

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**PROSEDUR PELAKSANAAN PEMBAYARAAN KLAIM ASURANSI
LIFE INSURANCE UNTUK MENINGKATKAN KEPERCAYAAN
NASABAH PADA SUN LIFE FINANCIAL SYARIAH
PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam (FAI)
Universitas Islam Riau (UIR) untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)*



Oleh :

**ROSI PUTRI
NPM : 172310060**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2021



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS AGAMA ISLAM

الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ الرَّيَوِيَّةُ

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fai@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU / SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Pekanbaru tanggal 15 Juli 2021 Nomor : 519/Kpts/Dekan/FAI/2021, maka pada hari ini Kamis Tanggal 15 Juli 2021 telah dilaksanakan Ujian Meja Hijau/Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau :

- | | |
|---------------------------|--|
| 1. Nama | : Rosi Putri |
| 2. NPM | : 172310060 |
| 3. Program Studi | : Ekonomi Syariah (S.1) |
| 4. Judul Skripsi | : Prosedur Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi Life Insurance Untuk Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Pada Sun Life Financial Syariah Pekanbaru |
| 5. Waktu Ujian | : 10.00 – 11.00 WIB |
| 6. Lulus Yudicium / Nilai | : 86,13(A) |
| 7. Keterangan lain | : Ujian berjalan dengan lancar dan aman |

PANTIA UJIAN

Ketua

Marina Zulfa, SE, I, ME, Sy

Dosen Penguji :

- | | |
|-------------------------------|-----------|
| 1 Marina Zulfa, SE, I, ME, Sy | : Ketua |
| 2 Muhammad Arif, SE, MM | : Anggota |
| 3 Fich Melina, SE, Sy, ME | : Anggota |

Dekan
Fakultas Agama Islam UIR,

Dr. Zulkifli, M.M., M.E. Sy
NIDN : 1025066901



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS AGAMA ISLAM

الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ الرَّيَوِيَّةُ

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fa@ulr.ac.id Website: www.ulr.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

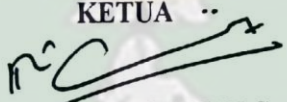
Skripsi ini dimunaqasahkan dalam sidang ujian Sarjana (S1) Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau:

Nama : Rosi Putri
NPM : 172310060
Hari/Tanggal : Kamis, 15 Juli 2021
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Prosedur Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi *Life Insurance* Untuk Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Pada Sun Life Financial Syariah Pekanbaru.

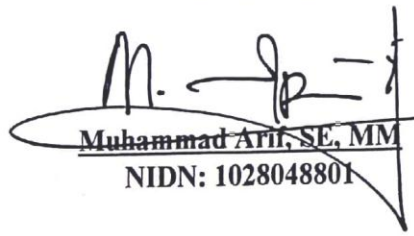
Skripsi ini dapat diterima oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana (S1).

PANITIA UJIAN SKRIPSI TIM PENGUJI

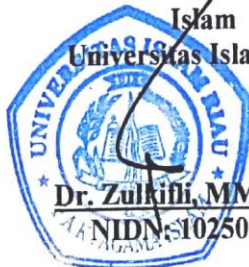
KETUA ..


Marina Zulfa, SE.I, ME.Sy
NIDN: 1023048401

PENGUJI I


Muhammad Arif, SE, MM
NIDN: 1028048801

Diketahui Oleh
Dekan Fakultas Agama
Islam
Universitas Islam Riau



Dr. Zulkifli, MM. ME.Sy
NIDN: 1025066901

PENGUJI II


Fichra Melina, S.E.Sy, ME
NIDN: 1001059201



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS AGAMA ISLAM

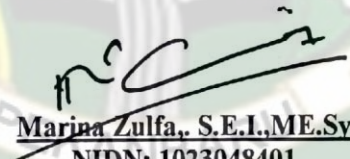
الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fal@ulr.ac.id Website: www.ulr.ac.id

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

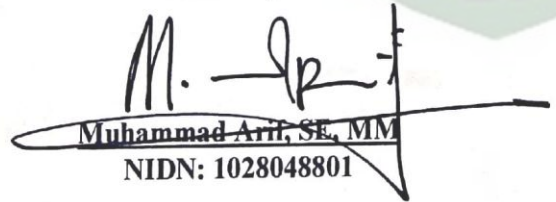
Nama : Rosi Putri
NPM : 172310060
Pembimbing : Marina Zulfa, S.E.I., ME.Sy
Judul Skripsi : Prosedur Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi Life Insurance
Untuk Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Pada Sun Life Financial
Syariah Pekanbaru.

