحتاج الادرة المخاطرة التي تستطيع أن تقدر المخاطرة المقبلة لقلة المخاطرة الموجودة. يهدف هذا التحليل لمعرفة تطبيق ادراة المخاطرة والمسائل الموجهة على انتاج التكافلي الصحي المنفرد في تامين التكافلي الاندونيسي فرع مالانج. هذا التحليل هو تحليل الكيفي الوصفي. البيانات التي تستعمل هي رئيس البيانات وفرع البيانات. طريقة جمع البيانات التي تستعمل هي طريقة المقابلة والوثائق أما طريقة تحليلية البيانات تستعمل تحليلية الوصفية. من نتيجة التحليلية تعرف أن تطبق ادراة المخاطرة سافر جيدة. ولكن تامين التكافلي الاندونيسي فرع مالانج إلا تقوم في تشكيلة اول المخاطرة. أما underwriting جميعا يقيم ادراة الشاملة، المسائل في قدر المخاطرة ما لا توجد ولكن لا تكمل الملف عن النسبة. من نتيجة البحث تعرف أن يسيّر تطبيق إدارة المخاطرة، بل تامين التكافلي إندونيسي فرع مالانج يخطو في إختيار مخاطرة الأولى فقط. أما underwriting يعمل بشامل للمركز الإدارة. عوائق الذين يواجهون في إختيار المخاطرة الأولى في إنتاجية التكافلي الصحي في التامين التكافلي إندونيسي فرع مالانج ينقص بكامل ملفّ من عملاء فقط، يبطئ هذا الحال في معطى حق المطالبة. وغيره، وبعمومه عائق الذي يواجه التكافلي الصحة الفردية مثل يختار الإجتماعي ميل لتمويل، ووعي الإجتماعي عن تامين الصحي مازال قليل جدا.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Setiap orang tidak akan tahu apa yang terjadi pada masa yang akan datang. Bisa sesuatu yang menyenangkan atau sebaliknya bisa saja suatu musibah. Bila yang datang suatu kegembiraan, itu hal yang tidak perlu dikhawatirkan. Namun, berbeda apabila itu akan merugikan bagi pribadi tersebut maupun keluarganya.

Untuk mengantisipasi datangnya musibah, banyak usaha yang dilakukan setiap orang. Bentuk usaha itu bisa berupa apa saja, salah satunya yaitu menabung. Menabung bisa mengantisipasi kebutuhan jangka panjang ataupun kebutuhan mendadak. Namun cara ini belum cukup mengantisipasi kebutuhan mendadak yang terkadang tabungan tidak bisa menutupi kerugiannya. Oleh karena itu, yang dapat dilakukan, sebagai alternatif lain yaitu melalui keikutsertaan dalam asuransi.

Perusahaan asuransi merupakan sebuah perusahaan yang usaha utamanya menerima/menjual jasa, pemindahan resiko dari pihak lain dan memperoleh keuntungan dengan berbagi resiko (*Sharing of Risk*) di antara sejumlah besar nasabahnya. Secara umum asuransi konvensional sudah berumur ratusan tahun. Selain asuransi

konvensional, sekarang terdapat asuransi yang berlandaskan prinsip-prinsip Islam yang lebih dikenal dengan Takaful.

Asuransi Takaful di Indonesia berdiri sejak 25 Agustus 1994, merupakan salah satu dari 13 perusahaan asuransi sedunia yang memiliki sistem yang sama. Selain itu, di asuransi takaful dalam mengelola dananya dijalankan berdasarkan syariah sedangkan asuransi syariah lainnya masih bentuk unit usaha. Takaful dalam menjalankan usahanya bertujuan memberikan perlindungan kepada peserta yang bermaksud menyediakan sejumlah dana bagi ahli warisnya dan atau penerima hibah, wasiat, bilamana peserta tersebut meninggal dunia. Asuransi Takaful seperti halnya asuransi konvensional yang bidang usahanya berkaitan erat dengan resiko.

Penelitian ini akan dilaksanakan di Asuransi Takaful. Dipilihnya Asuransi Takaful dikarenakan PT Asuransi Takaful Indonesia merupakan asuransi syariah pertama di Indonesia yang sudah berdiri lebih lama dibanding dengan asuransi berlandaskan nilai-nilai syariah lainnya. Sebagai pelopor asuransi syariah di Nusantara, Takaful Indonesia telah melayani masyarakat dengan jasa asuransi yang sesuai dengan prinsip syariah, selama lebih dari satu dasawarsa, melalui dua perusahaan operasionalnya: PT Asuransi Takaful Keluarga (Asuransi Jiwa Syariah) dan PT Asuransi Takaful Umum (Asuransi Umum Syariah) (<http://www.takaful.com/index.php/profile/list/>).

Takaful Umum, fokus utamanya memberikan layanan dan bantuan menyangkut asuransi di bidang kerugian seperti perlindungan dari kebakaran, pengangkutan, niaga, dan kendaraan bermotor, dengan harapan bisa tercapainya masyarakat Indonesia yang sejahtera dengan perlindungan asuransi yang sesuai Muamalah Syariah Islam. Takaful Keluarga, fokus utamanya memberikan layanan dan bantuan menyangkut asuransi jiwa dan keluarga, dengan harapan bisa tercapainya masyarakat Indonesia yang sejahtera dengan perlindungan asuransi yang sesuai Muamalah Syariah Islam

[\(http://www.takaful.com/index.php/produk/list/\)](http://www.takaful.com/index.php/produk/list/).

Asuransi Takaful Keluarga memiliki bermacam jenis produk yang ditawarkan pada masyarakat. Produk-produk tersebut terdiri atas produk yang memiliki unsur tabungan dan produk tanpa unsur tabungan. Penelitian ini lebih menekankan pada produk asuransi kesehatan yang merupakan salah satu produk tanpa unsur tabungan. Produk asuransi kesehatan terdiri atas, produk kesehatan individu, FulMedicare dan Family Medicare. Produk kesehatan individu dikhususkan perseorangan atau individu. FulMedicare adalah Program Asuransi Kesehatan yang memberikan manfaat pelayanan kesehatan bagi peserta yang mengalami sakit karena resiko penyakit atau kecelakaan yang melayani untuk perseorangan dan kumpulan dan Takaful Family Care, Program Takaful Kesehatan Kumpulan

untuk karyawan beserta keluarga tercinta (<http://www.takaful.com/index.php/produk/action/view/frmProduktId/12/>). Dari ketiga produk asuransi tersebut, penelitian ini menekankan pada produk individu atau takaful kesehatan individu yang menyediakan dana bagi peserta perseorangan yang menjalani rawat inap dalam masa perjanjian. Asuransi kesehatan dalam menentukan suatu manfaat yang akan diterima peserta bila mengalami suatu musibah, akan lebih berisiko karena dalam memperkirakan seberapa besar musibah, akan lebih sulit diperkirakan.

Asuransi tidak dapat terlepas dari yang namanya risiko, apapun itu sistem yang dipergunakannya. Dan untuk meminimalkan risiko diperlukan suatu manajemen risiko. Asuransi Takaful ini sudah cukup berkembang, dengan memiliki berbagai cabang di kota-kota besar. Selain risiko bisnis yang harus dihadapi juga ada risiko syariah.

Dalam operasional asuransi syariah perusahaan asuransi hanya bertindak sebagai pemegang kepercayaan (*amanah*), sedangkan yang seharusnya saling tolong-menolong, saling melindungi, membantu dan saling bertanggung jawab adalah para peserta sendiri. Sebagai pemegang kepercayaan (*amanah*) oleh para peserta untuk mengelola premi serta mengembangkannya dengan jalan yang halal (Sula, 2004: 176). Dalam pengelolaan dana di asuransi syariah terbagi menjadi dua

sistem yaitu sistem yang mengandung unsur tabungan dan sistem tanpa unsur tabungan.

Dalam sistem dengan unsur tabungan, dana dibagi kedalam dua rekening. Yang pertama, rekening tabungan yang merupakan kumpulan dana untuk peserta, dan rekening *tabarru*, dimana dana yang terkumpul diniatkan peserta untuk saling tolong menolong. Sedangkan system tanpa tabungan, dana yang diserahkan oleh peserta diniatkan untuk kebajikan dalam *tabarru*. Dan semua dana ini akan dikelola oleh asuransi dengan jalan diinvestasikan sesuai dengan syariat Islam.

Dalam pengelolaan dana peserta sangat erat hubungannya dengan resiko. Pada saat peserta mengajukan permohonan, pada saat itu peserta membagi resiko yang dimilikinya pada pihak asuransi. Sejak nasabah ikut serta, maka asuransi takaful yang memiliki resiko. Untuk itu perlu adanya manajemen resiko supaya pengelolaan dana dapat berjalan dengan baik. Dalam pengelolaan dana, pihak asuransi yang diberi amanah oleh peserta asuransi untuk mengelola dananya dengan jalan menginvestasikan, dimana investasi yang dilakukan harus sesuai dengan prinsip syariah. Dimana dalam melakukan investasi sangatlah rentan terhadap resiko. Sehingga manajemen resiko sangatlah diperlukan untuk memperkirakan dan menghitung resiko yang dapat ditanggung atau diterima pihak asuransi dari awal

terjadinya permohonan asuransi sampai pengelolaan klaim yang terkumpulkan. Dengan pengelolaan klaim yang dilaksanakan dengan baik, pembayaran klaim yang diterima dari nasabah dapat dilaksanakan dengan lancar. Tanpa mengurangi kehati-hatian dalam manajemen resikonya, maka pengelolaan klaim yang baik atau efisien dan memperhatikan kehati-hatian sangat diperlukan.

Risk Management (Manajemen resiko) pada dasarnya adalah proses menyeluruh yang dilengkapi dengan alat, teknik, dan sains yang diperlukan untuk mengenali, mengukur, dan mengelola risiko secara lebih transparan (<http://sehat-info.blogspot.com/2008/5/manajemen-resikom.Htm>). Proses kegiatan manajemen resiko merupakan tugas gabungan dari departemen Underwriting dan juga *Loss Control Service* (pengendalian resiko). Dimana *underwriting* bertujuan untuk mengelompokkan resiko yang dapat ditanggung oleh perusahaan asuransi (<Http://www/danamas.com/asuransi/edu>). Selain itu, asuransi syariah dihadapkan dengan prinsip syariah yang dijalkannya. Sehingga apa asuransi Takaful dalam mengelola dana nasabah dapat berjalan dengan baik serta tidak menyalahi prinsip-prinsip syariah dalam memperoleh manfaat.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis ingin mengkaji dan menganalisa tentang sejauh mana konsep manajemen resiko yang diterapkan dalam tatanan riil, melalui sebuah penelitian yang berjudul, **“Aplikasi Manajemen Resiko Dalam Pengelolaan Klaim Nasabah Asuransi Takaful Kesehatan Pada Asuransi Takaful Indonesia Cabang Malang”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjabaran diatas, maka dalam penelitian ini permasalahan yang akan dikaji yaitu:

1. Bagaimana aplikasi manajemen resiko dalam pengelolaan klaim nasabah asuransi takaful kesehatan pada Asuransi Takaful Indonesia Cabang Malang?
2. Kendala-kendala dalam penerapan manajemen resiko di Asuransi Takaful?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mendiskripsikan Bagaimana aplikasi manajemen resiko dalam pengelolaan klaim nasabah asuransi Takaful kesehatan pada Asuransi Tafakul Indonesia Cabang Malang.
2. Untuk mendiskripsikan kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam penerapan manajemen resiko di Asuransi Takaful dan solusi yang telah dilakukan?

D. BATASAN PENELITIAN

Mengingat keterbatasan kemampuan yang dimiliki peneliti serta untuk menghindari pembahasan terlalu luas, maka peneliti membatasi penelitian hanya pada masalah yang berkaitan dengan penerapan manajemen resiko dalam pengelolaan klaim nasabah pada produk asuransi takaful. Dalam penelitian ini, ditekankan pada produk takaful kesehatan individu.

E. MANFAAT PENELITIAN

Sebagaimana yang diuraikan peneliti diatas maka diharapkan penelitian ini memiliki manfaat, sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Untuk memenuhi tugas skripsi dan memperdalam pengetahuan manajemen keuangan, baik secara teoritis maupun secara praktis. Dengan penelitian ini membantu peneliti dalam meninjau kajian teoritis dengan pengalaman aplikatif.

2. Bagi Praktisi

Dapat digunakan sebagai bahan referensi dan evaluasi dalam meningkatkan manajemen resiko yang ada serta menjadi masukan untuk mengatasi setiap kendala yang dihadapi oleh pihak lembaga terkait.

3. Bagi Akademik

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu ekonomi, konsentrasi manajemen keuangan dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

1. Penelitian Terdahulu

Sejauh yang peneliti ketahui, belum ada penelitian khusus dan intensif mengenai masalah manajemen resiko terhadap pengelolaan klaim nasabah. Adapun penelitian terdahulu untuk menunjang penelitian dalam mengumpulkan dana, metode analisis dan pengolahan data. Berikut ini persamaan dan perbedaan yang ada antara peneliti dengan peneliti terdahulu.

Tabel 2.1
Teoritical mapping

Nama	Judul skripsi	Jenis penelitian	Metode analisis	Kesimpulan
Maslucha (2005)	Perlakuan premi pada asuransi syariah (studi perbandingan pada asuransi syariah dan konvensional)	Penelitian kualitatif deskriptif Metode studi perbandingan	Analisis deskriptif kualitatif	1. Pendapat (premi) untuk laporan L/R diakui dengan dasar Accrual basis dan pada laporan bagi hasil dengan dasar Cash basis. 2. Perlakuan premi pada asuransi konvensional menggunakan metode risk tranfering, sedangkan pada asuransi syariah menggunakan metode risk sharing.
Mursiyah (2006)	Penerapan Peningkatan Resiko Dan Penilaian Pembiayaan	Penelitian kualitatif deskriptif Metode studi kasus	Analisis deskriptif kualitatif	1. Faktor penyebab NPL pada BRI cabang Syariah malang yaitu faktor internal dan eksternal dari Bank

	Pada Nasabah Sebagai Implementasi Manajemen Resiko Untuk Meminimalkan <i>Non Performing Loan (NPL)</i> .			dan Nasabah. 2. Sistem manajemen resiko yang digunakan disebut <i>credit Risk rating (CAR)</i> dan analisis pembiayaan.
Sundawati (2007)	Analisis komparasi penerapan prinsip syariah pada mekanisme operasional asuransi Takaful Keluarga dan asuransi Syariah Allianz life Indonesia	Penelitian kualitatif deskriptif Metode studi perbandingan	Analisis deskriptif kualitatif	Didalam mekanisme operasional asuransi Takaful keluarga dan asuransi Syariah Allianz Life Indonesia belum sepenuhnya menerapkan prinsip syariah, karena pada prakteknya, kedua perusahaan tersebut masih melanggar prinsip-prinsip yang seharusnya ada dalam asuransi syariah.
Puspita	Aplikasi manajemen resiko dalam pengelolaan dana asuransi Takaful kesehatan pada asuransi Takaful Indonesia cabang Malang	Penelitian kualitatif pendekatan deskriptif	Analisis deskriptif	Penerapan manajemen resiko sudah berjalan, namun Asuransi Takaful Indonesia Cabang Malang hanya bertindak dalam seleksi resiko awal. Sedangkan <i>underwriting</i> secara menyeluruh dilaksanakan oleh kantor pusat. Kendala-kendala yang dihadapi dalam seleksi resiko awal hanya pada kurang lengkapnya berkas dari nasabah, hal ini akan memperlambat pemberian klaim

Sumber: Data diolah

Sejauh peneliti ketahui, belum ada penelitian yang focus meneliti tentang manajemen resiko asuransi. Kecuali penelitian yang dilakukan oleh Maslucha yang mengenai perlakuan premi asuransi dan sundawati tentang penerapan prinsip syariah pada asuransi. Sedangkan penelitian ini mengenai sejauh mana penerapan manajemen resiko dalam pengelolaan klaim nasabah pada takaful kesehatan individu.

Antara penelitian sekarang dengan sebelumnya, letak persamaannya pada objek penelitiannya sama-sama di asuransi dan perlakuan premi. Sedangkan perbedaannya adalah dari sistem operasional *takaful* dalam mengelola dana dan pembayaran klaim dari nasabah yang menghindari tiga unsur yaitu *maisir*, *gharar* dan *riba*.

2. Kajian Teori

1. Pengertian Asuransi.

Asuransi berasal dari Bahasa Belanda, *assurantie*, yang dalam hukum Belanda disebut *Verzekering* yang artinya pertanggungan. Banyak definisi tentang asuransi (konvensional). Menurut Robert I Mehr, asuransi adalah suatu alat untuk mengurangi resiko dengan mengabungkan sejumlah unit-unit yang beresiko agar kerugian individu secara kolektif dapat diprediksi (M. Syakir Sula, 2004: 26). Asuransi adalah kontrak perjanjian antara diasuransikan (*insurated*) dan perusahaan asuransi (*insurer*), dimana *insurer* bersedia memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami pihak yang

diasuransikan, dan pihak pengasuransian (*insurer*) memperoleh premi asuransi sebagai balasannya (Mamduh M. Hanafi, 2006: 260).

Secara baku, definisi asuransi di Indonesia telah ditetapkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Peransuransian. Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan (M. Syakir Sula, 2004: 27).

Dalam pandangan ekonomi, asuransi merupakan suatu metode untuk mengurangi resiko dengan jalan memindahkan dan mengkombinasikan ketidakpastian akan adanya kerugian keuangan (*financial*) (Herman Darmawi, 2006:2). Asuransi suatu alat untuk mengurangi resiko yang melekat pada perekonomian, dengan cara menggabungkan sejumlah unit yang terkena resiko yang sama atau hampir sama, dalam jumlah yang cukup besar, agar probabilitas kerugiannya dapat diramalkan dan bila kerugian yang diramalkan terjadi akan dibagi secara proposional oleh semua pihak dalam gabungan itu (Soeisno Djojosoedarso, 1999: 72).

Sehingga, asuransi merupakan suatu lembaga yang digunakan sebagai salah satu cara dalam meminimalkan resiko yang dimiliki

peserta, dengan jalan pihak penanggung mengikatkan diri pada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang mungkin terjadi dimasa yang akan datang.

a. Pengertian Asuransi Takaful

Asuransi berlandaskan syariah disebut juga dengan Takaful atau Asuransi Takaful. Asuransi dalam bahasa Arab disebut *at-ta'min*, penanggung disebut *mu'ammin*, sedangkan tertanggung disebut *mu'amanan lahu* atau *musta'min*. Men-*ta'min*-kan sesuatu, artinya adalah seseorang membayar/menyerahkan uang cicilan untuk agar Ia atau ahli warisnya mendapatkan sejumlah uang sebagaimana yang telah disepakati, atau untuk mendapatkan ganti terhadap harta yang hilang (M. Syakir Sula, 2004: 28).

Dalam asuransi syariah terdapat dana *tabarru'*, dimana dana tersebut digunakan untuk saling tolong-menolong antara peserta yang mendapat musibah.

Seperti firman Allah Swt

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا
أَهْدَى وَلَا الْقَلْبِدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن

رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا تَجْرِمَنكُمْ شَنَايُنَا قَوْمٍ
 أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى
 الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ
 اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

“Berkerjasamalah kamu dalam perkara-perkara kebajikan dan takwa, dan janganlah kamu bekerja sama dalam perkara dosa dan yang dapat menimbulkan permusuhan.” (Al-Maa’idah: 2)

Selain itu, Allah Swt sangat peduli dengan keselamatan dan keamanan umat-umatnya, untuk itulah diperintahkan bagi setiap umatnya untuk saling melindungi dalam keadaan susah. Allah berfirman

الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِنْ جُوعٍ وَءَامَنَهُمْ مِنْ خَوْفٍ ﴿٤﴾

“Yang Telah memberi makanan kepada mereka untuk menghilangkan lapar dan mengamankan mereka dari ketakutan.” (Quraisy: 4)

وَإِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّ اجْعَلْ هَذَا بَلَدًا ءَامِنًا وَارْزُقْ أَهْلَهُ مِنَ
 الثَّمَرَاتِ مَنْ ءَامَنَ مِنْهُمْ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ قَالَ وَمَنْ كَفَرَ
 فَأُمْتِعْهُ قَلِيلًا ثُمَّ أَضْطَرُّهُ إِلَىٰ عَذَابِ النَّارِ وَبِئْسَ الْمَصِيرُ ﴿٥﴾

"Dan (ingatlah), ketika Ibrahim berdoa: "Ya Tuhanku, jadikanlah negeri ini, negeri yang aman sentosa (selamat)." (Al-Baqarah: 126)

Berdasarkan ayat-ayat al-qur'an tersebut, keberadaan atau pendirian asuransi syariah (Takaful) tidak bertentangan dengan konsep dan prinsip-prinsip syar'i.

Takaful, dalam bahasa Indonesia berarti saling melindungi. Jadi konsep mendasar dari asuransi syariah/asuransi Takaful adalah berlandaskan asas saling bekerja sama untuk tolong menolong. Dewan syariah nasional majelis ulama Indonesia (DSN-MUI) dalam fatwanya tentang pedoman umum asuransi syariah, memberi definisi yaitu, Asuransi Syariah (*Ta'min, Tafakul, Tadhamun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk asset dan atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad yang sesuai dengan syariah (M. Syakir Sula, 2004: 30).

Sedangkan menurut Muhaimin Iqbal (2005: 2) Asuransi syariah adalah suatu pengaturan pengelolaan resiko yang memenuhi ketentuan asuransi syariah, tolong-menolong secara mutual yang melibatkan peserta dan operator.

Dengan demikian asuransi syariah atau takaful merupakan usaha saling tolong menolong antara sejumlah orang untuk usaha

mengantisipasi resiko yang mungkin ditanggung dikemudian hari, yang pelaksanaannya sesuai dengan prinsip dan konsep Islami.

b. Prinsip Dasar Takaful.

Takaful dalam pengertian muamalah ialah saling memikul resiko diantara sesama orang sehingga antara satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atas resiko yang lainnya. Saling pikul resiko ini dilakukan atas dasar saling menolong dalam kebaikan dengan cara masing-masing mengeluarkan dana *tabarru'* dana ibadah, sumbangan, derma yang ditunjukkan untuk menanggung resiko.

Takaful dalam pengertian muamalah diatas, ditegakkan diatas tiga prinsip dasar (Sula, 2004: 33-34), yaitu;

- Saling bertanggung jawab,
- Saling bekerja sama dan saling membantu,
- Saling melindungi.

Ketiga konsep ini tidak dapat dilaksanakan, bila nilai taqwa dan iman yang kokoh serta niat ikhlas belum meresap secara mendalam pada semua peserta dan pengelola Takaful.

Pada dasarnya konsep ini ada pada asuransi konvensional, namun dalam aplikasinya masih mempunyai kekurangan, diantaranya unsur-unsur *al-gharar*, *maisir* dan *ribawi* masih ada dalam pelaksanaannya, karena konsep dasar ini harus bermuara

pada operasional pelaksanaannya, sehingga komitmen saling tolong menolong, melindungi dan bertanggung jawab benar-benar terlaksana.

Sementara itu Ali (2004: 125) menambahkan tiga prinsip dasar diatas dengan beberapa prinsip yang tidak kalah pentingnya.

Prinsip-prinsip tersebut antara lain;

- Tauhid (*Unity*): merupakan dasar utama dari setiap bentuk bangunan yang ada dalam syariat islam, dimana setiap gerak langkah serta bangunan hukum harus mencerminkan nilai-nilai ketuhanan.
- Keadilan (*Justice*): merupakan upaya dalam menempatkan hak dan kewajiban antara nasabah dan perusahaan asuransi sehingga terpenuhinya nilai-nilai keadilan antara pihak-pihak terikat dalam akad asuransi.
- Kerelaan (*Al-riha*): merupakan prinsip yang harus diterapkan pada setiap peserta asuransi agar mempunyai motivasi dari awal untuk merelakan sejumlah dana (premi) yang disetorkan ke perusahaan asuransi untuk difungsikan sebagai dana sosial (*tabarru*).
- Larangan riba: tidak diperbolehkan riba dalam bentuk apapun, termasuk masalah bunga dalam mengalokasikan dana untuk investasi.

- Larangan *maisir* (judi): tidak diperbolehkan unsur perjudian dalam bisnis asuransi.
- Larangan *gharar* (ketidakpastian): dengan prinsip ini maka akad yang dilakukan dalam transaksi asuransi serta kepemilikan dana harus pasti dan jelas adanya.

c. Manfaat Asuransi (Manfaat Takafuli)

- Manfaat Takafuli pada produk tabungan.

Manfaat Takaful 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;
 - Dana rekening tabungan yang telah disetor,
 - Bagian keuntungan atas hasil investasi mudharabah dari rekening tabungan,
 - Selisih dari manfaat Takaful awal (rencana menabung) dengan premi yang sudah dibayar.
2. Bila peserta mengundurkan diri sebelum perjanjian berakhir, maka peserta akan memperoleh:
 - Dana rekening tabungan yang telah disetor,
 - Bagian keuntungan atas hasil investasi mudharabah dari rekening tabungan,

➤ Manfaat Takafuli pada produk Non Saving

1. Bila peserta ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian, maka ahli warisnya akan mendapat dana santunan meninggal dari perusahaan, sesuai dengan jumlah yang direncanakan peserta.
2. Bila peserta hidup, sampai perjanjian berakhir, maka peserta akan mendapat bagian keuntungan atas rekening *tabarru'* yang ditentukan oleh perusahaan dengan skema Mudharabah (Sula, 2004: 179-180).

d. Perbedaan Antara Asuransi Konvensional dan Asuransi Takaful

Dibanding asuransi konvensional asuransi syariah memiliki perbedaan mendasar, seperti dapat ditunjukkan dalam tabel berikut ini;

Table 2.2
PERBEDAAN ASURANSI SYARIAH DAN ASURANSI KONVENSIONAL

<u>Keterangan</u>	<u>Asuransi Syariah</u>	<u>Asuransi konvensional</u>
Pengawasan Dewan Syariah	Adanya dewan syariah, fungsinya mengawasi produk yang dipasarkan dan investasi dana.	Tidak ada
Akad	Tolong-menolong (<i>takaful</i>)	Jual beli
Investasi Dana	Investasi yang berdasarkan syariah dengan system bagi hasil (<i>mudharabah</i>).	Investasi dana berdasarkan bunga.
Kepemilikan Dana	Dana yang terkumpul dari nasabah (premi) merupakan milik peserta. Perusahaan hanya sebagai pemegang amanah untuk mengelola.	Dana yang terkumpul dari nasabah (premi) menjadi milik perusahaan sehingga perusahaan bebas menentukan investasinya.
Pembayaran	Dari rekening <i>tabarru'</i> (dana	Dari rekening dana

klaim	kebajikan) seluruh peserta yang sejak awal sudah diikhlasakan oleh peserta untuk keperluan tolong menolong bila terjadi musibah.	perusahaan.
Keuntungan (<i>profit</i>)	Dibagi antara perusahaan dan peserta sesuai dengan prinsip bagi hasil (<i>mudharabah</i>).	Seluruhnya menjadi milik perusahaan.

Sumber: Gemala Dewi (2004; 138)

Sedangkan M. Sula dalam menjabarkan perbedaan antara asuransi syariah dan asuransi konvensional lebih menyeluruh dan kompleks seperti yang dijabarkan dalam table berikut ini.

Table 2.3
PERBEDAAN ASURANSI SYARIAH DAN ASURANSI KONVENSIONAL

No	Prinsip	Asuransi Konvensional	Asuransi Syariah
1	Konsep	Perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan pergantian kepada tertanggung.	Sekumpulan orang yang saling membantu, saling menjamin, dan bekerja sama, dengan cara masing-masing mengeluarkan dana <i>tabarru'</i> .
2	Asal Usul	Dari masyarakat Babilonia 4000-3000 SM yang dikenal dengan perjanjian Hammurabi. Dan tahun 1668 M di <i>Coffe House London</i> berdirilah <i>Lloyd of London</i> sebagai cikal bakal asuransi konvensional.	Dari <i>Al-Aqilah</i> , kebiasaan suku Arab jauh sebelum Islam datang. Kemudian disahkan oleh Rasulullah menjadi hukum Islam, bahkan telah tertuang dalam konstitusi pertama di dunia (Konstitusi Madinah) yang dibuat langsung Rasulullah.
3	Sumber Hukum	Bersumber dari pikiran manusia dan kebudayaan. Berdasarkan hukum positif, hukum alami, dan contoh sebelumnya.	Bersumber dari wahyu Ilahi. Sumber hukum dalam syariah Islam adalah Al-Qur'an, Sunah atau kebiasaan rasul, Ijma', fatwa sahabat,

			Qiyas, <i>Istisan</i> , 'Urf tradisi', dan <i>Mashalih Mursalah</i> .
4	Operasional	Tidak selaras dengan syariah Islam karena adanya <i>Maisir, Gharar, Riba</i> ; hal yang diharamkan dalam muamalah.	Bersumber dari adanya praktek <i>Maisir, Gharar, Riba</i> .
5	Dewan Pengawas	Tidak ada, sehingga dalam banyak prakteknya bertentangan dengan kaidah-kaidah syara'.	Ada, yang berfungsi untuk mengawasi pelaksanaan operasional perusahaan agar terbebas dari praktek-praktek mualamalah yang bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah.
6	Akad	Akad jual beli (akad <i>mu'awadhah</i> , akad <i>idz'aan</i> , akad <i>gharar</i> dan akad <i>mulzim</i>)	Akad <i>tabarru'</i> dan akad <i>tijarah</i> (mudharabah, wakalah, wadiah, <i>syirkah</i> , dan sebagainya).
7	Jaminan/Risk (Risiko)	<i>Transfer of Risk</i> , dimana terjadi transfer resiko dari tertanggung kepada penanggung.	<i>Sharing of Risk</i> , dimana terjadi proses saling menanggung antara satu peserta dengan peserta yang lain (<i>ta'awun</i>).
8	Pengelolaan Dana	Tidak ada pemisahan dana, yang berakibat terjadinya dana hangus (untuk produk <i>saving - life</i>)	Pada produk-produk <i>saving (life)</i> terjadi pemisahan dana, yaitu dana <i>tabarru'</i> 'derma' dan dana peserta, sehingga tidak mengenal istilah dana hangus. Sedangkan untuk <i>term insurance (life)</i> dan <i>general insurance</i> semua bersifat <i>tabarru'</i> . Besarnya <i>tabarru'</i> yang dibayarkan nasabah disesuaikan dengan produk asuransi yang diambil. Jadi besarnya <i>tabarru'</i> berbeda sesuai dengan jenis produknya dan resiko yang menyertainya.

9	Investasi	Bebas melakukan investasi dalam batas-batas ketentuan perundang-undangan, dan tidak terbatas pada halal dan haramnya obyek atau sistem investasi yang digunakan.	Dapat melakukan investasi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariat Islam. Bebas dari riba dan tempat-tempat investasi yang terlarang.
10	Kepemilikan Dana	Dana yang terkumpul dari premi peserta seluruhnya menjadi milik perusahaan. Perusahaan bebas menggunakan dan menginvestasikan kemana saja.	Dana yang terkumpul dari peserta dalam bentuk iuran atau kontribusi, merupakan milik peserta (<i>shohibul mal</i>), asuransi syariah hanya sebagai pemegang amanah (<i>mudharib</i>) dalam mengelola dana tersebut.
11	Unsur Premi	Unsur premi terdiri dari: <i>table mortalita (mortality tables)</i> , bunga (<i>interest</i>), biaya-biaya asuransi (<i>cost of insurance</i>).	Iuran atau kontribusi terdiri dari unsur <i>tabarru'</i> dan tabungan (yang tidak mengandung unsur riba). <i>Tabarru'</i> juga dihitung dari tabel mortalita, tetapi tanpa perhitungan bunga teknik.
12	Loading	<i>Loading</i> pada asuransi konvensional cukup besar terutama diperuntukkan untuk komisi agen, bisa menyerap premi tahun pertama dan kedua. Karena itu, nilai tunai pada tahun pertama dan kedua biasanya belum ada (masih hangus).	Pada sebagian asuransi syariah, <i>loading</i> (komisi agen) tidak dibebankan kepada peserta tapi dari dana pemegang saham. Tapi sebagian yang lainnya mengambil dari sekitar 20-30% saja dari premi tahun pertama dengan demikian, nilai tunai pertama sudah terbentuk.
13	Sumber Pembayaran Klaim	Sumber biaya klaim adalah dari rekening perusahaan, sebagai konsekuensi penanggung terhadap tertanggung. Murni bisnis	Sumber pembayaran klaim diperoleh dari rekening <i>tabarru'</i> , dimana peserta saling menanggung. Jika salah

		dan tidak ada nuansa spiritual.	satu peserta mendapatkan musibah, maka peserta lainnya ikut menanggung bersama risiko tersebut.
14	Sistem Akuntansi	Menganut konsep akuntansi <i>accru-al basis</i> , yaitu proses akuntansi yang mengakui terjadinya peristiwa atau keadaan nonkas. Dan mengakui pendapatan, peningkatan asset, <i>expenses</i> , <i>liabilities</i> dalam jumlah tertentu yang baru akan diterima dalam waktu yang akan datang	Menganut konsep akuntansi <i>cash basis</i> , mengakui apa yang benar-benar telah ada, sedangkan <i>accru-al basis</i> dianggap bertentangan dengan syariah karena mengakui adanya pendapatan, harta, beban atau utang yang akan terjadi dimasa yang akan datang. Sementara apakah itu benar-benar dapat terjadi hanya Allah yang tahu.
15	Keuntungan (<i>Profit</i>)	Keuntungan yang diperoleh dari <i>surplus underwriting</i> , komisi reasuransi, dan hasil investasi seluruhnya adalah keuntungan perusahaan	Profit yang diperoleh dari <i>surplus underwriting</i> , komisi reasuransi, dan hasil investasi, bukan seluruhnya, menjadi milik perusahaan, tetapi dilakukan bagi hasil (<i>mudharabah</i>) dengan peserta.
16	Misi dan Visi	Secara garis besar misi utama dari asuransi konvensional adalah misi sosial.	Misi yang diemban dalam asuransi syariah adalah misi aqidah, misi ibadah (<i>ta'awun</i>), misi ekonomi (<i>Iqtishod</i>), dan misi pemberdayaan umat (sosial).

Sumber: data diolah

Dari perbedaan antara asuransi syariah dan asuransi konvensional, kita dapat mengetahui kelemahan dan kelebihan asuransi syariah dibanding dengan asuransi konvensional, kelebihan asuransi syariah yaitu tidak adanya dana hangus, karena dana

operasional 40% diambil dari premi tahun pertama sehingga pada tahun pertama nilai tunai pertama sudah terbentuk, berbeda dengan konvensional yang mengambil biaya operasionalnya sampai 100% dari premi nasabah pada tahun pertama dan kedua. Pemberian komisi agen pada asuransi syariah diambilkan dari dana pemegang saham tidak dibebankan pada nasabah. Berbeda dengan konvensional yang membebankan komisi agen pada nasabah.

Walaupun asuransi memiliki kelebihan, perkembangannya masih kalah dengan asuransi konvensional. Hal ini dikarenakan asuransi syariah dalam pemberian manfaat masih kalah bersaing dengan asuransi konvensional. Selain itu masih ada permasalahan lain seperti; soal pemahaman, Saat ini pemahaman masyarakat tentang asuransi syariah memang lebih baik dibandingkan sebelumnya. Tapi hal tersebut hanya terjadi di kota-kota besar saja. Kita harus semakin giat memasyarakatkan asuransi syariah, yang belum sampai ke kota-kota kecil. Salah satu yang Takaful lakukan adalah membuat produk asuransi mikro syariah. Ini untuk orang-orang kecil. Tujuannya agar orang-orang di kampung-kampung, seperti para penjual bakso, paham asuransi syariah. (link. <http://www.republika.co.id/Koran>)

Dukungan pemerintah, pemerintah harus lebih mendukung dengan menyediakan infrastruktur yang lebih lengkap dan undang-

undangnya yang lebih siap. Dengan dukungan pemerintah dan regulator diharapkan asuransi syariah akan semakin berkembang.

e. Jenis Produk Asuransi Syariah.

Sebagaimana diatur dalam undang-undang No. 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian, maka asuransi syariah atau takaful terdiri dari dua jenis, yaitu;

1. Takaful Keluarga (Asuransi Jiwa), adalah bentuk asuransi syariah yang memberikan perlindungan dalam menghadapi musibah kematian dan kecelakaan dalam menghadapi atas diri peserta asuransi takaful. Produk takaful keluarga meliputi:

- 1) Takaful berencana
- 2) Takaful pembiayaan
- 3) Takaful pendidikan
- 4) Takaful dana haji
- 5) Takaful berjangka
- 6) Takaful kecelakaan siswa
- 7) Takaful kecelakaan diri
- 8) Takaful khairat keluarga

2. Takaful umum (Asuransi Kerugian), adalah bentuk asuransi syariah yang memberikan perlindungan financial dalam menghadapi bencana atau kecelakaan atas harta benda milik

peserta takaful, seperti rumah, bangunan dan sebagainya.

Produk takaful umum, meliputi;

- 1) Takaful kendaraan bermotor
- 2) Takaful kebakaran
- 3) Takaful kecelakaan diri
- 4) Takaful pengangkutan laut
- 5) Takaful rekayasa/ Engineering. (Gemala Dewi, 2004: 138-139)

Selain itu, produk-produk asuransi syariah menurut M Sula dibagi dalam dua kelompok, yang akan dijabarkan dalam table berikut ini

Table 2.4
Produk-Produk Asuransi Syariah

Produk-produk Asuransi Jiwa (<i>Life insurance</i>)	1) Produk-produk individu yang ada unsur tabungan.	<ul style="list-style-type: none"> • Takaful Dana Investasi • Takaful Dana Siswa • Takaful Dana haji • Takaful Dana Jabatan • Takaful Hasanah
	2) Produk-produk individu (Saving)	<ul style="list-style-type: none"> • Takaful kesehatan individu • Takaful Kecelakaan diri individu • Takaful Al-Khairat Individu
	3) Produk-produk Kumpulan	<ul style="list-style-type: none"> • Takaful Kecelakaan diri kumpulan • Takaful Kecelakaan siswa • Takaful wisata dan Perjalanan • Takaful Pembiayaan • Takaful Majelis Taklim • Takaful Al-Khairat • Takaful Medicare • Takaful Iuran Haji
Produk-produk Asuransi Kerugian (<i>General insurance</i>)	1) Produk-produk Simple risk	<ul style="list-style-type: none"> • Takaful kebakaran • Takaful kendaraan bermotor • Takaful kecelakaan diri
	2) Produk-produk Mega Risk	<ul style="list-style-type: none"> • Takaful kebakaran (Industrial Risk) • Takaful Rekayasa (Engineering Insurance) • Takaful Pengangkutan (Cargo Insurance).

Sumber: Sula (2004: 636-663)

2. Pengelolaan Dana.

Perusahaan asuransi syariah diberi kepercayaan oleh peserta untuk mengelola premi, dan keuntungan perusahaan diperoleh dari pembagian keuntungan dana peserta yang dikembangkan dengan prinsip mudharabah. Peserta Takaful berkedudukan sebagai pemilik

modal (*shohibul mal*) dan perusahaan Takaful berfungsi sebagai pemegang amanah (*mudharib*) (Sula, 2004: 176-177).

a. System Pada Produk *Saving* (Ada Unsur Tabungan)

Setiap peserta wajib membayar sejumlah uang (Premi) secara teratur kepada perusahaan. Besarnya premi yang dibayarkan tergantung kepada keuangan peserta. Akan tetapi, perusahaan menetapkan jumlah minimum premi yang dibayarkan (Sula, 2004: 177).

Semua dana yang berasal dari peserta akan dikelola oleh pihak asuransi sebagai pemegang amanah. System pengelolaan dana terdapat dua macam yaitu system dengan unsur tabungan dan system tanpa unsur tabungan. Pada system dengan unsur tabungan, setiap premi yang diterima akan dimasukkan kedalam

1. Rekening tabungan, yaitu rekening tabungan peserta.
2. Rekening khusus/*tabarru'*; yakni rekening yang diniatkan derma dan digunakan untuk membayar klaim kepada ahli waris, jika yang mengalami musibah diantara peserta .