Disetujui
Pembimbing


Marina Zulfa, S.E.I., ME.Sy
NIDN: 1023048401

Turut Menyetujui

Ketua Prodi
Ekonomi Syariah


Muhammad Arif, SE, MM
NIDN: 1028048801

Dekan
Fakultas Agama Islam


Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy
NIDN: 1025066901



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS AGAMA ISLAM

الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ الرَّيَوِيَّةُ

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fal@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

Skripsi ini diterima dan disetujui untuk di munaqasahkan oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1).

Marina Zulfa, SE.I,ME.Sy

Sponsor

Muhammad Arif, SE, MM

Ketua Program Studi



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS AGAMA ISLAM

الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fai@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah dilaksanakan bimbingan skripsi terhadap:

Nama : Rosi Putri

NPM : 172310060

Pembimbing : Marina Zulfa, SE.I,ME.Sy

Judul Skripsi : Prosedur Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi *Life Insurance*
Untuk Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Pada Sun Life Financial Syariah
Pekanbaru.

Dengan rinciann sebagai berikut:

No	Tanggal	Pembimbing	Berita Bimbingan	Paraf
1.	19 April 2021	Marina Zulfa, SE.I,ME.Sy	Perbaikan Sistematika	cf
2.	20 April 2021	Marina Zulfa, SE.I,ME.Sy	Perbaikan Font Ayat	cf
3.	26 April 2021	Marina Zulfa, SE.I,ME.Sy	Perbaikan Daftar Kepustakaan	cf
4.	1 Mei 2021	Marina Zulfa, SE.I,ME.Sy	Perbaikan Pembahasan	cf
5.	5 Mei 2021	Marina Zulfa, SE.I,ME.Sy	Perbaikan Kesimpulan dan Saran	cf
6.	10 Juni 2021	Marina Zulfa, SE.I,ME.Sy	Melengkapi Lampiran	cf
7.	14 Juni 2021	Marina Zulfa, SE.I,ME.Sy	Acc Untuk di Munaqasahkan	cf
8.	14 Juli 2021	Marina Zulfa, SE.I,ME.Sy	Menunjukkan Buku-Buku atau Referensi	cf

Pekanbaru, 20 Agustus 2021

Diketahui Oleh
Dekan Fakultas Agama Islam



Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy
NIDN: 1025066901

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rosi Putri

Judul Skripsi : Prosedur Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi Life Insurance Untuk Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Pada Sun Life Financial Syariah Pekanbaru

NPM : 172310060

Program Studi : Ekonomi Syariah

Dengan menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar hasil karya sendiri dan dapat dipertanggung jawabkan bila kemudian hari ternyata skripsi saya buat adalah plagiat dari orang, dan saya bersedia ijazah saya dicabut oleh Fakultas Agama Islam Riau (UIR).

Pekanbaru, 7 Juli 2021

Yang Membuat Pernyataan



Rosi Putri



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS AGAMA ISLAM

الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ الرَّيُّوْنِيَّةُ

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fai@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 1911 /D-UIR/18-FAI/2021

Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama	Rosi Putri
NPM	172310060
Program Studi	Ekonomi Syariah

Judul Skripsi:

Prosedur Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi Life Insurance Untuk Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Pada Sun Life Financial Syariah Pekanbaru.

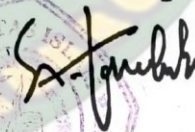
Dinyatakan telah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 30% pada setiap sub bab naskah skripsi yang disusun dan dicek oleh petugas yang ditunjuk Dekan. Surat keterangan ini digunakan sebagai persyaratan untuk ujian Skripsi.