Premi takaful akan dimasukan ke dalam "kumpulan dana paserta " untuk diinvestasikan pada proyek-proyek yang dibenarkan secara syariah, seperti investasi di bank-bank umum syariah, investasi ke bank umum yang memiliki cabang syariah, investasi di bank perkreditan rakyat syariah dan baitul mal wat

tamwil, investasi langsung ke perusahaan yang tidak menjual barang-barang haram atau maksiat, serta investasi ke lembaga keuangan syariah lainnya, seperti reksadana syariah, obligasi syariah, *Leasing* syarian, dan sebagainya (Sula, 2004: 380). Keuntungan yang diperoleh dari investasi itu akan dibagi sesuai dengan perjanjian *mudharabah* yang disepakati bersama.

b. Sistem Pada Produk *Non Saving*

Setiap premi yang dibayar oleh peserta, akan dimasukkan dalam rekening *tabarru'* perusahaan. Yaitu, kumpulan dana yang telah diniatkan oleh peserta sebagai iuran kebajikan untuk tujuan saling menolong dan saling membantu, dan dibayarkan bila;

- Peserta meninggal dunia,
- Perjanjian telah berakhir (jika ada surplus dana).

Kumpulan dana peserta ini akan diinvestasikan sesuai dengan syariat Islam. Keuntungan hasil investasi setelah dikurangi dengan beban asuransi (klaim dan premi reasuransi), akan dibagi antara paserta dan perusahaan menurut prinsip *al- Mudharabah* dalam suatu perbandingan tetap berdasarkan perjanjian kerja sama antara perusahaan (Takaful) dan peserta (Sula, 2004: 178).

c. Pengelolaan Investasi Pada Asuransi Syariah.

Profesor Ali Mustafa Ya'qub mengatakan bahwa salah satu bentuk pengelolaan dana asuransi yang paling dominan adalah menginvestasikan dana yang terkumpul dari premi. Pihak asuransi dapat menginvestasikan dana tersebut dalam bentuk investasi apa saja selama investasi tidak mengandung salah satu dari unsur yang dilarang. Upaya untuk mengabaikan prinsip ini, akan mengakibatkan investasi tersebut diharamkan syariat Islam.

Sekiranya investasi tersebut dilakukan dalam bentuk penyertaan modal dalam sebuah perusahaan, maka pihak asuransi harus mengetahui bahwa perusahaan tersebut tidak memperjualbelikan barang-barang yang diharamkan. Seandainya investasi dalam bentuk deposito, maka pihak asuransi harus mengetahui bahwa Bank tempat dana asuransi dididitokan menggunakan sistem bagi hasil bukan bunga (Sula, 2004: 378).

a) Portofolio investasi

Secara umum tujuan perusahaan dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu; (1) profitabilitas (*profitability*), (2) pertumbuhan (*growth*), (3) kelangsungan hidup (*survival*). Industri asuransi sebagai salah satu lembaga keuangan pengelola dana masyarakat dalam jumlah besar, terutama asuransi jiwa, sangat tergantung pada keberhasilan mengelola investasi. Suatu portofolio

dapat diartikan suatu kumpulan betuk investasi yang terpadu untuk tujuan mendapatkan keuntungan investasi. Tujuan utama dari pembentukan suatu portofolio investasi adalah tidak lain untuk mendapatkan hasil yang optimal dengan resiko yang minimal (Sula, 2004: 378-379).

Apabila investor tersebut adalah suatu institusi seperti halnya perusahaan asuransi, maka tujuan utama portofolio investasi adalah untuk mendapatkan tingkat pengembalian yang tinggi dengan tingkat resiko yang kecil untuk memenuhi kewajiban kepada pemegang polis (pembayar klaim) maupun untuk pertumbuhan perusahaan. Supaya sebuah bisnis sukses dan dapat menghasilkan untung, hendaknya bisnis itu didasari atas keputusan yang sehat, bijaksana, dan hati-hati (Sula, 2004: 380).

b) Instrumen Investasi Pada Asuransi Syariah

Instrumen investasi syariah di Indonesia saat ini masih dalam tahap tumbuh dan berkembang. Beberapa instrumen investasi syariah atau Islami yang sudah ada saat ini dan menjadi *outlent* investasi bagi asuransi syariah adalah sebagai berikut.

- Investasi ke Bank-Bank umum syariah, seperti BMI (Bank Muamalat Indonesia) dan BSM (Bank Syariah Mandiri).

- Investasi ke Bank umum yang memiliki cabang syariah, seperti BNI syariah, BRI syariah, BII syariah, Danamon syariah, Bank IFI syariah, Bukopin syariah dan sebagainya.
- Investasi ke Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dan Baitul Mal Wat Tamwil.
- Investasi langsung ke perusahaan-perusahaan yang tidak menjual barang-barang haram atau maksiat dengan sistem mudharabah, wakalah, wadiah, dan sebagainya.
- Investasi ke lembaga keuangan syariah lainnya, seperti reksadana syariah, *Leasing* syariah, penggadaian syariah, obligasi syariah di BEJ, koperasi syariah, dan sebagainya (Sula, 2004: 380).

d. Klaim

Klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian tersebut. Penting bagi pengelola asuransi syariah untuk mengatasi klaim secara efisien. (Sula, 2004: 259)

1) Penggantian kerugian

Cara penggantian mengacu pada kondisi dan kesepakatan yang tertulis dalam polis. Yaitu, pemilihan cara penggantian yang ada pada penanggung apakah akan mengganti dengan

uang tunai, memperbaiki, atau membangun ulang objek yang mengalami kerusakan.

Seringkali dalam asuransi kendaraan bermotor, penggantian kerusakan dilakukan oleh si tertanggung (peserta) tanpa mengajukan persetujuan kepada si penanggung (asuransi). Sebaiknya sebelum memperbaiki kerusakan, tertanggung dimintai persetujuan tertulis dari penanggung. Biasanya sebelum memberikan persetujuan tertulis dari penanggung, penanggung akan menentukan penyebab kerusakan, apakah dijamin oleh polis. (Sula, 2004: 261)

2) Prosedur klaim

Secara umum prosedur klaim pada asuransi kerugian (umum) hampir sama, baik pada asuransi syariah maupun konvensional. Adapun yang membedakan dari masing-masing perusahaan adalah kesepatan dan kejujuran dalam menilai suatu klaim.

a) Pemberitahuan klaim

Segera setelah peristiwa yang sekiranya akan membuat tertanggung mengalami kerugian, tertanggung segera melaporkan kepada penanggung dengan laporan tertulis.

b) Bukti klaim kerugian

Peserta yang mendapat musibah diminta menyediakan fakta-fakta yang utuh dan bukti-bukti kerugian.

c) Penyelidikan

Setelah laporan yang dilampiri dengan dokumen-dokumen pendukung diterima oleh penanggung, dilakukan analisis administrasi. Apabila tahap ini dilalui, penanggung akan memutuskan untuk segera melakukan survei ke lapangan. Jika klaim ditolak dalam hal ini penolakan bila resiko yang dilaporkan tidak terbukti kebenarannya, penanggung akan segera menyampaikan surat penolakan atas klaim yang diajukan bertanggung, jika diterima semua korespondensi akan dilakukan secara tertulis antara penanggung dan bertanggung.

d) Penyelesaian klaim

Setelah terjadinya kesepakatan mengenai jumlah penggantian sesuai peraturan perundangan yang berlaku, diisyaratkan bahwa pembayaran klaim tidak boleh lebih dari 30 hari sejak terjadi kesepakatan tersebut.

3) Recovery klaim

Asuransi menganut prinsip *indemnity*, yaitu bertanggung tidak dimungkinkan menerima keuntungan akibat terjadinya suatu peristiwa. Oleh karenanya, sisa barang yang mengalami kerugian, setelah mendapat penggantian dari penanggung, menjadi hak sepenuhnya pihak penanggung. (Sula, 2004: 262)

3. Manajemen Resiko.

Dalam manajemen resiko, kita perlu menyadari bahwa segala benda di dunia ini, memiliki resiko untuk mengalami kerusakan, termasuk diri kita sendiri. Oleh karena itu, kita perlu menganalisa resiko-resiko apa saja yang ada, berapa besar peluang resiko tersebut terjadi, beserta berapa besar kerugian yang akan dialami. Untuk resiko-resiko yang dapat menimbulkan kerugian besar ataupun memiliki peluang tinggi, sehingga diperlukan rencana antisipasi agar kehidupan jangan sampai terganggu apabila terjadi kerusakan.

a. Pengertian Umum.

Istilah Resiko sudah biasa dipakai dalam kehidupan sehari-hari, yang kita umumnya secara intuitif sudah memahami apa yang dimaksudkan. Resiko selalu dihubungkan dengan kemungkinan terjadinya sesuatu yang merugikan yang tidak diduga atau tidak diinginkan. Jadi merupakan ketidakpastian atau kemungkinan terjadinya sesuatu yang bila terjadi akan mengakibatkan kerugian

(Soeisno Djojosoedarso, 1999: 1-2). Resiko adalah tingkat penyebaran nilai dalam suatu distribusi nilai dalam suatu distribusi disekitar nilai rata-ratanya, ini berarti makin besar tingkat penyebarannya, akan makin besar resikonya (Herman Darmawi, 2006:17) .

Menurut Angela, Simon, and John, resiko adalah akibat dari tindakan yang mempengaruhi kemampuan organisasi dalam memaksimalkan nilai stakeholder dalam pencapaian strategi dan tujuannya. Resiko muncul seiring dengan kesempatan-kesempatan yang mungkin dari suatu tindakan ([http:// sehat-info.blogspot.com/2008/5/manajemen-resikom.Html](http://sehat-info.blogspot.com/2008/5/manajemen-resikom.Html)). Islam sendiri menerangkan bahwa manusia tidak akan mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakannya besok. Dengan demikian resiko adalah suatu yang tidak memiliki kepastian dan kemungkinan terjadinya sesuatu yang merugikan yang tidak diduga/tidak diinginkan.

Secara sederhana pengertian manajemen resiko adalah pelaksanaan fungsi manajemen dalam penanggulangan resiko, terutama resiko yang dihadapi oleh organisasi atau perusahaan, keluarga dan masyarakat. Jadi mencakup kegiatan merencanakan, mengorganisir, menyusun, memimpin atau mengkoordinir dan

mengawasi (termasuk mengevaluasi), program penanggulangan resiko (Soeisno Djojosedarso, 1999: 4).

Manajemen resiko adalah proses pengukuran atau penilaian faktor resiko dan pengembangan strategi untuk mengelola faktor-faktor resiko tersebut. Strategi-strategi itu termasuk didalamnya pengalihan atau pemindahan faktor resiko, menghilangkan faktor resiko, mengurangi efek negatif dari faktor resiko, dan menerima beberapa atau semua konsekuensi dari resiko-resiko tertentu. Manajemen resiko secara tradisional memfokuskan pada resiko yang berasal dari penyebab fisik dan *legal cause* (<http://sehat-info.blogspot.com/2008/5/manajemen-resikom.Html>).

Islam sendiri tidak menentang adanya manajemen resiko. Dalam pandangan Islam manajemen resiko merupakan segala upaya yang dilakukan untuk mengeliminasi atau memperkecil resiko serta mempercayai hanya keputusan Allah-lah yang akan menentukan hasilnya (M. Iqbal, 2006: 18).

Manajemen resiko adalah bagaimana kita mengidentifikasi resiko. Untuk menghilangkan atau mengurangi kemungkinan kerugian yang ditimbulkan oleh resiko. Selain itu manajemen resiko juga merupakan proses pengukuran atau penilaian serta pengembangan pengelolaannya.

Proses kegiatan manajemen resiko merupakan tugas gabungan dari departemen Underwriting dan juga *Loss Control Service*. Dimana *underwriting* bertujuan untuk mengelompokkan resiko yang dapat ditanggung oleh perusahaan asuransi ([Http://www.danamas.com/asuransi/edu](http://www.danamas.com/asuransi/edu)).

Bahwa manajemen bukanlah tujuan (ghayah). Manajemen adalah wasilah (sarana) untuk merealisasikan tujuan-tujuan tertentu. Wasilah atau perantara ini hendaklah dilakukan rasionalisasi-rasionalisasi yang mungkin bagi terwujudnya tujuan-tujuan yang diinginkan. Karenanya prinsip manajemen dalam Islam merupakan kaidah-kaidah umum yang memiliki fleksibilitas dan elastis seiring dengan dinamika kehidupan (Djalaludin, 2007: 5).

Dalam pandangan Islam segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib, dan teratur. Sesuatu tidak boleh dilakukan secara asal-asalan. Hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran Islam. Rasulullah Saw, bersabda dalam sebuah hadist yang diriwayatkan Imam Thabrani (Al-Hasyimi) (Hafidhudin, 2003: 1)

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ الْعَمَلَ أَنْ يُتَمِّعَهُ (رواه الطبراني)

“Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang jika melakukan sesuatu pekerjaan, dilakukan secara iqtan (tepat, terarah, jelas dan tuntas).” (HR Thabrani)

Arah pekerjaan yang jelas, landasan yang mantap, dan cara-cara mendapatkannya yang transparan merupakan amal perbuatan yang

dicintai Allah STW. Sebenarnya, manajemen dalam arti segala sesuatu agar dilaksanakan dengan baik, tepat, dan tuntas merupakan hal yang disyariatkan dalam Islam (Hafidhudin, 2003: 1).

Sedangkan untuk dapat dikategorikan manajemen Islam menurut Abu Sin (Karim, 2001: 171) ada empat hal yang harus dipenuhi;

1. Manajemen Islami harus didasari nilai-nilai dan akhlak Islami,
2. Kompensasi-ekonomis dan penekanan terpenuhinya kebutuhan dasar pekerja. Cukuplah menjadi kezaliman bila perusahaan memanipulasi semangat jihad seorang pekerja dengan menahan haknya. Urusan pahala Allah yang mengarut. Urusan kompensasi ekonomis, kewajiban perusahaan membayarnya.
3. Faktor kemanusiaan dan spiritual sama pentingnya dengan kompensasi ekonomis. Pekerja diperlakukan dengan hormat dan diikutsertakan dalam pengambilan keputusan.
4. Sistem dan struktur organisasi sama pentingnya. Kedekatan atasan dan bawahan dalam ukhuwah islamiyah, tidak berarti menghilangkan otoritas formal dan ketaatan pada atasan selama tidak bersangkutan dosa.

Segala usaha yang dilakukan pasti disertai pula dengan resiko. Karena kita tidak akan pernah tahu apa yang akan terjadi pada masa depan. Dan, asuransi yang usahanya berkaitan erat dengan resiko. Resiko bisa menyebabkan terjadinya suatu kerugian atau kegagalan

apabila resiko tidak dikelola dengan baik. Seperti disebutkan dalam al-Qur'an surat Luqman ayat 34;

إِنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ عِلْمُ السَّاعَةِ وَيُنزِلُ الْغَيْثَ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْأَرْحَامِ
وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ مَّاذَا تَكْسِبُ غَدًا وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ بِأَيِّ أَرْضٍ
تَمُوتُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿٣٤﴾

“Sesungguhnya Allah, hanya pada sisi-Nya sajalah pengetahuan tentang Hari Kiamat; dan Dia-lah Yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang ada dalam rahim. Dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui apa yang akan diusahakannya besok. Dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui di bumi mana dia akan mati. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal”.

Dengan demikian, untung atau keberhasilan dan kegagalan akan senantiasa harus diperhitungkan oleh setiap usahawan maupun suatu perusahaan. Sehingga diperlukan suatu pengelolaan resiko atau pengatur suatu resiko, dan peran manajemen resiko akan menjadi faktor yang sangat mendukung dalam perkembangan suatu perusahaan asuransi.

Islam tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip manajemen resiko, sepanjang praktik tersebut tidak mengandung unsur *gharar* (ketidakpastian), *maisir* (perjudian), *riba* (bunga), dan *dzulum* (ketidakadilan terhadap sesama). Dalam Islam, konsep dasar manajemen resiko sudah ditulis dalam Al-Qur'an. Seperti yang tertulis dalam Al-Qur'an.

وَقَالَ يَبْنَى لَا تَدْخُلُوا مِنْ بَابٍ وَاحِدٍ وَأَدْخُلُوا مِنْ أَبْوَابٍ
 مُتَفَرِّقَةٍ وَمَا أُغْنِي عَنْكُمْ مِنَ اللَّهِ مِنْ شَيْءٍ إِنَّ الْحُكْمَ إِلَّا لِلَّهِ
 عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَعَلَيْهِ فَلْيَتَوَكَّلِ الْمُتَوَكِّلُونَ ﴿٦٧﴾

“Dan Ya’qub berkata: “Hai anak-anakku janganlah kamu (bersama-sama) masuk dari satu pintu gerbang, dan masuklah dari pintu-pintu gerbang yang berlain-lain; namun demikian Aku tiada dapat melepaskan kamu barang sedikitpun dari pada (takdir) Allah. Keputusan menetapkan (sesuatu) hanyalah hak Allah; kepada-Nya-lah Aku bertawakkal dan hendaklah kepada-Nya saja orang-orang yang bertawakkal berserah diri”. (Yusuf: 67)

Sangat jelas bahwa dalam sudut pandang manajemen resiko, Islam mendukung semua upaya untuk mengeliminir atau memperkecil risiko, sekaligus mempercayai bahwa hanya keputusan Allah-lah yang akan menentukan hasilnya (M Iqbal, 2005: 18).

Serta, Seperti halnya yang disampaikan nabi Saw.

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ الْخُدْرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ نَهَى عَنِ
 الْمُنَابَذَةِ وَهِيَ طَرْحُ الرَّجُلِ ثَوْبَهُ بِالْبَيْعِ إِلَى الرَّجُلِ قَبْلَ أَنْ يُقَلَّبَهُ أَوْ يَنْظُرَ إِلَيْهِ وَنَهَى عَنِ
 الْمُلَا مَسَةِ وَالْمُلَا مَسَةَ لِمَسِّ الثَّوْبِ لَا يَنْظُرُ إِلَيْهِ

“ dari Abu Sa’id ra, ia menceritakan bahwa rasulullah S.a.w melarang munazabah, yakni melemparkan kainnya kepada yang lainnya dalam jual beli sebelum dibolak-balik atau dilihatnya kain itu, dan beliau melarang mulamasah, yakni menyentuh kain yang tidak dilihat”. (HR Bukhari)

Dapat dilihat dari hadist tersebut menganjurkan untuk memeriksa dan meneliti suatu kebenaran sebelum mempercayai atau mengambil

suatu keputusan. Dengan demikian, manajemen resiko dibenarkan dan sesuai dengan prinsip kehati-hatian dalam penerapan pengelolaan resiko.

b. Underwriting

Underwriting adalah proses penaksiran mortalitas atau morbiditas calon tertanggung untuk menetapkan (1) apakah calon tertanggung dapat ditutup asuransinya, dan jika dapat (2) klasifikasi risiko yang sesuai bagi tertanggung. Mortalitas adalah jumlah kejadian meninggal relative di antara sekelompok orang tertentu. Morbiditas adalah jumlah kejadian sakit atau penyakit di antara sekelompok orang tertentu. *Underwriting* adalah proses yang dengannya pengelola asuransi syariah mempertimbangkan dan menentukan apakah akan menerima partisipasi ganti rugi yang dibuat pemohon dan menentukan syarat-syarat yang ditentukan (Sula, 2004: 183).

Underwriting merupakan proses penyelesaian dan pengelompokan resiko yang akan ditanggung. Dengan *underwriting* dapat memaksimalkan laba melalui penerimaan distribusi resiko yang diperkirakan akan mendatangkan laba. Tanpa *underwriting* yang efisien perusahaan asuransi tidak akan mampu bersaing. Dalam praktiknya untuk menarik nasabah harus ada proporsi yang sama mengenai risiko yang baik dengan resiko yang kurang baik

menguntungkan dalam kelompok yang diasuransikan, sesuai dengan informasi data statistik yang diperoleh.

c. Tujuan *Underwriting*

Md. Azmi Abu Baker (sula, 2004: 185), membagi tujuan dari *underwriting* dalam asuransi syariah ke dalam dua bagian. Pertama, *ensure rate adequacy* memastikan kecukupan rate premi'. Rate kontribusi asuransi syariah harus cukup, mengingat keuntungan yang dijanjikan berdasarkan produk-produk perusahaan. Ketidacukupan rate akan mengarah keproblem keuangan yang berat jika tidak kebangkrutan.

Kecukupan rate berarti bahwa total pembayaran yang dikumpulkan sekarang dan di masa depan oleh perusahaan ditambah pendapatan investasi yang diperkirakan yang dihasilkan pada setiap net dana yang diperoleh harus cukup untuk membiayai keuntungan sekarang dan masa depan yang dijanjikan, ditambah ganti rugi biaya-biaya yang berhubungan.

Kedua, *equity* 'keadilan'. Rate yang dibebankan untuk ganti rugi kesehatan dan jiwa harus seimbang bagi peserta. Keadilan berarti membebankan setiap peserta sejumlah uang sepadan dengan resiko-resiko yang dibawanya ke asuransi syariah. Dengan kata lain, tidak ada sumbangan yang tidak adil yang muncul dari setiap kelas peserta oleh kelas peserta lain.

Memperoleh keadilan adalah tujuan yang ingin dicapai, namun hal itu tidak dapat diperoleh sepenuhnya. Konsep keadilan adalah salah satu prinsip muamalah yang dibutuhkan dalam konsep asuransi syariah. Allah berfirman dalam al'Quran-Karim tentang keseimbangan dan keadilan, baik dalam berperilaku sehari-hari dalam konteks ibadah dan akhlak maupun dalam konteks muamalah atau bisnis (*tijarah*) (Sula, 2004: 185).

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ ءَلَّا تَعْدِلُوا ؕ اَعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿٨﴾

“Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) Karena Allah, menjadi saksi dengan adil. dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. berlaku adillah, Karena adil itu lebih dekat kepada takwa. dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”. (al-Maidah: 8)

وَيَقَوْمٍ أَوْفُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ ۚ وَلَا تَبْخُسُوا النَّاسَ أَمْثِيًا هُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴿٨٥﴾

“Dan Syu'aib berkata: "Hai kaumku, cukupkanlah takaran dan timbangan dengan adil, dan janganlah kamu merugikan manusia terhadap hak-hak mereka dan janganlah kamu membuat kejahatan di muka bumi dengan membuat kerusakan”. (Hud: 85)

Selain itu, Allah memerintahkan kepada kita untuk selalu bersikap seimbang, tidak berlebih-lebihan atau serakah yang dapat mengakibatkan perusahaan mengalami kebangkrutan, dalam menentukan rate, seorang underwriter harus betul-betul seimbang, memperhatikan kemampuan peserta dalam membayar dan juga kemampuan perusahaan dalam mengelola resiko kedepan.

Tujuan utama *underwriting* adalah untuk melindungi perusahaan terhadap seleksi yang merugikan. Lebih luas lagi dapat dikatakan bahwa tujuan *underwriting* adalah menjamin ganti rugi yang dikeluarkan atas dasar *terms and condition* dan pada *rate* kontribusi asuransi syariah dengan maksud merefleksikan secara akurat tingkat resiko yang diberikan kepada perusahaan. Istilah *underwriting* yang digunakan dalam bisnis asuransi syariah, selengkapnya meliputi dua elemen pokok;

1. Seleksi, yaitu proses di mana perusahaan mengevaluasi proposal individu mengenai ganti rugi untuk menentukan tingkat risiko yang disajikan pemohon.
2. Klasifikasi, yaitu proses menetapkan peserta pada kelompok individu yang secara tepat memiliki kesamaan probabilitas kerugian (Sula, 2004: 186).

Dengan tujuan tersebut di atas, maka peran *underwriting* asuransi syariah di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Menetapkan resiko yang relatif homogen dalam suatu kelompok peserta atau calon peserta.
2. Menetapkan ruang lingkup perlindungan yang dibutuhkan oleh para peserta atau calon peserta dalam kelompok tersebut.
3. Menetapkan estimasi biaya secara keseluruhan yang dibutuhkan untuk memberikan perlindungan kepada para peserta tersebut.
4. Mendistribusikan skema kontribusi yang proposional dan adil yang selayaknya menjadi beban dari setiap peserta (M Iqbal, 2005: 34-35).

d. Underwriting Asuransi Konvensional Versus Underwriting Asuransi Syariah.

1) *Underwriting Asuransi Konvensional*

Dalam asuransi konvensional, *underwriting* dilakukan untuk memilih mana objek resiko yang ditanggung dan mana yang tidak. Ini berarti seorang *underwriter* akan membuat suatu penilaian berdasarkan semua resiko yang diajukan kepada perusahaan, yang diperkirakan Yang diperkirakan secara kolektif akan menguntungkan, kemudian *underwriter* juga akan menentukan besarnya premi yang sepadan dengan nilaiantisipasi klaim dari tertanggung, biaya akuisisi. Dan yang

paling penting harus diperoleh keuntungan underwriting untuk perusahaan.

Dari uraian dan persamaan *underwriting* diatas, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa orang/organisasi yang sangat membutuhkan proteksi bisa tidak mendapatkan proteksi yang dibutuhkan apabila *underwriter* tidak memberikan hasil *underwriting* yang positif. Dan *underwriter* asuransi konvensional sangat mengandalkan perolehan pangsa pasar dan mengandalkan pendapatan investasi untuk kompensasi kerugian underwriting.

2) underwriting asuransi syariah

Konsep dasarnya adalah memberikan skema pembagian resiko yang proposional dan adil di antara para peserta yang secara relative homogen. Dengan menggunakan model *underwriting* asuransi syariah dan persamaannya (terutama model wakalah) kita dapat melihat dengan jelas bahwa peserta sebenarnya tidak harus dipilih oleh operator. Sekumpulan peserta yang sulit memperoleh perlindungan yang wajar dari asuransi konvensional dapat bekerja sama satu sama lain untuk saling memberi perlindungan dengan bantuan operator asuransi syariah. Dengan konsep ini semua peserta yang memenuhi syarat di dalam suatu kelompok yang homogen

akan mendapatkan perlindungan yang dibutuhkannya masing-masing dengan biaya kontribusi yang berimbang/proposional dengan tingkat resikonya. (M. Iqbal, 2005: 33)

e. Pengendalian Resiko

Pada dasarnya prngendalian resiko adalah mengetahui apakah tiap-tiap resiko yang diidentifikasi tersebut berada dalam kendali. Tiap-tiap resiko memiliki nilai yang menunjukkan frekuensi dan besarnya dampak yang terjadi bila tidak dikendalikan (M Iqbal, 2005: 20-21).

Dalam pengendalian resiko ini terdapat dua elemen, yaitu pengendalian resiko fisik dan pengendalian resiko financial. Pengendalian resiko fisik berhubungan dengan upaya untuk mengurangi tingkat resiko sejauh mungkin, baik dalam *frequency*-nya maupun peluang terjadi dan besar kerugian apabila terjadi. Upaya ini harus dilakukan sebelum munculnya peristiwa dan juga setelah resiko tersebut sudah terjadi.

Pengendalian resiko financial lebih jauh dapat dibagi menjadi dua kategori, yakni retensi resiko dan pembagian atau penyebaran resiko. Retenis resiko berhubungan dengan penyebaran resiko-resiko yang telah diidentifikasi dengan baik, dianalisis dan yang oleh pemilik resiko telah dipertimbangkan bahwa sumber dayanya sudah cukup aman untuk menghadapi resiko-resiko tersebut

apabila terjadi. Retensi resiko biasanya hanya berlaku untuk resiko-resiko yang memiliki *frequency* tinggi namun tingkat *savety* rendah.

Pembagian resiko berhubungan dengan resiko-resiko yang oleh pemiliknya diperhitungkan tidak ada sumber daya internal yang cukup untuk menghadapi resiko-resiko tersebut jika terjadi. Pembagian resiko biasanya untuk resiko-resiko yang berpotensi tinggi dalam tingkat *savety*-nya yang walaupun *frequency*-nya bisa sangat rendah (M Iqbal, 2005: 158).

1) Pencegahan Terjadinya Kerugian (*Prevention Of Loss*)

Dalam pertanggungan kita mengenal pula apa yang disebut *Prevention Of Loss* (pencegahan kerugian). Dengan diadakannya pencegahan kerugian akan memberikan keuntungan tertentu, yakni;

- Mengurangi atau memperkecil kerugian (*Reducing Of Loss*)
- Mengurangi biaya-biaya yang meyangkut dengan pertanggungan tersebut (*Reduction Cost Of Insurance*).

a) Jenis Pencegahan Dan Usaha Proteksi

Pencegahan dan proteksi bertujuan untuk memperkecil kerugian (loss) yang terjadi. Pencegahan kita bagi dalam tipe-tipe pencegahan berikut:

- *Truly preventive*

Pencegahan di sini bertujuan untuk mengeliminir sebab-sebab yang menimbulkan kerugian, misalnya pada "Help Insurance" untuk usaha mengurangi resiko (sakit), bisa dilakukan dengan mendirikan Poliklinik dan Rumah Sakit.

- *Protective (Quasi Preventive)*

Tujuannya ialah untuk melindungi barang-barang atau orang yang akan dirugikan.

- *Minimizing* (mengurangi kerugian)

Bila terjadi kerugian diusahakan untuk seminimum mungkin.

- *Salvaging*

Tujuan *salvage* ialah supaya barang-barang yang telah dilindungi agar jangan bertambah rusak. (salim abas, 2005: 9)

2) Skema Pembagian Resiko Dalam asuransi Syariah

Skema pembagian resiko merupakan tulang punggung dalam setiap produk asuransi syariah. Melalui skema ini, para peserta dengan sifat dasar dan tingkah laku resiko yang homogen dikelompokkan. Kemudian biaya resiko keseluruhan dari kelompok tersebut diestimasi dan didistribusikan kepada setiap peserta dalam bentuk kontribusi. Idealnya keanggotan dari kelompok peserta homogen semacam itu harus memiliki ukuran dan kekuatan yang memadai untuk

mencapai kestabilan dalam perlindungan terhadap keseluruhan resiko yang dihadapi peserta.

Namun, situasi ideal tidak selalu terjadi karena operator-operator kecil atau baru mungkin tidak memiliki jumlah peserta yang cukup. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, dapat dilakukan dua cara yaitu; jalur reasuransi syariah dan pembagian resiko lintas skema.

a) Pembagian Resiko Melalui Mekanisme Reasuransi Syariah

Jalan pertama dan yang paling lazim untuk membagi resiko yang dilakukan oleh operator asuransi syariah adalah dengan mendayagunakan mekanisme reasuransi syariah. Melalui mekanisme ini, fluktuasi resiko yang muncul dari suatu operator dibagi bersama dengan para operator lain agar tercipta sebuah kelompok peserta yang lebih besar. Dengan mekanisme ini, resiko yang timbul distabilkan sehingga biaya keseluruhan dalam mengelola resiko dapat lebih diprediksi. Menggunakan cara ini, kontribusi yang harus dibayar peserta dapat dikalkulasi dengan tingkat akurasi yang tinggi.

b) Pembagin Resiko Lintas Skema

Penstabilan resiko dapat juga diperoleh dengan menggunakan berbagai macam skema kontribusi atau manajemen portofolio dalam sebuah organisasi yang lebih besar yang sudah memiliki sejumlah skema asuransi syariah. Melalui mekanisme ini, resiko yang sama yang berasal dari skema berbeda dikelompokkan agar terbentuk peserta yang lebih besar berdasarkan resiko-resiko tertentu. Resiko yang timbul dari kelompok-kelompok yang lebih besar selalu lebih dapat diprediksi. Estimasi keseluruhan biaya resiko di sini lebih terprediksi dan akurat, yang kemudian didistribusikan lagi kepada setiap peserta dalam bentuk kontribusi di setiap skema. (M. Iqbal, 2005: 39)

f. Perbedaan Manajemen Resiko dengan Manajemen Asuransi.

Manajemen resiko adalah bagaimana kita mengidentifikasi resiko. Untuk menghilangkan atau mengurangi kemungkinan kerugian yang ditimbulkan oleh resiko, kita dapat melakukan antara lain menghindari resiko, mengontrol resiko, menerima resiko dan mentransfer resiko. Sedangkan manajemen asuransi merupakan salah satu alat atau metode yang digunakan untuk mengalihkan resiko terhadap pihak lain, dimana asuransi akan memberikan uang pertanggungan ketika sebuah resiko spesifik

terjadi dan sitertanggung membayar premi untuk jasa tersebut ([Http://www.danamas.com/asuransi/edu](http://www.danamas.com/asuransi/edu)).

Konsep manajemen resiko jauh lebih luas dari konsep manajemen asuransi dalam beberapa aspek. Manajemen resiko lebih fokus pada indentifikasi dan analisis resiko murni. Sedangkan asuransi hanya salah satu dari beberapa metode yang dapat digunakan menghadapi ancaman resiko yang merugikan.

Sebab metode lain dapat juga digunakan menghadapi resiko seperti teknik menghindar (*avoidance*), teknik mengendalikan resiko (*Loss Control*), mengalihkan resiko pada pihak lain tanpa asuransi (*Noninsurance transfers*) dan menanggung sendiri resiko (*Rentention*) dan program manajemen resiko modern. Selain itu, dalam manajemen resiko selalu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap semua teknik yang digunakan menghadapi resiko, tidak haya asuransi. Keputusan manajemen resiko sangat besar pengaruhnya terhadap perusahaan (Hinsa Siahaan, 2007: 314).

g. Jenis-Jenis Resiko Asuransi

Resiko dapat dibedakan dengan berbagai macam cara, antara lain;

- 4) Menurut sifatnya resiko dapat dibedakan ke dalam:
 - a) Resiko yang tidak disengaja (resiko murni), adalah resiko yang apabila terjadi tentu menimbulkan kerugian dan tanpa terjadinya tanpa disengaja.
 - b) Resiko yang disengaja (resiko spekulatif) adalah resiko yang sengaja ditimbulkan supaya memberikan keuntungan kepadanya.
 - c) Resiko khusus, adalah resiko yang bersumber pada peristiwa mandiri dan umunya mudah diketahui penyebabnya.
 - d) Resiko dinamis, adalah resiko yang timbul karena perkembangan dan kemajuan masyarakat.
- 5) Dapat tidaknya resiko itu dialihkan pada pihak lain, maka resiko dapat dibedakan ke dalam;
 - a) Resiko yang dapat dialihkan pada lain, dengan mempertanggungkan suatu objek yang akan terkena resiko kepada perusahaan asuransi, dengan membayar sejumlah premi asuransi, sehingga semua kerugian menjadi tanggungan perusahaan asuransi.

- b) Resiko yang tidak dapat dialihkan kepada pihak lain (tidak dapat diasuransikan), umumnya meliputi semua jenis resiko spekulatif.
- 6) Menurut sumber/penyebab timbulnya, resiko dapat dibedakan ke dalam;
- a) Resiko intern, yaitu resiko yang berasal dari perusahaan itu sendiri.
 - b) Resiko ekstern, yaitu resiko yang berasal dari luar perusahaan. (Soeismo. D, 1999: 3)

Secara umum jenis kerugian dapat digolongkan menjadi tiga:

- 1) Kerugian seluruhnya (*total loss*)

Objek yang dipertanggungjawabkan secara teknis atau nyata rusak seluruhnya. Secara teknis dikatakan rusak seluruhnya, karena biaya memperbaikinya lebih besar 75% harga pertanggungan.

- 2) Kerugian sebagian (*partial loss*),

Semua kerusakan yang tidak masuk kategori seluruhnya. Dalam menentukan besarnya nilai kerugian cukup kompleks, penilaian dilakukan oleh lembaga independen (*loss adjuster*).

- 3) Kerugian pihak ketiga .

Kerugian yang dialami oleh pihak ketiga yang terjadi akibat tindakan yang dilakukan oleh tertanggung, misalnya kendaraan tertanggung menabrakkan diri, yang kemudian menimbulkan

kerugian pada diri atau harta benda pihak ketiga. (Sula, 2004: 260)

h. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Risiko.

Dalam melakukan proses seleksi dan klasifikasi, perusahaan memeriksa beberapa faktor untuk menjamin bahwa peserta diperlakukan secara adil, tidak terbebani biaya yang berlebihan, serta rate yang pantas. Ada tiga faktor utama yang menjadi perhatian seorang *underwriting*:

1. Umur (Age)

Mortality masa depan yang diprediksi sangat berhubungan dengan umur. Semakin tua seseorang, dengan asumsi hal lain sama, semakin besar kemungkinan kematian, oleh karena itu, umur menjadi faktor kunci dalam menentukan rate *tabrru*. Beberapa perusahaan mungkin menggunakan faktor umur untuk menolak beberapa tipe pertanggungan terhadap orang-orang lanjut usia.

2. Jenis Kelamin (Sex)

Jenis kelamin pemohon, misalnya umur wanita atau pria, jarang digunakan sebagai faktor seleksi. Tetapi, lebih sering digunakan sebagai faktor klasifikasi dalam penentuan rate, terutama yang berhubungan dengan program individu. Probabilitas kematian wanita biasanya lebih rendah dibanding dengan laki-laki. Karena itu, biasanya pengelola asuransi syariah mengenakan biaya rate

yang lebih rendah dan biaya tunjangan hidup lebih tinggi untuk wanita daripada pria.

3. Aspek Medik (*Medical Aspect*)

Yang termasuk dalam kategori aspek medik di sini misalnya kondisi fisik, sejarah personal, sejarah keluarga, status financial, dan pekerjaan.

- ❖ Kondisi fisik (*Physical Condition*)
- ❖ Sejarah personal (*Personal History*)
- ❖ Sejarah keluarga (*Famili History*)
- ❖ Status financial (*Financial Statu*)
- ❖ Pekerjaan (*Occupation*) (Sula, 2004: 189).

Faktor yang mempengaruhi resiko kematian calon tertanggung :

1. Umur

Umur calon tertanggung dipastikan dengan melihat kartu tanda penduduk atau keterangan lainnya dan difotocopy sebagai lampiran surat permintaan.

2. Kesehatan

Tertanggung harus dalam keadaan sehat, aktif, mempunyai kebiasaan baik, tidak tergantung pada obat-obat terlarang , tidak dalam perawatan rumah sakit atau tidak sedang berobat jalan untuk pengobatan penyakit yang dapat mempengaruhi kelangsungan hidupnya.

3. Pekerjaan

Calon tertanggung harus menyatakan dengan jelas jenis atau bidang pekerjaan yang saat itu dijalannya dan posisinya dibidang itu (http://www.proz.com/kudoz/indonesian_to_english/insurance/166224-asuransi_jiwa_bumiputra.html).

Sedangkan menurut Abbas Salim (2005:114), faktor-faktor yang mempengaruhi resiko, underwriter akan melakukan seleksi atas dasar;

1. Umur tertanggung,
2. Jenis Seks (pria atau wanita),
3. Macam asuransi yang didinginkannya,
4. Alamat atau tempat tinggal,
5. Keadaan kesehatan badan,
6. Pekerjaan,
7. Keadaan struktur keluarga atau famili,
8. Keadaan keuangan dan lain-lain.

i. Tujuan Manajemen Resiko

Ada beberapa tujuan penting manajemen resiko yang dapat diklasifikasikan atas dua kategori, tujuan menghindari resiko sebelum terjadi kerugian (*Preloss Objectives*), dan setelah kerugian (*Post Loss Objectives*).

Preloss Objectives manajemen resiko pada perusahaan atau organisasi mempunyai beberapa tujuan sebelum terjadi kerugian. Diantaranya yang paling penting adalah tujuan ekonomi, mengurangi ketinggalan zaman, dan memenuhi kebajikan internal.

Post Loss Objectives yang paling penting adalah kelangsungan hidup perusahaan (*Survival of the firm*). Artinya setelah terjadi kerugian perusahaan masih tetap dapat bekerja minimal beberapa periode yang dapat dipilihnya, jika dia menginginkannya (Hinsa Siahaan, 2007: 314-315).

j. Proses Manajemen Resiko

Untuk menyusun program manajemen resiko yang efektif, manajemen resiko harus mengambil langkah-langkah tertentu. Ada empat langkah didalam proses manajemen resiko.

- a) Mengenal pasti potensi kerugian (*Identifying Potential Losses*),
- b) Mengevaluasi potensi kerugian (*Evaluating Potential Losses*),
- c) Memiliki teknik yang tepat, atau mengombinasikan beberapa teknik, menangani ancaman kerugian (*Selecting The Appropriate Technique Or Combination Of Techniques, For Treating Exposures*),
- d) Menerapkan program penanganan kerugian yang mengancam (*Implementing the Program*) (Hinsa Siahaan, 2007: 316).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi atau tempat Penelitian merupakan tempat yang akan dilakukannya penelitian. Penelitian ini mengambil lokasi di PT Asuransi Takaful Indonesia Cabang Malang yang berlokasi di Jl Jaksa Agung Suprpto No. 70. Dipilihnya lokasi ini dikarenakan PT Asuransi Takaful Indonesia merupakan asuransi syariah pertama di Indonesia yang sudah berdiri lebih lama dibanding dengan asuransi berlandaskan nilai-nilai syariah lainnya. Dapat dikatakan sebagai pelopor asuransi syariah di Indonesia. Selain itu, di asuransi takaful dalam mengelola dananya dijalankan berdasarkan syariah sedangkan asuransi syariah lainnya masih bentuk unit usaha.

B. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian yang peneliti laksanakan merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan diskriptif. Dimana peneliti mendeskripsikan tentang obyek yang diteliti dengan mencatat apa yang ada dalam obyek penelitian kemudian memasukkannya dengan sumber data yang ada dalam obyek penelitian (Suharsimi Arikunto, 2006:12). Penyelidikan diskriptif tertuju pada pemecahan yang ada pada masa sekarang. Bentuk penyelidikan deskriptif ini adalah menuturkan dan menafsirkan data yang ada (Winarno Surakhmad, 1994: 7).

Metode diskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu system pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian diskriptif ini adalah untuk membuat diskripsi, gambar-gambar atau lukisan secara sistematis, fluktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (M. Nazir, 1988: 63). Maka dengan ini dituntut keterlibatan peneliti secara aktif dalam pengumpulan data penelitian.

C. Data Dan Sumber Data

Penelitian dilakukan untuk menggali dan mengumpulkan data yang diperoleh dari berbagai sumber. Adapun sumber data yang digali dari objek, peneliti mendapat dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

Data Primer adalah data yang langsung dan segera diperoleh dari sumber oleh penyidik oleh tujuan khusus. Data sekunder adalah data yang lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang diluar penyidik sendiri walaupun yang dikumpulkan itu sepenuhnya adalah data yang asli (Winarno Surachman, 1985:9)

Selain itu menurut Sumardi Suryabrata (1988: 93), data primer yaitu data langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertama. Di samping data primer terdapat data sekunder, yaitu seringkali juga

diperlukan oleh peneliti. Data sekunder ini biasanya berbentuk dokumen-dokumen.

Dari uraian yang telah dijelaskan diatas, maka sumber data dari penelitian ini diperoleh melalui :

Nara Sumber/Informan, adapun yang menjadi sumber pertama dalam penelitian ini adalah manajer serta pegawai dari bagian penengendali resiko di Asuransi Takaful Indonesia Cabang Malang.

Data sekunder, berasal dari dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan-laporan serta arsip-arsip yang berkaitan dengan penelitian ini.

D. Teknik pengumpulan data

Dalam penyusunan skripsi ini data yang diperoleh berasal dari data primer dan data sekunder. Kualitas data ditentukan oleh kualitas alat pengambilan data atau alat pengukurnya. Kalau alat pengambil datanya cukup realibel dan valid, maka datanya juga realibel dan valid (Sumardi Suryabrata, 1988: 92).

Pengumpulan data merupakan prosedur sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Oleh karena itu pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam metode penelitian. Menurut Arikunto (1996: 224) metode

pengumpulan data adalah, "olahan data yang pengumpulannya banyak dipengaruhi oleh faktor siapa yang bertugas mengumpulkan".

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dipergunakan, yaitu:

- a. Wawancara, yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya dengan sipenjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara) (M. Nazir, 1988: 234).

Kemudian menurut Meoloeng (2002: 135) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interview) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Dalam penelitian ini wawancara akan dilakukan di Asuransi Takaful Indonesia Cabang Malang, dan yang akan menjadi nara sumber peneliti adalah Bapak Wahisuni selaku unit manajer di Asuransi Takaful Indonesia Cabang Malang. Wawancara dilakukan berkisar pada bagaimana penerapan seleksi resiko yang dijalankan disana berkaitan dengan takaful kesehatan individu.

- b. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal yang berupa dokumen-dokumen, seperti catatan, transkrip, data mengenai keadaan demografis, data mengenai produktifitas perusahaan, dan sebagainya (Sumardi Suryabrata, 1988: 93)

Menurut Arikunto (2002: 206) metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, notulen rapat, prasasti, agenda, surat kabar, majalah, modul .

E. Model Analisis Data

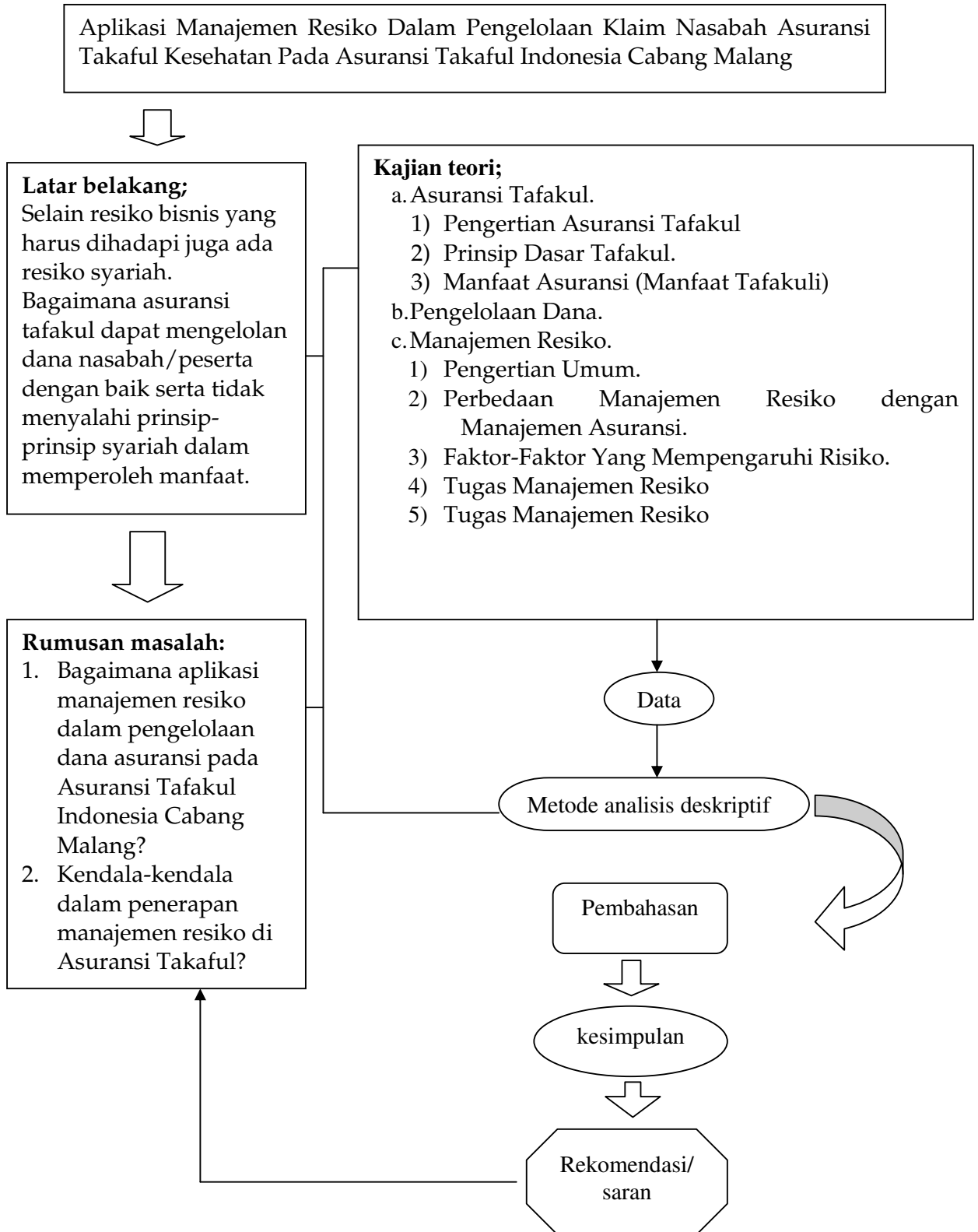
Data yang diperoleh akan dianalisis dengan metode yang akan memberikan interpretasi atas hasil-hasil analisis. Analisis data ini dilakukan dengan tujuan untuk menyederhanakan hasil olahan data sehingga mudah untuk dibaca atau diinterpretasikan. Menurut Singarimbuan dan Efendi (1995: 263) bahwa analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan .

Sedangkan menurut Nazir (1999: 405), analisis data merupakan bagian yang sangat penting, dalam metode ilmiah karena dengan analisis tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Data yang dikumpulkan, dikelompokkan dan diadakan kategorisasi, dilakukan manipulasi serta

klasifikasi sedemikian rupa sehingga data tersebut mempunyai makna untuk menjawab masalah.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis diskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan penyajian data-data. Yang selanjutnya akan dianalisis dengan cara memberikan penjelasan agar dapat dibaca serta diinterpretasikan, sehingga akan dapat menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan keadaan yang sebenarnya.

Gambar 3.1
Kerangka Analisis



BAB IV

PAPARAN DAN PEMBAHASAN DATA HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data Hasil Penelitian

1. Sejarah Singkat Lembaga

Sebagai pelopor asuransi syariah di Nusantara, Takaful Indonesia telah melayani masyarakat dengan jasa asuransi yang sesuai dengan prinsip syariah, selama lebih dari satu dasawarsa, melalui dua perusahaan operasionalnya: PT Asuransi Takaful Keluarga (Asuransi Jiwa Syariah) dan PT Asuransi Takaful Umum (Asuransi Umum Syariah).

PT Syarikat Takaful Indonesia (Perusahaan) berdiri pada 24 Februari 1994 atas prakarsa Cendikiawan Muslim Indonesia, PT Bank Muamalat Indonesia, Syarikat Takaful Malaysia Sdn.Bhd, Para Pengusahan Muslim, Praktisi Asuransi. PT Asuransi Takaful Indonesia bergerak dalam bidang perasuransian yang memberikan jasa perlindungan asuransi yang menerapkan prinsip-prinsip murni syariah pertama di Indonesia melalui kedua anak perusahaannya yaitu PT Asuransi Takaful Keluarga yang bergerak di bidang asuransi jiwa Syariah dan PT Asuransi Takaful Umum yang bergerak di bidang asuransi umum Syariah

Dengan berjalannya waktu, PT Asuransi Takaful Indonesia mengembangkan jaringan pemasarannya ke seluruh kota-kota besar yang ada di Indonesia. Di Malang sendiri, cabang asuransi takaful berdiri serta beroperasi pada tahun 2004. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Malang bermula dari TAA (*Takaful Authorize Agency*) yang merupakan kerjasama antar BMT dan Muamalat bisnis center dengan PT Takaful Indonesia yang berada di Jakarta. TAA hanya bertindak sebagai agen pemasaran produk-produk asuransi takaful, yang diberi kekuasaan hanya untuk menjual dan memasarkan produk-produk takaful kepada masyarakat di Malang. Namun, tidak memiliki wewenang untuk mengeluarkan polis serta menangani kelanjutan dari polis yang sudah dikeluarkan. Dengan perkembangan masyarakat yang ada di Malang, TAA berubah menjadi kantor cabang pemasaran asuransi takaful, supaya dapat melayani masyarakat dengan lebih baik. Dengan bertindak sebagai kantor cabang, Asuransi Takaful Keluarga Cabang Malang dapat melayani tanpa harus ke pusat untuk mengurus segala keperluan yang dibutuhkan peserta asuransi. Jadi sekarang segala bentuk transaksi dapat dilaksanakan di kantor cabang dan kantor cabang dapat mengeluarkan polis sendiri.

Landasan pendirian yaitu Islam yang mulia, memerintahkan kita untuk menyantuni orang yang kehilangan harta benda, kematian kerabat, maupun musibah lain. Tindakan tersebut merupakan

kepedulian dan solidaritas, serta tolong-menolong (*ta'awun*) antar warga masyarakat, baik Muslim maupun non-Muslim. Dengan demikian rasa persaudaraan (*ukhuwah*) akan semakin kokoh. Mereka mendapat musibah tidak dirundung kesedihan yang berlarut dan tidak terjerembab dalam keputusan, bahkan terhindar dari kemungkinan terpuruk dalam kemiskinan atau kehilangan masa depan. Akan tetapi cara-cara penyantunan itupun harus sejalan dengan syariat (QS: 42: 13), tidak boleh mengandung unsur *gharar* (ketidakpastian), *maysir* (untung-untungan), *riba*, dan hal-hal lain yang bersifat maksiat dengan kata lain halal.

a. Visi Takaful

Takaful Indonesia adalah lembaga keuangan yang konsisten menjalankan transaksi asuransi secara Islami. Operasional perusahaan dilaksanakan atas dasar prinsip-prinsip syariah yang bertujuan memberikan fasilitas dan pelayanan terbaik bagi umat dan masyarakat Indonesia. Sebagai sebuah perusahaan, takaful akan berjuang dan berkembang untuk menjadi perusahaan yang terkemuka.

b. Tujuan Takaful

Memberikan pelayan yang terbaik, amanah dan profesional kepada umat Islam dan Bangsa Indonesia.

c. Brand

Amanah dan professional.

d. Konsep Dan Filosofi

Segala musibah dan bencana yang menimpa manusia adalah ketentuan Allah. Namun manusia wajib berikhtiar untuk memperkecil resiko dan juga dampak keuangan yang mungkin timbul. Upaya tersebut seringkali tidak memadai, sehingga tercipta kebutuhan akan mekanisme mengalihkan resiko seperti melalui konsep Takaful atau asuransi.

Sebagai perusahaan asuransi syariah, Takaful bekerja dengan konsep tolong menolong dalam kebaikan dan ketakwaan, sebagaimana telah digariskan di dalam Al Qur'an, dan tolong menolonglah kamu dalam kebaikan dan takwa, (Qs. Al Maidah: 2). Dengan landasan ini, Takaful menjadikan semua peserta sebagai satu keluarga besar yang akan saling melindungi dan secara bersama menanggung resiko keuangan dari musibah yang mungkin terjadi di Al-Mudharabah, Al-Wakalah, dan Tabarru'. Akad-akad Takaful tidak mengandung unsur Al-Riba (bunga uang), Al-Maisir (Judi), dan Al Gharar (untung-untungan) yang dilarang dalam akad-akad keuangan Islami.

PT Syarikat Takaful Indonesia

PT Syarikat Takaful Indonesia adalah *Holding Company* dari PT Asuransi Takaful Keluarga dan PT Asuransi Takaful Umum. Beroperasi sejak february 1994 berdasarkan izin operasional dengan Akte Pendirian: SK Menteri Kehakiman RI No. C2.9583.HT.01 Tahun 1994. Surat izin usaha perdagangan (SIUP): SK Menteri Keuangan RI. No. 533/09-01/PB/VII/2000

Pemegang Saham

Syarikt Takaful Malaysia Berhad	= 56.000 %
Islamic Development Bank (IDB)	= 26.390 %
PT Permodalan Nasional Madani (Persero)	= 6.919 %
PT Bank Muamalat Indonesia	= 5.906 %
PT Karya Abdi Bangsa	= 1.062 %
Koperasi Karyawan Takaful	= 0.102 %
Pengusaha muslim dan pemegang saham lainnya	= 3.621 %

Dewan Komisaris

Komisaris utama	: Letjen TNI (Purn) H. Achmad Tirtosudiro
Komisaris	: Dato' Mohd. Fadli Yusof
Komisaris	: B.S Kusmuljono
Komisaris	: Taib Razak

Dewan Direksi

Direktur Utama : Wan Zamri Wan Ismail

PT Asuransi Takaful Keluarga

PT Asuransi Takaful Keluarga adalah perusahaan asuransi jiwa yang beroperasi berlandaskan nilai-nilai syariah. Beroperasi sejak 1994

berdasarkan izin operasional dengan Akte Pendirian: SK Menteri Kehakiman RI No. C2.9583.HT.01 Tahun 1994. Izin usaha perasuransian: SK Menteri Keuangan RI No 385/KMK.017/1994.

Pemegang Saham

PT Syarikat Takaful Indonesia = 99.94 %
Koperasi Karyawan Takaful = 0.06 %

Dewan Komisaris

Komisaris utama : Dato' Mohd. Fadli Yusof
Komisaris : Wiwin P. Soedjito
Komisaris : M. Harris
Komisaris : Wan Zamri Wan Ismail

Dewan Direksi

Direktur utama : Agus Haryadi
Direktur : M. Aminuddin Ismail

PT Asuransi Takaful Umum

PT Asuransi Takaful Umum adalah perusahaan kerugian yang beroperasi berlandaskan nilai-nilai syariah. Beroperasi sejak tahun 1995 berdasarkan izin operasional dengan akte pendirian: SK Menteri Kehakiman RI No.C2-18.286.HT.01.01 tahun 1994. Izin usaha perasuransian: SK Menteri Keuangan RI No. 247/KMK.017/0995.

Pemegang Saham

PT Syarikat Takaful Indonesia = 51.93 %
Koperasi Karyawan Takaful = 0.19 %
ATK = 47.88 %

Dewan Komisaris

Komisaris utama : Taib Razak
Komisaris : Aries Mufti
Komisaris : Bachrum M. Nasution
Komisaris : Wan Zamri Wan Ismail

Dewan Direksi

Direktur utama : Shakti Agustono Rahardjo
Direktur : Muhammad Syakir Sula

Reasuransi/Retakaful

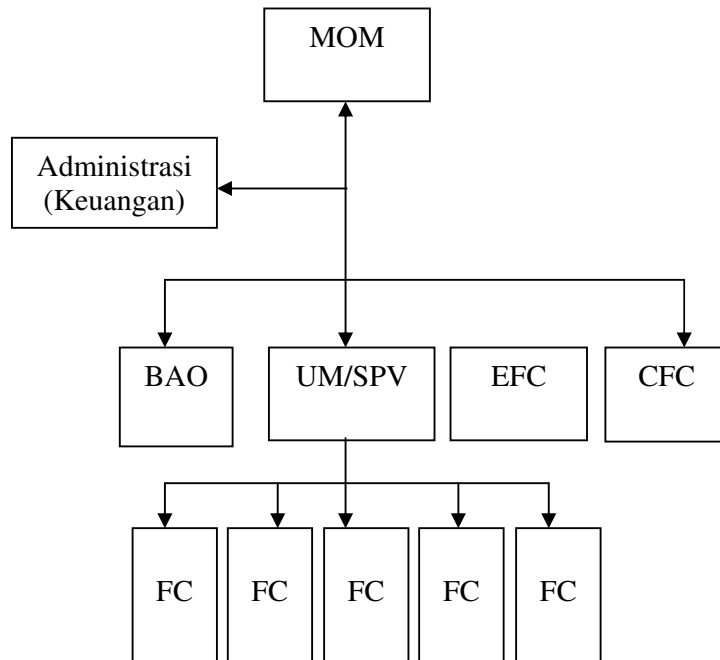
Dalam Negeri

1. PT Reasuransi Internasional Indonesia (Reindo)
2. PT Reasuransi Nasional Indonesia (Nasional Re)
3. PT Tugu Reasuransi Indonesia (Tugu Re)
4. PT Maskapai Reasuransi Indonesia (Marein)

Luar Negeri

1. Asean Retakaful Internasional (L) Ltd, PT Labuan
2. Arab Insurance Group B.S.C., Manama, Hongkong
3. Syarikat Takaful Malaysia Sdn Bhd, Kuala Lumpur
4. Mitsui Sumitomo Reinsurance Limited, Dublin 1. Labuan Branch
5. Korea Reinsurance Company (Korea Re) – Seoul
6. Labuan Reinsurance (L) Limited, Labuan
7. Asian Reinsurance Corporation, Bangkok
8. Beit Ladat Ettamine Saudi Tunisi, Tunis Cedex, Far East Regional Officer Kuala Lumpur
9. The Toa Reinsurance Company Limited, Tokyo, Sangapore Branch.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi



e. Program Kerja Takaful pada PT. Asuransi Takaful Keluarga

Cabang Malang

MOM (Manager Operasional Marketing)

1. Penanggung jawab utama operasional kantor pemasaran
2. Mengkoordinir agen/marketing baik langsung maupun tidak langsung

Administrasi/Keuangan

1. Penanggung jawab keuangan kantor pemasaran
2. Merekap setiap transaksi keuangan
3. Menerima pembayaran premi lanjutan

4. Membuat laporan
5. Melakukan verifikasi setiap transaksi

BAO (Bank Authorize Officer)

1. Marketing yang menangani produk asuransi pembayaran dengan sasaran utama bank-bank syariah, koperasi syariah, BMT dan lain-lain
2. Mengadministrasikan setiap nasabah pembiayaan yang diasuransikan oleh bank yang memberikan kredit pembayaran
3. Membantu pengurusan klaim yang diajukan oleh nasabah (Bank)

UM (Unit Manager)/SPV (Supervisor)

Unit manajer sebagai marketing/agen yang di samping bertugas sebagai agen, juga bertugas sebagai koordinator/manajer unit pemasaran.