Demikian surat keterangan diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 2 Juli 2021

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik


Dr. Syahraini Tambak, S.Ag., M.A.
NIDN: 1018087501

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr,Wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur kita kehadirat Allah Subhanna Wa Ta'ala yang telah memberikan nikmat serta hidayah-Nya terutama nikmat kesempatan dan kesehatan, sehingga penulis diberikan kekuatan serta kesehatan dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Prosedur Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi Life Insurance Untuk Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Pada Sun Life Financial Syariah Pekanbaru”**. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai yang diharapkan sebagaimana semestinya.

Sholawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Semoga kita tergolong orang-orang yang mendapatkan syafaat beliau di hari akhir kelak, Aminn.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan, baik dalam isi maupun sistematika. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan wawasan penulis. Atas segala kekurangan dalam penulisan penulis mengharapakan kritik dan saran.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan ini dapat selesai atas bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa mendoakan dan memotivasi serta mengharapkan keberhasilan dan kebahagiaan sekaligus dukungan moril dan maupun matril serta memberikan semangat.
2. Bapak Rektor Universitas Islam Riau Pekanbaru, Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH.,MCL
3. Dekan Fakultas Agama Islam, Dr. Zulkifli, M.M., M.E.Sy
4. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam , Muhammad Arif, SE.,MM
5. Ibu Marina Zulfa, SE.I.,ME.Sy selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, memperbaiki dan menyempurnakan materi dan sistematika penulisan dan telah meluangkan waktunya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Dan saya banyak terimakasih kepada pihak asuransi PT.Sun Life Syariah sudah mengizin kan saya penelitian disana. Tanpa izin dari pihak asuransi, saya tidak dapat menyelesaikan penelitian ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 26 Agustus 2021

Rosi Putri
NPM.172310060

ABSTRAK

PROSEDUR PELAKSANAAN PEMBAYARAN KLAIM ASURANSI LIFE INSURANCE UNTUK MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH PADA SUN LIFE FINANCIAL SYARIAH PEKANBARU

Oleh :

Rosi Putri
172310060

Penelitian ini dilatar belakangi sering terjadi nya suatu masalah dan kesalah pahaman antara pihak bertanggung dan pihak penanggung. Banyak nya prosedur dan syarat yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan pengklaiman yang dilakukan pihak asuransi. akibatnya sering terjadi kesalah pahaman ketika mereka melakukan klaim pada asuransi, sehingga menimbulkan kesan kurangnya kepercayaan nasabah atas jasa asuransi yang diberikan oleh pihak perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan prosedur pembayaran dan implikasi dari klaim asuransi life insurance untuk meningkatkan kepercayaan pada Sun Life Financial Syariah Pekanbaru. Penelitian ini adalah penelitian lapangan yaitu penelitian secara langsung dan berinteraksi terhadap objek penelitian. Dalam menganalisis penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang menjelaskan riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Objek penelitian adalah Sun Life Financial Syariah Pekanbaru. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, yang mana 2 karyawan Sun Life Syariah dan 5 nasabah Sun Life Syariah Pekanbaru, selain itu menggunakan cara observasi dan dokumentasi untuk melengkapi hasil penelitian ini. Adapun sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa prosedur klaim asuransi life insurance pada Sun Life Syariah Pekanbaru, diperlukan waktu sekitar maksimal 14 hari jika dokumen pendukung yang diperlukan sudah diproses dan sudah melengkapi serta tidak ada penunggakan premi, sedangkan untuk perlengkapan data persyaratan sekitar 3 hari.

Kata Kunci : Prosedur, Klaim, Asuransi Jiwa Syariah.

ABSTRACT

THE PROCEDURE OF LIFE INSURANCE CLAIM PAYMENT IN INCREASING CUSTOMER BELIEF AT SHARIA SUN LIFE FINANCIAL PEKANBARU

By:

Rosi Putri
172310060

This research was motivated by the problems and misunderstanding happened to insurer and party in charge, some procedures and requirements that should be fulfilled in claim procedure from insurance party. It caused misunderstanding when the customer claimed their insurance, it made unbelief impression from customer toward insurance services. The purpose in this research examined to know the procedure steps in payment and the implication from life insurance claim to increase customer belief to Sharia Sun Life Financial Pekanbaru. This was field research where the research directly interacted to research object. Data analysis used qualitative method that explained this research descriptively and used inductive approach analysis. The research object was Sharia Sun Life Financial Pekanbaru. Data collection used interview to two employees and five customers of Sharia Sun Life Financial Pekanbaru. Besides, the used of observation and documentation instruments to complete this research findings. The data sources used primer and secondary data. Based on this research finding, it could be concluded that the claim procedure in life insurance at Sharia Sun Life Financial Pekanbaru needed maximally 14 days when supporting document proceed and completed, also there was no premium arrears, meanwhile to set requirement data needed 3 days.