1. Merekrut calon agen/marketing baru
2. Melakukan seleksi, terhadap calon-calon agen yang telah memberikan lamaran
3. Memberikan pembekalan dasar/basic training terhadap agen yang telah diterima
4. Membina dan mengawasi aktifitas agen yang dikoordinasinya
5. Melakukan aktifitasnya sebagai agen

EFC/FA(*Financial Advisor*)

Financial advisor sebagai konsultan/agen/marketing mandiri yang tidak mendapat tugas sebagaimana UM (Unit Manager). Semua aktifitasnya fokus untuk produksi/pemasaran produk.

CFC (Coorporation Financial Consultant)

Konsultan khusus yang menangani nasabah kumpulan/korporasi dengan produk-produk korporasi seperti THT (Tabungan Hari Tua), kesehatan kumpulan (Medicare) dan lain-lain.

2. Produk Asuransi Takaful

a. Produk Asuransi Takaful Keluarga Dengan Unsur Tabungan

1) Takaful dana investasi

Program Takaful Dana Investasi adalah suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang menginginkan dan merencanakan pengumpulan dana dalam mata uang Rupiah atau US Dolar sebagai dana investasi yang diperuntukkan bagi ahli warisnya jika ditakdirkan meninggal dunia lebih awal atau sebagai bekal untuk hari tuanya.

2) Takaful dana haji

Program Takaful Dana Haji adalah suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang menginginkan dan

merencanakan pengumpulan dana dalam mata uang Rupiah atau US Dolar untuk biaya menjalankan ibadah haji.

3) Takaful dana pendidikan (Fulnadi)

Program Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) produk dari PT. Asuransi Takaful Keluarga untuk perorangan atau individu yang ditujukan bagi orang tua yang merencanakan dana pendidikan untuk putera-puterinya sampai sarjana, mata uang Rupiah atau US Dolar.

b. Produk Asuransi Takaful Keluarga Tanpa Unsur Tabungan

1) Takaful Kesehatan Individu

Program ini diperuntukkan bagi perorangan yang bermaksud menyediakan dana santunan rawat inap dan operasi bila peserta sakit dalam masa perjanjian.

2) Takaful Kecelakaan Diri Individu

Program yang diperlukan bagi perorangan yang bermaksud menyediakan santunan untuk ahli waris bila peserta mengalami musibah kematian karena kecelakaan dalam masa perjanjian.

3) Takaful Al-Khairat Individu

Program ini diperuntukkan bagi perorangan yang bermaksud menyediakan santunan untuk ahli waris bila peserta mengalami musibah kematian dalam masa perjanjian.

c. Produk Asuransi Takaful Umum

1) Takaful ABROR (Asuransi Kendaraan Bermotor)

Program takaful yang menggantikan kerugian atas kendaraan musibah kecelakaan, pencurian, serta tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga.

2) TakafulKebakaran (*Fire Finance*)

Sumber : Modul Pengetahuan Dasar Takaful

3. Takaful Kesehatan Individu

Program ini diperuntukkan bagi perorangan yang bermaksud menyediakan dana santunan rawat inap dan operasi bila peserta sakit dalam masa perjanjian.

a. Premi Dan Manfaat

Tariff premi: Pria Wanita	5% (lima prosen) 7.5% (tujuh koma lima prosen)			
Manfaat Takaful Permi: Pria Wanita	Rp 3,000,000 Rp 150,000 Rp 225,000	Rp 5,000,000 Rp 250,000 Rp 375,000	Rp 7,500,000 Rp 375,000 Rp 562,500	Rp 10,000,000 Rp 500,000 Rp 750,000

Contoh:

Nama : Irfan Taufik Rahman

Jenis Kelamin : Pria

Usia : 40 tahun

Manfaat Takaful : Rp 10,000,000

Premi/tahun : 5% X Rp 10,000,000

: Rp 500,000

Bila sampai dengan akhir masa perjanjian tidak ada klaim, jika ada surplus dana maka peserta akan memperoleh bagi hasil atas surplus dana tersebut dari asuransi takaful keluarga.

Contoh: Peserta dengan manfaat Rp. 10 juta dan total premi seluruh nasabah Rp. 1 M

Surplus Dana tabarru' = dana *tabarru'* – dana pengelolaan – klaim (jika ada)

Misalnya : Surplus dana *tabarru'* = Rp 10 Juta – 1 Juta – 7,5 Juta = Rp 1,5
Juta

$$\text{Surplus Dana} = \frac{10 \text{Juta}}{1 \text{Milyar}} \times 40\% \times \text{Rp } 1,5 \text{Juta} = \text{Rp } 6000$$

b. Ketentuan

1. Usia peserta masuk 5 s/d 50 tahun

(anak usia 5 s/d 18 tahun merupakan penambahan polis dari orang tuanya).

2. Kontrak 1 tahun

3. Pembatasan 1 tahun

4. Minimal premi Rp 150,000,- pertahun

5. Cara bayar premi tahunan

6. Manfaat kesehatan dibayar untuk minimal 4 hari system pembayaran adalah reimbursement
7. Jangka waktu pengajuan klaim 14 hari khusus untuk peserta wanita, waktu masuk tidak dalam kondisi hamil
8. Pembayaran klaim adalah 80% dari kwitansi dan maksimal=manfaat kesehatan dan bukan untuk biaya karena melahirkan.

4. Persyaratan *Underwriting*

a. Syarat Pengajuan Asuransi

- a. Mengisi surat pengajuan asuransi/aplikasi, yang diisi sendiri oleh peserta.
- b. Melampirkan copy bukti diri, berupa KTP/SIM/PASPORT yang masih berlaku. Tanda tangan pada bukti diri harus sama dengan yang tertera di aplikasi.
- c. Setiap perubahan, harus ditandatangani oleh peserta.

b. Manfaat Takaful Dan Cara Bayar

- a) Untuk produk non tabungan, cara bayar adalah tahunan dan minimal per polis Rp 150.000, sedangkan untuk maksimum tidak dibatasi.
- b) Untuk produk tabungan, ketentuan minimal per cara bayar adalah sebagai berikut:

	Polis rupiah	Polis dolar
• Bulanan	Rp 250.000	\$ 100
• Triwulanan	Rp 400.000	\$ 100
• Semesteran	Rp 600.000	\$ 100
• tahunan	Rp 1.000.000	\$ 100
• Sekaligus	Rp 5.000.000	\$ 1.000

Surat Keputusan No. DK.SK.007.08.02

Sedangkan untuk maksimal tidak dibatasi

c. Batasan Medical

Ketentuan syarat-syarat pemeriksaan kesehatan berdasar manfaat takaful dan usia masuk

Total Manfaat	Usia Ulang Tahun Terakhir		
	s/d 50 Thn	51-55 Thn	56-60 Thn
< 100.000.000 US \$ 20,000	NM	NM	NM
Rp. 100.000.001 s/d Rp. 200.000.000 US \$ 20,001 – US \$ 40,000	NM	NM	A
Rp. 200.000.001 s/d 300.000.000 US \$ 40.001 – US \$ 60.000	NM	A	B
Rp. 300.000.001 s/d Rp. 400.000.000 US \$ 60,001 – US \$ 80,000	A	B	C
Rp. 400.000.001 s/d Rp. 500.000.000 US \$ 80,001 – US \$ 100.000	B	C	D
Rp. 500.000.001 s/d Rp. 600.000.000 US \$ 100,001 – US \$ 150,000	C	D	E

SK Direksi No. DK.SK-003.03.04

Keterangan :

NM : non medical

A : LPK + Urine Lengkap + Darah Rutin + EKG

B : LPK + Urine Lengkap + Darah Rutin + EKG + Torax Foto

C : LPK + Urine Lengkap + Darah Lengkap + EKG + Torax Foto

D : LPK + Urine Lengkap + Darah Lengkap + Treadmill + Torax Foto

E : 2 LPK + Urine Lengkap + Darah Lengkap + Treadmill + Torax Foto +HIV Test + Financial Statement

B. Pembahasan Data Hasil Penelitian

1. Takaful Kesehatan Individu

Dalam produk kesehatan, di asuransi takaful dibedakan menjadi tiga yaitu produk kesehatan individu, FulMedicare dan Family Care. Dari ketiga produk tersebut, penelitian ini dikhususkan pada produk kesehatan individu. Pada produk individu ini yang akan diteliti yaitu pada takaful kesehatan individu.

Takaful kesehatan individu merupakan program yang diperuntukkan bagi perorangan yang bermaksud menyediakan dana santunan rawat inap dan operasi bila peserta sakit dalam masa perjanjian. Semua keterangan atau informasi mengenai produk ini sudah dituangkan pada paparan data. Pada pembahasan ini akan ditekankan untuk menerangkan tentang ketentuan-ketentuan yang ada pada produk ini supaya dapat lebih dipahami.

Pada takaful kesehatan individu, usia peserta masuk mulai usia 5 s/d 50 tahun. Masa perjanjian hanya berlaku 1 tahun, namun bisa diperpanjang dengan kontrak baru yang dapat dilakukan tiap tahun. Manfaat kesehatan dibayarkan, minimal peserta sudah dirawat inap selama 4 hari. Kurang dari 4 hari, manfaat takaful kesehatan individu tidak dapat dibayarkan. Pada takaful kesehatan individu, tidak ada penentuan rumah sakit pada perjanjian awal. Jadi, peserta bebas memilih rumah sakit yang diinginkannya. Pembayaran manfaat

dilakukan dengan sistem *Reimbursement*, dimana peserta yang akan terlebih dahulu melunasi biaya rumah sakit dan kemudian biaya-biaya tersebut akan diganti oleh takaful jika klaim yang diajukan peserta sudah diterima.

Peserta takaful kesehatan individu, khususnya peserta wanita tidak diperbolehkan dalam kondisi hamil pada saat mengajukan permohonan masuk asuransi. Hal ini dikarenakan, dalam kondisi hamil rawan akan resiko. Jika diperbolehkan, dikhawatirkan akan menimbulkan *gambling* (untung-untungan). Hal ini tidak hanya berlaku di Takaful, tapi juga berlaku disemua perusahaan asuransi dan semua jenis produk.

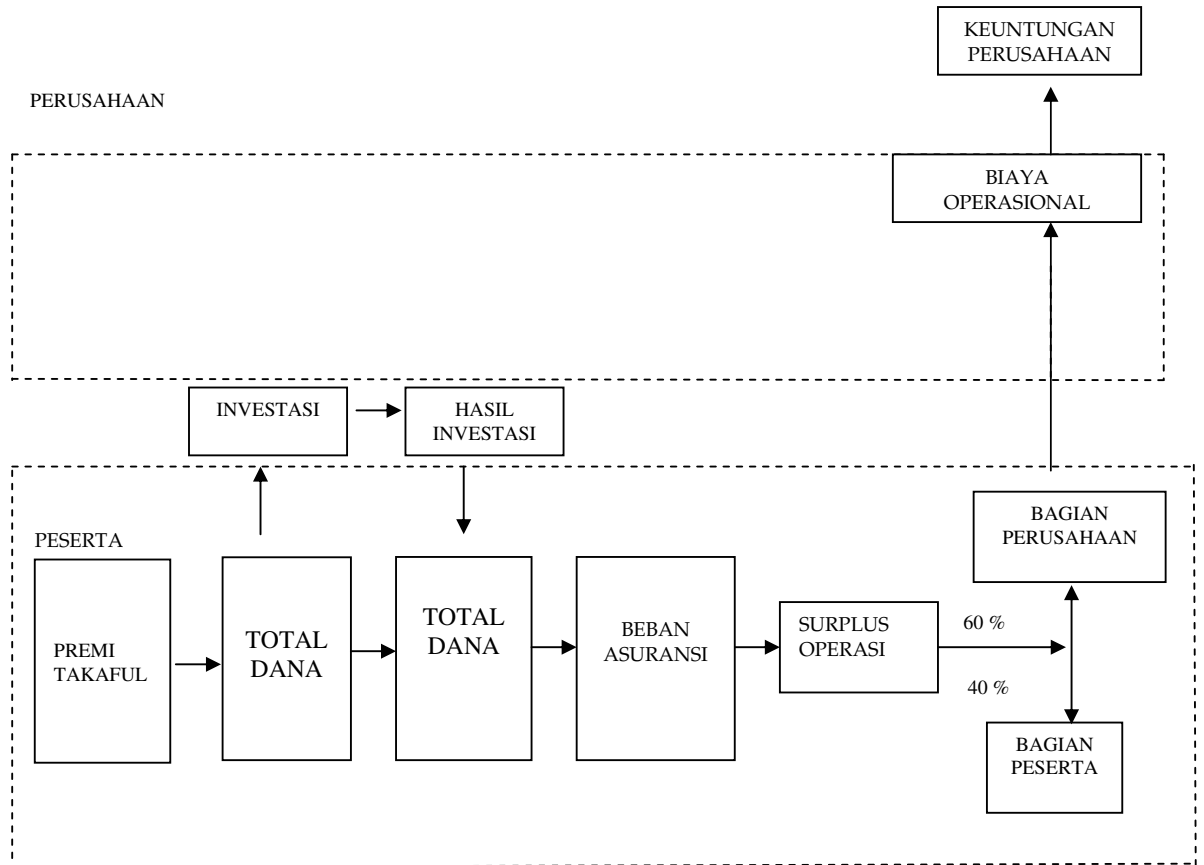
Pada produk ini prosentase premi atau *tabarru'* yang dibayarkan peserta wanita lebih besar daripada peserta pria. Ini dikarenakan wanita secara medis memiliki resiko lebih besar daripada pria, semisalnya kasus melahirkan. Selain itu juga karena sudah menjadi konsensus bahwa wanita memiliki resiko lebih tinggi.

2. Mekanisme Pengelolaan Dana Takaful Kesehatan Individu

Pada produk takaful kesehatan individu yang termasuk kedalam produk non saving, dimana semua dana atau premi yang terkumpul disalurkan pada dana *Tabarru'* yang digunakan untuk saling tolong menolong. Alur dana pada pengelolaan dana non saving akan lebih jelas dengan bagan berikut ini :

GAMBAR 4.2

Mekanisme Pengelolaan Dana Non Saving



Sumber: Sula, 2004: 179

Keterangan:

Premi tanpa unsur tabungan:

- Setiap premi yang dibayarkan oleh peserta setelah dikurangi oleh biaya pengelolaan dimasukkan kedalam rekening khusus (kumpulan dana).
- Kumpulan dana peserta diinvestasikan sesuai dengan prinsip syariah.

- Hasil investasi dimasukkan kedalam dana peserta, kemudian dikurangi dengan beban asuransi (klaim dan premi reasuransi).
- Surplus kumpulan dana peserta dibagikan dengan sistem bagi hasil (al-Mudharabah) 40% peserta dan 60% perusahaan.

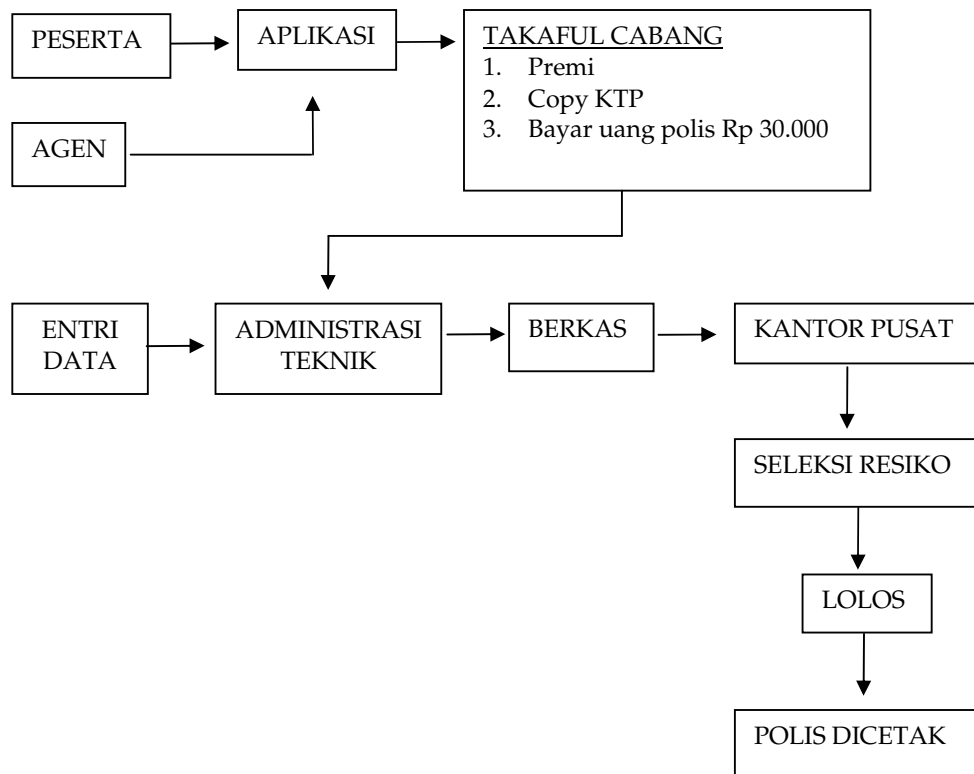
Sesuai dengan yang telah diterangkan, jelas bahwa dana yang berasal dari takaful kesehatan individu semua premi setelah dikurangi biaya pengelolaan akan dimasukkan kedalam rekening tabarru', yang kemudian akan diinvestasikan oleh takaful yang bertindak sebagai Mudharib. Pada akhir masa jatuh tempo bila tidak ada klaim, maka nasabah akan mendapat surplus dana yang dibagikan dengan sistem bagi hasil (al-Mudharabah). Dengan prosentase pembagian 60% perusahaan dan 40% peserta. Yang dimaksud dengan 40% untuk peserta yaitu 40% dibagikan secara proposional. Pembagian dilakukan dengan catatan pada tahun tersebut terdapat surplus dana, bila tidak ada surplus dana maka nasabah tidak mendapatkan bagi hasil yang telah disebutkan. Surplus dana berasal dari total seluruh dana tabarru' dikurangi dengan biaya pengelolaan dan klaim bila ada. Surplus dana diberikan pada tiap tahun, yang akan langsung ditransfer ke rekening nasabah, dan pihak kantor cabang hanya menerima laporan dari kantor pusat, bila nasabah mendapatkan pembagian surplus dana.

3. Prosedur Pengajuan Pembukaan Takaful Kesehatan Individu

Berikut ini akan digambarkan bagaimana prosedur atau alur pengajuan aplikasi polis. Prosedur akan lebih jelas dipahami dengan gambaran pada bagan berikut ini:

GAMBAR 4.3

Prosedur Pembukaan Polis



Berdasarkan bagan diatas, peserta yang ingin ikut serta dalam asuransi takaful harus mengisi form aplikasi, dimana agen akan membantu peserta dalam mengisi aplikasinya. Setelah aplikasi lengkap akan diserahkan pada takaful cabang dimana disertai dengan lampiran-lampiran yang disyaratkan. Berkas aplikasi diseleksi terlebih

dahulu oleh bagian administrasi untuk mengecek kelengkapan data dan untuk memasukkan data peserta baru. Sedangkan berkasnya dikirim ke kantor pusat untuk diseleksi resiko pada bagian *underwriting*. Bila dalam pemeringkatan resiko pada kantor pusat dinyatakan lolos, maka takaful akan mengeluarkan polis asuransinya

Pada prosedur ini dapat dicermati bahwa kantor pusat yang berwenang penuh dalam menerima atau menolak aplikasi. Meskipun pada kantor cabang, ada seleksi resiko awal yang diperlukan untuk rekomendasi bagi kantor pusat dalam penetapan *tabarru'*. Polis dikeluarkan dalam waktu 14 hari kerja terhitung dari pengajuan permohonan.

4. Prosedur Penetapan Biaya (Premi dan Klaim)

Berikut ini merupakan analisa bagaimana prinsip syariah diterapkan dalam hal penerapan biaya premi dan penetapan dana klaim. Yang akan dibahas dalam dua bagian berbeda:

a. Penetapan Biaya Premi (*Tabarru'*)

Dalam asuransi syariah penetapan premi harus memiliki tiga unsur penting yaitu adanya kerelaan (*al-Ridha*), kejelasan dana (tidak ada unsur *gharar*), dan tidak ada pihak yang merasa dirugikan (tidak ada unsur *maisir*). Selain itu dalam penetapan premi harus ada unsur *tabarru'*nya.

Premi dengan *tabarru'* secara konsep berbeda, premi merupakan dana yang disetor nasabah pada pihak asuransi, premi menjadi milik dari perusahaan. Sedangkan *tabarru'* adalah dana hibah atau derma yang disetorkan nasabah pada perusahaan yang akan digunakan untuk saling tolong-menolong, perusahaan hanya pemegang amanah bukan pemilik. Pada takaful kesehatan individu, dana yang diberikan nasabah disebut dengan dana *tabarru'*.

Penetapan premi dalam takaful kesehatan individu sudah ditetapkan oleh kantor pusat yaitu 5% untuk pria dan 7,5% untuk wanita. Standar ini sudah menjadi ketetapan dari kantor pusat. Nilai tersebut berasal dari tabel mortalita. Tabel mortalita atau tabel kematian adalah daftar tabel kematian yang berguna untuk mengetahui besarnya klaim kemungkinan timbulnya kerugian yang dikarenakan kematian, serta meramalkan berapa lama batas waktu (umur) rata-rata seseorang bias hidup (Salim, Abbas. 2005: 42). Prosentase ini dikalikan dengan manfaat yang ingin didapatkan oleh nasabah. Misalnya manfaat yang didapat Rp 10 juta, maka premi yang harus dibayarkan nasabah sebagai berikut:

- Bagi nasabah pria;

Manfaat : Rp 10.000.000

Premi/tahun : 5% X 10.000.000

: Rp 500.000 / tahun

- Bagi nasabah wanita;

Manfaat : Rp 10.000.000

Premi/tahun : 7,5% X 10.000.0000

: Rp 750.000 / tahun

Dari perhitungan tersebut, jelas dengan premi (*tabarru'*) Rp 500 ribu atau 750 ribu pertahun, manfaat yang didapatkan Rp 10 juta. Bila ingin manfaat lebih banyak maka bisa menambah *tabarru'* yang dibayarkannya, dengan kata lain manfaat yang ingin didapat dikali prosentase *tabarru'* yang sudah ditetapkan. Premi (*tabarru'*) dibayarkan sekaligus dan tidak boleh diangsur.

Prosentase antara nasabah wanita dan pria berbeda karena dianggap nasabah wanita lebih berresiko sehingga *tabarru'*nya ditambah dengan prosentase yang lebih besar dari nasabah pria. Dan prosentase 7,5% dan 5%, sejak awal agen menjelaskan karena hal ini berkaitan dengan *tabarru'*, namun asal dari angka 7,5% dan 5% tidak dijelaskan, karena itu merupakan wewenang kantor pusat, dan kantor cabang hanya berwenang untuk menggunakannya pada saat penetapan dan hal ini sudah menjadi standar dalam penetapan premi.

b. Penetapan dana klaim

Dalam asuransi syariah tidak dikenal dengan istilah dana hangus. Oleh karena itu unsur al-Ridha berperan dalam hal ini. Pada awal aplikasi seorang agen takaful menerangkan pada nasabah bahwa

premi yang dibayarkan pada takaful kesehatan individu ini semua dana tidak ada yang disimpan seperti pada produk saving, melainkan akan disetorkan pada rekening tabarru' yang nantinya akan digunakan untuk saling tolong menolong antar nasabah yang mengalami musibah atau untuk membayar klaim. Hal ini dijelaskan di awal, supaya nasabah tidak merasa dirugikan bila nasabah tidak akan mendapatkan manfaat bila tidak terjadi klaim. Pada produk non saving selain mendapat manfaat takaful nasabah hanya mendapat surplus dana itupun bila ada dana yang berlebih.

Dana klaim bisa dikatakan manfaat takaful yang akan diterima nasabah bila terjadi klaim atau musibah. Pada takaful kesehatan individu, manfaat yang diberikan sesuai dengan manfaat yang dikehendaki oleh nasabah. Pada takaful kesehatan individu, manfaat takaful diberikan setelah pengajuan klaim diterima. Pada produk ini takaful memberikan manfaatnya setelah terjadi musibah. Dengan kata lain, nasabah membayar terlebih dahulu biaya-biaya selama di rumah sakit dengan uangnya sendiri kemudian takaful akan mengantinya sesuai dengan manfaat yang telah disepakati dengan catatan klaim yang diajukan telah diterima.

Manfaat yang diberikan pada nasabah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Bila kebutuhan nasabah tidak sampai manfaat total atau hanya 80% dari total klaim maka hanya 80% yang diterima

oleh nasabah. Jika kebutuhan nasabah melebihi total klaim, maka takaful hanya memberikan manfaat maksimalnya seperti dalam perjanjian. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya gharar.

5. *Underwriting* Pada Takaful Kesehatan Individu

Proses *underwriting* yang merupakan penaksiran mortalita berkaitan dengan pemeringkatan resiko nasabah oleh pihak takaful. Dengan proses *underwriting* yang efisien diharapkan dapat memberikan manfaat yang adil bagi nasabah maupun pihak takaful sendiri.

Pada asuransi takaful cabang malang, proses *underwriting* dimulai pada saat pengajuan asuransi, yang memiliki syarat-syarat berikut ini:

- a. Mengisi surat pengajuan asuransi/aplikasi, yang diisi sendiri oleh peserta.
- b. Melampirkan copy bukti diri, berupa KTP/SIM/PASPORT yang masih berlaku. Tanda tangan pada bukti diri harus sama dengan yang tertera di aplikasi.
- c. Setiap perubahan, harus ditandatangani oleh peserta.

Dan agen takaful adalah orang yang bertanggung jawab penuh terhadap nasabah, bila terjadi penipuan (moral hazard) oleh nasabah. Maka agennyalah yang bertanggungjawab penuh. Oleh karenanya, sejak awal agen ditekankan bahwa jika terjadi moral hasan maka agen

yang akan bertanggungjawab penuh. Agen juga harus ada dan berhadapan langsung dengan nasabahnya disaat nasabah mengisi aplikasi pengajuan asuransi, diharapkan dengan demikian moral hasan dari nasabah dapat diminimalkan atau tidak terjadi.

Pada asuransi takaful cabang malang dalam proses *underwriting* hanya bertindak pada seleksi resiko awal. Sedangkan pemeringkatan resiko sudah ketetapan dari kantor pusat, dan pada takaful kesehatan individu, pemeringkatan resiko yang mengacu pada penggunaan tabel mortalita itu pun penentuannya merupakan kewenangan kantor pusat. Pada seleksi resiko awal hal-hal yang perlu diketahui oleh sorang agen seperti berikut ini;

- Faktor usia atau nasabah yang mengajukan aplikasi yang memiliki usia yang cukup tua,
- Apakah nasabah dalam 5 tahun terakhir pernah mangalami sakit yang parah atau bermacam-macam penyakit,
- Apakah orang tua dari nasabah ada yang meninggal karena penyakit yang dapat diturunkan pada anaknya, seperti penyakit diabetes,
- Berat badan nasabah yang kurang ideal. Misalnya nasabah yang tingginya 150 cm dengan berat 90 kg.

Seleksi resiko awal ini ada dalam aplikasi pengajuan mengikuti asuransi. Jika dari pertanyaan itu banyak terdapat jawaban Ya, maka

pihak kantor cabang akan memberitahukan pada nasabah kemungkinan akan diharuskan menjalani medical cek up. Selanjutnya yang menentukan adalah kantor pusat, karena kantor cabang hanya melihat kelengkapan berkas dan meneliti nasabah dari penampilannya. Bila terjadi sesuatu yang kurang proposional terhadap nasabah seperti kurang idealnya penampilan dari peserta, dapat diukur dengan suatu standar yang ada di Takaful. Standar pengukuran yang diterangkan oleh Bapak Suni selaku responden sebagai berikut;

$$\text{Rumus BBE} = \frac{BB}{\left(\frac{TB}{100}\right)^2}$$

Keterangan: BBE : Berat badan edial
 BB : Berat badan
 TB : Tinggi badan

SKOR PENILAIAN	
Skor	Keterangan
20 - 26	Ideal
27 - 29	Over weight

Bila hasilnya kurang ideal/over weight maka kantor cabang merekomendasikannya ke kantor pusat untuk medical cek up, sedangkan test kesehatan seperti apa yang perlu dilakukan nasabah sepenuhnya ditentukan oleh kantor pusat. Pada takaful kesehatan individu penyakit yang tidak dapat diterima seperti penyakit jantung koroner.

Walaupun terbukti peserta pernah sakit atau berat badannya kurang proposional tidak serta merta ditolak aplikasinya, namun dengan melakukan test medical akan diketahui tingkat resiko apa yang ada pada peserta tersebut sehingga takaful akan dapat menambah tabarru' yang akan dibayarkan oleh nasabah nantinya.

Batasan medical diterapkan pada semua produk takaful, namun lebih diutamakan untuk produk saving. Selain itu digunakan bila manfaat yang ingin diterima oleh nasabah sampai 500 juta. Hal ini sudah dijelaskan pada tabel batas medical yang ada pada paparan data. Dan pada keterangan yang tertulis menggunakan istilah-istilah medis.

6. Pengajuan Klaim Takaful Kesehatan Individu

Pada takaful kesehatan individu klaim yang diajukan, yaitu rawat inap. Dalam mengajukan klaim syarat-syarat yang harus dipenuhi nasabah sudah dijelaskan pada syarat umum polis individu, seperti yang berikut ini;

a. Dokumen yang diperlukan sebagai syarat untuk mengajukan klaim adalah sebagai berikut:

- Polis asli,
- Mengisi formulir pengajuan klaim yang disediakan oleh perusahaan,
- Fotokopi identitas diri yang masih berlaku,

- Melampirkan surat pemberitahuan jatuh tempo tahapan (khusus dana siswa, jika ada),
 - Surat keterangan medis dari dokter atau rumah sakit yang merawat (untuk klaim rawat inap atau cacat tetap karena kecelakaan).
- b. Khusus untuk klaim meninggal dunia, dilengkapi dengan:
- Mengisi formulir daftar pernyataan untuk klaim yang disediakan oleh perusahaan.
 - Surat kematian dari instansi pemerintah yang berwenang.
 - Surat dari dokter yang berisikan keterangan sebab-sebab meninggal.
 - Melampirkan surat keterangan dari polisi (bila meninggal karena kecelakaan).
- c. Perusahaan berhak untuk meminta dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu dalam pengajuan klaim,
- d. Dalam hal peserta meninggal dunia, jangka waktu pengajuan berikut bukti-bukti yang diperlukan selambat-lambatnya 6 (enam) bulan sejak tanggal meninggal.

Selain proses pengajuan klaim secara umum, pengajuan klaim pada takaful kesehatan individu seperti yang diterangkan Pak Suni selaku responden sebagai berikut:

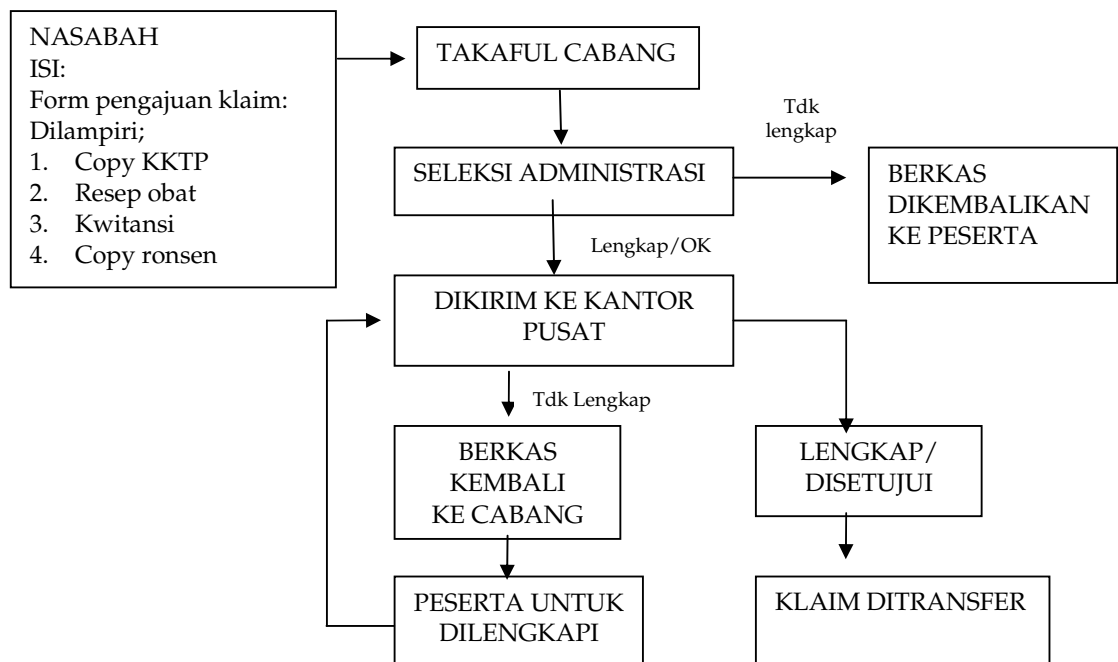
“Mengisi formulir pengajuan klaim, foto copy KTP pemegang polis, melampirkan kwitansi dari rumah sakit beserta rincian obatnya (resep), hasil ronsen, dan lain-lain yang diperlukan.”

Setelah berkas pengajuan klaim sudah lengkap, maka nasabah tinggal menunggu selama tiga bulan untuk meneliti klaim yang diajukan apa benar-benar terjadi, hal ini untuk menghindari terjadinya moral hasan. Yang menangani klaim yang diajukan adalah kantor pusat sedangkan kantor cabang hanya sebatas meneliti kelengkapan berkas.

Supaya lebih jelas dalam pembahasan pengajuan klaim, dapat digambarkan melalui bagan prosedur atau alur pengajuan klaim pada takaful kesehatan individu berikut ini;

GAMBAR 4.4

Prosedur Pengajuan Klaim



Pada pengajuan klaim akan diperiksa oleh kantor pusat pada bagian klaim. Kantor cabang hanya berwenang sebatas meneliti kelengkapan berkas yang diterima dari nasabah. Bila berkas yang diserahkan nasabah kurang lengkap, maka takaful cabang yang meminta nasabah untuk melengkapi. Sedangkan yang memeriksa kebenaran klaim, menjadi wewenang penuh kantor pusat.

7. Faktor Pendukung Dan Kendala Takaful Kesehatan Individu

Pada asuransi takaful dalam memasarkan atau mengenalkan produk yang dimilikinya kepada masyarakat memiliki faktor-faktor yang mendukung serta kendala yang dihadapi dilapangan. Apalagi asuransi belum banyak mendapat minat dari masyarakat.

Faktor pendukung yang dimiliki takaful kesehatan individu. Pertama, karena produk kesehatan berkaitan dengan faktor kebutuhan dari masyarakat, disini perlindungan kesehatan jelas dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk itu perlu adanya asuransi untuk menjaga kemungkinann nasabah untuk mendapat perawatan yang layak bila nantinya sakit. Kedua, produk kesehatan memiliki premi/*tabaru'* yang cukup terjangkau bagi nasabah dengan manfaat yang cukup besar yang akan diterima jika ada klaim.

Selain itu menurut Bapak Suni selaku responden, kelebihan produk takaful kesehatan individu bila dikomparasikan dengan produk

kesehatan lainnya yang ada ditakaful memiliki beberapa kelebihan, seperti berikut ini;

“ Disesuaikan dengan kebutuhan, manfaat (owner benefit) yang cukup besar, orang-perorang dapat ikut, orang bebas memilih manfaatnya, semua biaya perawatan ditanggung ”

Selain faktor pendukung, takaful kesehatan individu juga memiliki kendala, seperti yang diterangkan oleh Bapak Suni selaku responden berikut ini;

- Nasabah yang ikut dalam takaful kesehatan secara ekonomi hanya jika memiliki uang yang lebih, tapi bila masyarakat yang kebutuhan sehari-harinya belum terpenuhi maka tidak mungkin mengikuti produk ini.
- Masyarakat yang sudah memiliki askes.
- Kesadaran masyarakat yang kurang atas pentingnya perlindungan bagi kesehatannya sendiri.
- Kecenderungan masyarakat yang menyimpan uangnya pada investasi atau asuransi yang bersifat tabungan. Sedangkan takaful kesehatan individu murni asuransi.

Selain hal-hal yang disebutkan diatas dalam pelaksanaan takaful kesehatan, kendala dalam pemeringkatan resiko sama sekali tidak ada, namun yang ada hanya pada saat berkas yang diterima dari nasabah tidak lengkap hal ini akan memperlambat pemberian klaim pada nasabah.

Disamping itu, kurang dikenalkannya produk-produk takaful di masyarakat khususnya di Malang. Hal ini dikarenakan kurangnya tim marketingnya juga kurangnya promosi yang dilakukan pihak takaful.

Meskipun selama ini promosi sudah dilakukan seperti Sebar brosur di Alun-alun tertentu, seperti jalan sehat, pengajian, seminar, siaran melalui udara (radio), presentasi, namun promosi ini dilakukan jika ada event-event tertentu saja.

8. Investasi Pada Asuransi Takaful Indonesia

Prinsip dasar investasi Takaful adalah bahwa perusahaan selaku pemegang amanah wajib melakukan investasi terhadap dana yang terkumpul dari peserta, dan investasi yang dimaksud harus sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah (<http://afrianti.info/?p=65>).

Pada Asuransi Takaful Cabang Malang hanya bertindak sebagai kantor pemasaran produk-produk asuransi takaful. Sehingga pengelolaan investasi merupakan wewenang dari kantor pusat yang merupakan tugas dari bagian manajemen investasinya.

Dalam melakukan investasi takaful menginvestasikan dananya pada lembaga-lembaga syariah. Hal ini sudah menjadi ketentuan serta pelaksanaannya diawasi langsung oleh dewan pengawas syariah, misalnya pada lembaga syariah seperti PNM Amanah Syariah, BTN Syariah, dan lembaga lainnya yang tidak bertentangan dengan syariah. Bentuk dana dari investasi yang dijalankan asuransi takaful bisa dalam bentuk deposito, obligasi dan saham-saham syariah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Takaful kesehatan individu merupakan salah satu produk kesehatan individu yang ditawarkan oleh takaful. Dimana produk ini merupakan suatu perlindungan yang diperuntukkan bagi perseorangan yang bermaksud menyediakan dana santunan rawat inap dan operasi.

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Asuransi Takaful Indonesia Cabang Malang, mengenai aplikasi manajemen resiko dalam memeringkat resiko nasabah, sebagai berikut;

1. Aplikasi manajemen resiko pada takaful kesehatan individu sudah dilaksanakan, namun sebagian besar merupakan wewenang kantor pusat, sedangkan Takaful Indonesia Cabang Malang pada penerapannya hanya bertindak dalam seleksi resiko awal. Bila terdapat resiko yang tidak sesuai pada seleksi awal maka kantor cabang akan memberikan rekomendasi pada kantor pusat. Dan ketidaksesuaian pada peserta akan ditangani oleh kantor pusat.
2. Kendala dalam seleksi resiko awal sama sekali tidak ada, namun yang ada hanya pada saat berkas dari nasabah kurang lengkap.

Hal ini akan memperlambat pemberian klaim. Selain itu, secara umum kendala yang dihadapi takaful kesehatan individu seperti, kecenderungan masyarakat untuk memilih berinvestasi, kesadaran masyarakat tentang askes masih sangat minim. Sedangkan kendala yang dihadapi asuransi keluarga dalam memasarkan takaful kesehatan individu dan produk-produk lainnya yaitu kurangnya agen atau tenaga pemasaran untuk memperkenalkan pada masyarakat khususnya di Malang serta promosi yang kurang teratur.