Keywords: Procedure, Claim, Sharia Life Insurance

الملخص

إجراءات لدفع المطالبات التأمين على الحياة لارتقاء ثقة العملاء في تأمين شرعي الشمس على الحياة بباكنبارو

روسي بوتري

١٧٢٣١٠٠٦٠

خلفية هذا البحث من قبل المشاكل وسوء الفهم المتكررة بين المؤمن وشركة التأمين. هناك العديد من الإجراءات والشروط التي يجب توافرها في تنفيذ المطالبات المقدمة من شركة التأمين. نتيجة لذلك، غالبًا ما يحدث سوء فهم عند تقديم مطالبات بشأن التأمين، مما يعطي انطباعًا بعدم ثقة العميل في خدمات التأمين التي تقدمها الشركة. يهدف هذا البحث إلى تحديد تنفيذ إجراءات الدفع والآثار المترتبة على مطالبات التأمين على الحياة لزيادة الثقة في تأمين شرعي للشمس على الحياة بباكنبارو. هذا البحث هو بحث ميداني هو بحث مباشر ويتفاعل مع موضوع البحث. تستخدم الباحثة في تحليلها طرق البحث النوعي التي تشرح البحث الوصفي وتميل إلى استخدام نهج استقرائي للتحليل. موضوع البحث هو تأمين شرعي للشمس على الحياة بباكنبارو. تم جمع البيانات عن طريق المقابلات، التي شارك فيها موظفان من الشمس على الحياة بالشرعية و5 عملاء من الشمس على الحياة بالشرعية بباكنبارو، بالإضافة إلى استخدام المراقبة والتوثيق لإكمال نتائج هذا البحث. مصادر البيانات المستخدمة هي البيانات الأولية والبيانات الثانوية. بناءً على نتائج البحث، يمكن الاستنتاج أن إجراء المطالبة بالتأمين على الحياة في الشمس على الحياة بالشرعية بباكنبارو يستغرق حوالي 14 يومًا كحد أقصى إذا تمت معالجة المستندات الداعمة المطلوبة واستكمالها ولم يكن هناك متأخرات في أقساط، بينما بالنسبة لمعدات البيانات، تكون المتطلبات حوالي 3 أيام.

الكلمات الرئيسية: إجراءات، مطالبة، تأمين شرعي على الحياة.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pembatasan Masalah.....	7
C. Perumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Konsep Teori.....	10
B. Asuransi Syariah	17
C. Klaim.....	30
D. Penelitian Relevan.....	37
E. Konsep Operasional	40
F. Kerangka Berpikir	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Tempat dan Tempat Penelitian.....	42

C. Subjek dan Objek Penelitian	43
D. Sumber Data Penelitian.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Gambaran Umum PT. Sun Life Financial Syariah Pekanbaru ...	50
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	56
C. Pembahasan Hasil Penelitian	71
BAB IV PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian terdahlu	37
Tabel 2. Konsep oprasional	40
Tabel 3. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	43
Tabel 4. Tanggapan responden pernah melakukan klaim, klaim nya ditolak oleh pihak asuransi	68
Tabel 5. Tanggapan responden mengenai adanya informasi saat mengajukan klaim seputar proses klaim.....	69
Tabel 6. Tanggapan responden mengenai tingkat kepuasan dengan pelayanan asuransi dalam pembayaran klaim yang diberikan.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Proses klaim asuransi	31
Gambar 2 : Kerangka berpikir.....	41
Gambar 3 : Komponen dalam analisis data.....	47
Gambar 4 : Struktur Organisasi PT. Sun Life Syariah Pekanbaru.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat keputusan tentang penetapan dosen pembimbing penulis skripsi
- Lampiran 2 : Surat balasan Pra Riset Penelitian dari Fakultas Agama Islam Program Studi Ekonomi Syariah
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Persetujuan Penelitian dari PT. Sun Life Financial Syariah Pekanbaru
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Bebas Plagiat
- Lampiran 5 : Surat Bukti Penerjemahan Abstrak Bahasa Arab-Inggris
- Lampiran 6 : Wawancara Penelitian
- Lampiran 7 : Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam adalah Agama yang memiliki kepercayaan, keyakinan yang di miliki manusia untuk pasrah kepada Allah Subhanna Wa Ta'ala dengan bertauhid, tunduk dan taat kepada-Nya. Fakta sejarahnya menunjukan bahwa Islam merupakan suatu sistem kehidupan yang bersifat komprehensif, yang mengatur segala aspek baik itu berupa social, ekonomi, dan politik maupun kehidupan spiritual. Sebagaimana dijelaskan dalam firman Allah SWT surat An-Nahl ayat 89 :