B. Saran

Merujuk pada hasil penelitian, maka peneliti dapat memberikan saran-saran sebagai berikut;

1. Dalam pelaksanaan manajemen resiko pada pemeringkatan resiko pada nasabah untuk lebih ditingkatkan dengan agen yang akan lebih aktif mengingatkan nasabah untuk lebih teliti dalam mengisi aplikasi polis dan berkas-berkas lain yang diperlukan serta ditunjang dengan sumber daya manusia yang memiliki skill dan berlisensi. Dan meningkatkan professional kinerja agen dengan mengikuti seminar-seminar tentang manajemen resiko asuransi.
2. Melakukan sosialisasi secara intensif tentang kelebihan-kelebihan yang ada pada produk-produk takaful khususnya takaful kesehatan individu serta prosedur yang menyertainya, kepada

masyarakat khususnya di Malang dengan melakukan publikasi dan promosi produk yang harus dilaksanakan secara lebih intensif dan continue (sering) serta meningkatkan sosialisasi dan perekrutan agen-agen pemasaran, yang nantinya dapat memasarkan produk-produk takaful khususnya takaful kesehatan individu pada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Prakti*, Edisi Revisi V. Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Darmawi, herman. 2006. *Manajemen Asuransi*. Penerbit PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Dewi, Gemala. 2004. *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan Dan Perasuransi Syariah Di Indonesia*. Penerbit Predana Media, Jakarta
- Djalaluddin, Ahmad. 2007. *Manajemen Qur'ani*. Penerbit UIN-Malang Press, Jakarta.
- Djojosoedarso, Soeisno. 1999. *Manajemen resiko*. Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Hafidhuddin, Didin. 2003. *Manajemen Syariah Dalam Praktik*. Penerbit Gema Insani Press, Jakarta.
- Hanafi, Mamduh M. 2006. *Manajemen Reriko*. Penerbit Sekolah Tinggi ilmu manajemen YKPN, Yogyakarta.
- Hasan, Ali. 2004. *Asurasni Dalam Perspektif Hukum Islam*. Penerbit Preda Media, Jakarta.
- [Http://sehat-info.blogspot.com/2008/5/manajemen-resikom.Html](http://sehat-info.blogspot.com/2008/5/manajemen-resikom.Html)
- [Http://www.danamas.com/asuransi/edu](http://www.danamas.com/asuransi/edu)
- [Http://www.proz.com/kudoz/indonesian_to_english/insurance/166224-asuransi_jiwa_bumiputra.html](http://www.proz.com/kudoz/indonesian_to_english/insurance/166224-asuransi_jiwa_bumiputra.html)
- [Http://www.republika.co.id/Koran](http://www.republika.co.id/Koran)
- [Http://Www.Takaful.Com/Index.Php/Profile/List/](http://Www.Takaful.Com/Index.Php/Profile/List/)
- Iqbal, Muhaimin. 2005. *Asuransi Umum Syariah, Dalam Praktik*. Penerbit Gema Insani, Jakarta.
- Karim, Adiwarmarman aswar. 2001. *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*. Penerbit Gema Insani Press, Jakarta.

- Maslucha, 2005. *Perlakuan premi pada asuransi syariah (studi perbandingan pada asuransi syariah dan konvensional)*. Universitas Brawijaya. Skripsi ini untuk dipublikasikan.
- Mursiyah, 2006. *Penerapan Pemingkatan Resiko Dan Penilaian Pembiayaan Pada Nasabah Sebagai Implementasi Manajemen Resiko Untuk Meminimalkan Non Performing Loan (NPL)*. Universitas Brawijaya. Skripsi ini untuk dipublikasikan.
- Nazir. M. 1988. *Metode Penelitian*. Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Salim, Abbas. 2005. *Asuransi dan Manajemen Resiko*. Penerbit PT Raja Grafindo, Jakarta.
- Siahaan, Hinsa. 2007. *Manajemen Resiko, Konsep, Kasus Dan Implementasi*. Penerbit PT Gramedia, Jakarta.
- Sula, M. Syakir. 2004. *Asuransi Syariah, Konsep Dan Sistem Operasional*. Penerbit Gema Insani, Jakarta.
- Sundawati, 2007. *Analisis komparasi penerapan prinsip syariah pada mekanisme operasional asuransi Takaful Keluarga dan asuransi Syariah Allianz life Indonesia*. Universitas Brawijaya. Skripsi ini untuk dipublikasikan.
- Surakhmad, Winarno. 1994. *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar-Dasar Metode Teknik*. Penerbit Tarsito, Bandung.
- Suryabrata, Sumardi. 1988. *Metode Penelitian*. Penerbit CV Rajawali, Jakarta.
- Widiyaningsih. 2005. *Bank Dan Asuransi Islam Di Indonesia*. Penerbit Perdana media, Jakarta.

WAWANCARA

Tanggal : 1 Juli 2008

Pukul : 10.30 - 12

1. Kenapa Takaful Kesehatan Individu, masa kontraknya 1 tahun? Apa bisa diperpanjang dan apa ada batasan dalam memperpanjang perjanjian?

Jawab:

“Karena asuransi kesehatan individu adalah produk retail/individu yang dibatasi jangka waktu 1 tahun”

“Boleh, tapi pembayarannya 1 tahun dan tiap tahun dapat memperbaharui/membuat kontrak baru. Prosesnya akan lebih mudah yang memperpanjang kontrak ketimbang yang baru masuk”

2. Yang dimaksud dengan manfaat kesehatan dibayarkan untuk minimal 4 hari?

Jawab:

“Apabila klaim terjadi harus minimal sudah menginap di Rumah Sakit selama 4 hari untuk dapat mencairkan klaim bila tidak klaim tidak dapat cair”

3. Yang dimaksud dengan system pembayaran *reimbursement*?

Jawab:

“Nasabah membayar biaya Rumah Sakit terlebih dahulu dengan uangnya sendiri, kemudian asuransi dapat menggantinya jika klaim yang diajukan nasabah terbukti benar”

4. Apakah surplus dana selalu ada? Surplus dana diberikan perbulan/pertahun?

Jawab:

“Bila ada sisa *tabarru'*, surplus dana 40% diberikan secara proposional, manfaat dibagi total premi seluruh nasabah dikali 40% dikali surplus dana (dana-dana *tabarru'* total – dana pengelolaan + klaim (kalau ada))”

5. Bagaimana pemeringkatan resiko pada takaful kesehatan individu?

Jawab:

“Sudah standar, berasal dari tabel mortalita”

6. Apakah selama ini ada kendala yang dihadapi dalam pemeringkatan resiko pada takaful kesehatan individu?

Jawab:

“Tidak ada kendala, karena kita hanya sebatas melihat nasabah gemuk ... kita merekomendasikan tes medical. Tapi medicalnya seperti apa/testnya seperti apa yang menentukan pusat...diluar kewenangan cabang”

7. Tarif 5% dan 7,5% penentuannya seperti apa?

Jawab:

“Sudah ditetapkan...dari tabel mortalita yang merupakan kewenangan dari aktuaria”

8. Bagaimana premi dibayarkan pada takaful?

Jawab:

“Melalui bank atau bayar melalui agen”

9. Pada saat klaim, siapa yang meneliti kebenaran terjadinya resiko?
Berapa lama masa tungguanya?

Jawab:

“Bagian klaim (kantor pusat)...tiga (3) bulan”

10. Berapa yang akan dibayarkan pihak takaful bila kebutuhan nasabah melebihi manfaat yang harus diterima?

Jawab:

“Klaim harus sesuai dengan manfaatnya, bila tanpa batas akan ada hal yang tidak jelas...hal itu tidak boleh”

11. Apakah pengobatan yang dijalani nasabah harus pengobatan medis?

Jawab:

“Pengobatan yang tidak sesuai medis/alternatif tidak diterima karena takutnya pergi ke dukun”

12. Apa saja yang diteliti pada saat melakukan *underrwiting* pada seleksi resiko awal? Apa saja yang perlu diperhatikan pada saat peserta perlu medical cek up?

Jawab:

“Meneliti nasabah secara fisik, tanya orangtuanya apa meningga karena diabetes, dalam 5 tahun apakah pernah sakit (apa saja)”

“Karena usia/usinya cukup ua, pernah sakit macam-macam, berat badan yang tidak standar (tinggi 150 cm, berat 90 kg)”

13. Karena peserta diharuskan medical cek up?

Jawab:

“Sebagai dasar penentuan *tabarru'* ...untuk menentukan tambahan *tabarru'*”

Interviewer

(Era Puspita)

Interviewee



(Bapak Wahisuni, S.Pd.)

WAWANCARA

Tanggal : 12 juli 2008

Pukul : 10.30 – 12.00

1. Dalam Takaful Indonesia Cabang Malang, apa ada bagian atau divisi tertentu yang bertugas untuk mengecek kebenaran yang dituliskan peserta dalam aplikasi?

Jawab:

“...takaful percaya 100% , tapi bila terjadi penyimpangan pasti akan ketahuan...”

2. Seperti apakah faktor pendukung dan kendala dari takaful kesehatan individu?

Jawab:

“...banyak yang membutuhkan tapi masalahnya orang yang masuk produk secara ekonomi uangnya lebih tapi bila kebutuhan sehari-hari kurang ya tidak mungkin masuk. ...sudah punya askes, tidak menganggap penting karena kondisi lagi sehat, jadi kembali pada kesadaran masyarakat... ”

“...kecenderungan masyarakat punya investasi, bisa juga dalam bentuk tabungan + asuransi, dari pada produk yang murni asuransi seperti produk asuransi kesehatan...”

3. Apa tindakan yang dilakukan bila peserta dalam mengisi berkas kurang lengkap ?

Jawab:

“...kalau sudah terjadi harus dilengkapi tapi konsekuennya harus siap mundur... nasabah harus memperhatikan betul/teliti...”

4. Klaim apa saja yang ada di takful kesehatan individu?

Jawab:

“...rawat inap, rawat gigi, rawat mata, rawat jalan, tapi harus mengambil rawat inap dulu sebelum program tambahan...”

5. Pada takaful kesehatan individu, premi 5 % atau 7,5% dijelaskan pada peserta? Dan peserta terlibat dalam penentuannya?

Jawab:

“...5 % dan 7,5% dijelaskan pada nasabah atau bapak ingin manfaat berapa?...sedangkan angka 5 % dan 7,5 % dari angka mortalita, itu kuasa dari aktuaria...”

“...jika manfaatnya 10 juta, jika kebutuhannya 8 juta yang dibayar 8 juta, jika butuh 12 juta yang dibayar 10 juta...”

Interviewer

(Era Puspita)

Interviewee



(Bapak Wahisuni, S.Pd.)

DAFTAR PERTANYAAN

Beberapa pertanyaan yang ditujukan kepada Unit Manajer pada PT Asuransi Takaful Keluarga (ATK) Cabang Malang.

1. Kenapa peserta yang ikut serta dalam kondisi hamil tidak diperbolehkan dalam produk Takaful Kesehatan Individu?
2. Pada Takaful Kesehatan Individu dalam perjanjian apakah rumah sakitnya sudah ditentukan dari awal? Apakah rumah sakitnya harus Rumah Sakit Islam?
3. Kenapa dalam penetapan premi, peserta wanita lebih besar dari pria?
4. Faktor apa saja yang mempengaruhi resiko dalam pemeringkatan resiko pada Takaful Kesehatan Individu?
5. Dalam pemasaran di Malang, apa ada agen yang menguasai wilayah atau mencakup wilayah tertentu?
6. Apa saja promosi yang sudah dilakukan untuk mengenalkan produk asuransi takaful khususnya takaful kesehatan individu?
7. Dalam menginvestasikan dana di Takaful ditangani bagian apa? Dan Investasinya kemana saja? Serta jenis dananya dalam bentuk apa saja?
8. Bagaimanaka alur dari prosedur aplikasi sampai klaim diselesaikan pada Takaful Kesehatan Individu di Takaful Indonesia Cabang Malang?
9. Apa saja kendala dari Asuransi Takaful Keluarga khususnya pada produk takaful kesehatan individu?

WAWANCARA

Tanggal : 27 Agustus 2008

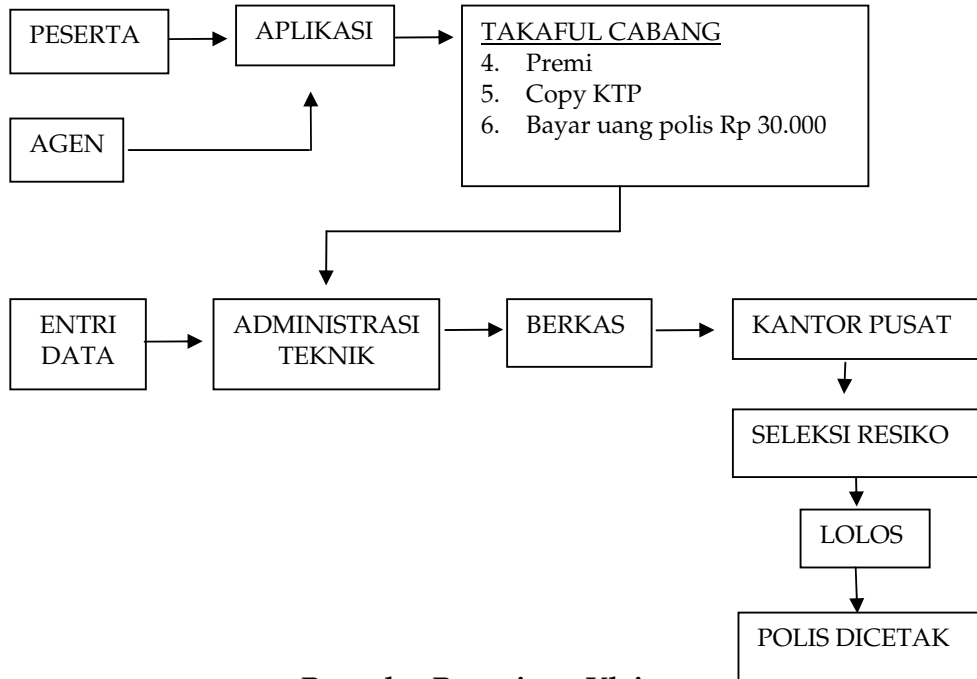
Pukul : 11.30 – 12.30

JAWABAN:

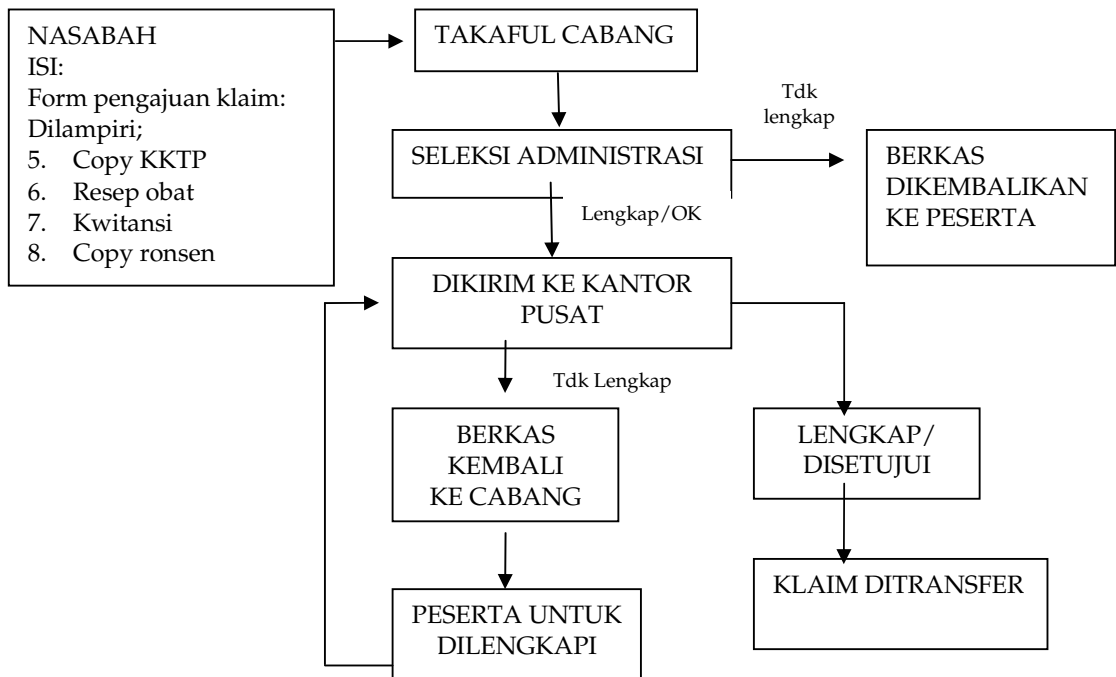
1. Kondisi hamil tidak diterima masuk asuransi, ini berlaku disemua perusahaan asuransi dan jenis produk.
2. Produk kesehatan individu dan corporate bebas pilih rumah sakit, boleh pakai providen atau non providen. Khusus individu pembayaran Reimbursement bila diluar providen. Rekamannya/providen tidak hanya RSI, juga RSU.
3. Wanita secara medis memiliki resiko lebih besar, karena melahirkan.
4. Faktor:
 - usia calon peserta
 - kondisi kesehatan keluarga
5. Tidak ada pemetaan wilayah khusus produk retail untuk produk corporate ada.
6. – Sebar brosur di Alun-alun tertentu, seperti jalan sehat, pengajian, seminar dll.
 - siaran melalui udara (radio)
 - presentasi
7. Manajemen investasi dan diawasi Dewan Syariah. Tempat/lembaga syariah seperti PNM Amanah Syariah, BTN Syariah dll, yang tidak bertentangan dengan syariah. Bentuk dana: deposito, obligasi, saham-saham syariah.

8.

Prosedur Aplikasi Polis



Prosedur Pengajuan Klaim



9. tidak ada rawat jalan, kesadaran masyarakat tentang askes masih sangat minim, tim marketing yang terbatas, askes (terutama bagi sebagian keluarga/masyarakat belum dijadikan prioritas)

Interviewer

(Era Puspita)

Interviewee



(Bapak Wahisuni, S.Pd.)

WAWANCARA

Tanggal : 03 September 2008

Pukul : 10.30 – 12.00

1. Faktor pendukung dari asuransi takaful kesehatan individu?

Jawab:

“ Disesuaikan dengan kebutuhan, manfaat (owner benefit) yang cukup besar, orang-orang dapat ikut, orang bebas memilih manfaatnya, semua biaya perawatan ditanggung ”.

2. Apakah promosinya untuk produk tertentu dan dilakukan secara teratur?

Jawab:

“Tidak, untuk semua produk. Bila ada event apa... dimana”

3. Rumusan dalam menentukan berat badan ideal dan standarnya?

Jawab:

$$BBE = \frac{BB}{\left(\frac{TB}{100}\right)^2}$$

Keterangan: BBE : Berat badan ideal

BB : Berat badan

TB : Tinggi badan

SKOR PENILAIAN	
Skor	Keterangan
20 - 26	Ideal
27 - 29	Over weight

Interviewer

(Era Puspita)

Interviewee



(Bapak Wahisuni, S.Pd.)

Table 2.4
Produk-Produk Asuransi Syariah

Produk-produk Asuransi Jiwa (<i>Life insurance</i>)	4) Produk-produk individu yang ada unsur tabungan.	<ul style="list-style-type: none"> • Takaful Dana Investasi • Takaful Dana Siswa • Takaful Dana haji • Takaful Dana Jabatan • Takaful Hasanah
	5) Produk-produk individu (Non Saving)	<ul style="list-style-type: none"> • Takaful kesehatan individu • Takaful Kecelakaan diri individu • Takaful Al-Khairat Individu
	6) Produk-produk Kumpulan	<ul style="list-style-type: none"> • Takaful Kecelakaan diri kumpulan • Takaful Kecelakaan siswa • Takaful wisata dan Perjalanan • Takaful Pembiayaan • Takaful Majelis Taklim • Takaful Al-Khairat • Takaful Medicare • Takaful Al-Khairat + tabungan Haji (Takaful Iuran Haji) • Takaful perjalanan Haji dan Umrah
Produk-produk Asuransi Kerugian (<i>General insurance</i>)	3) Produk-produk Simple risk	<ul style="list-style-type: none"> • Takaful kebakaran (<i>Fire Insurance</i>) • Takaful kendaraan bermotor(<i>Motor Vehide Insurance</i>) • Takaful kecelakaan diri (<i>Persobal Accident Insurance</i>) • Takaful Aneka (<i>General Accident Insurance</i>) <ul style="list-style-type: none"> a. Takaful Penyimpanan Uang b. Takaful kebongkaran (<i>Burglary Insurance</i>) c. Takaful A.T.M d. Takaful Jaminan Ketidakjujuran e. Takaful Lampu Reklame

	4) Produk-produk Mega Risk	<ul style="list-style-type: none"> • Takaful Kebakaran (Industrial Risk) • Takaful Rekayaan (Engineering Insurance) <ul style="list-style-type: none"> a. Takaful Risiko Pembangunan b. Takaful Risiko Pemasangan c. Takaful Mesin-mesin d. Takaful Peralatan Elektronik • Takaful Pengangkutan (Cargo Insurance). <ul style="list-style-type: none"> a. Takaful Pengangkutan Laut b. Takaful Pengangkutan Udara c. Takaful Pengangkutan Darat d. Takaful Pengangkutan Uang • Takaful <i>Serety Bond (Konstruksi Contract Bond)</i> • Takaful Rangka Kapal • Takaful Energi • Takaful Tanggung gugat (<i>Liability Insurance</i>)
--	----------------------------	--

Sumber: Sula (2004: 636-663)

MEKANISME AKSEPTASI POLIS INDIVIDU