وَيَوْمَ نَبْعَثُ فِي كُلِّ أُمَّةٍ شَهِيدًا عَلَيْهِمْ مِنْ أَنْفُسِهِمْ وَجِئْنَا بِكَ شَهِيدًا عَلَى هَؤُلَاءِ ۖ وَنَزَّلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ تِبْيَانًا لِكُلِّ شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً وَبُشْرَى لِلْمُسْلِمِينَ

Artinya : “Dan (ingatlah) pada hari (ketika) Kami bangkitkan pada setiap umat seorang saksi atas mereka dari mereka sendiri, dan Kami datangkan engkau (Muhammad) menjadi saksi atas mereka. Dan Kami turunkan Kitab (Al-Qur'an) kepadamu untuk menjelaskan segala sesuatu, sebagai petunjuk, serta rahmat dan kabar gembira bagi orang yang berserah diri (Muslim)”

Islam juga berusaha memisahkan antara kehidupan agama yang dianut dari individu dengan kehidupan umat manusia sehari-hari, baik politik, budaya maupun ekonomi (muamalah).

Muamalah diturunkan untuk menjadi *rules of the game* atau aturan manusia dalam kehidupan sosial. Muamalah dalam ajaran Islam mencakup seluruh aktivitas yang berkaitan dengan ekonomi. Ekonomi dalam ajaran

Islam adalah ekonomi yang mengikuti prinsip-prinsip syariah (Al-Qur'an dan As-Sunnah) yang disebut dengan ekonomi Syariah.

Setiap aktifitas ekonomi tentunya memiliki resiko dan masalah dari masing-masing kegiatan tersebut. Untuk mengurangi resiko di masa yang akan datang tentu nya ada cara untuk mengatasinya, ada beberapa resiko seperti resiko kecelakaan, kebakaran, kematian, kehilangan, resiko macetnya pinjaman kredit bank atau resiko lainnya, maka diperlukan perusahaan yang mau menanggung resiko tersebut. Perusahaan asuransi merupakan salah satu instansi yang mau dan sanggup menanggung setiap resiko yang bakal dihadapi nasabahnya baik perorangan maupun badan usaha.

Perusahaan asuransi itu sendiri merupakan industri jasa yang sangat membutuhkan faktor kepercayaan. Keberadaan nya tidak hanya semata untuk industri bisnis, tetapi juga salah satu instrume finansial kesejahteraan dan ketentraman teutama bagi nasabahnya.

Tujuan dari asuransi pada dasarnya adalah mengalihkan resiko dari penanggung yang ditimbulkan oleh peristiwa-peristiwa berbagai resiko yang mengancam harta kekayaan atau jiwanya, dengan membayar atau menggantikan kerugian yang dideritanya.

Dalam bahasa Arab asuransi dikenal dengan istilah *at-Syariah*, atau *at-Tadhamun* yang berarti, saling menanggung. Asuransi disebut juga dengan istilah *at-Ta'min*, berasal dari kata *amina*, yang berarti perlindungan, aman, tenteram, dan tenang. Lawannya adalah *al-khouf*, yang berarti takut dan khawatir. Dinamakan *at-Ta'min*, karena orang yang

melakukan transaksi ini (khususnya para calon nasabah) telah merasa aman, dan bebas dari rasa takut terhadap bahaya yang akan menimpa nya dengan adanya transaksi tersebut.

Asuransi bersifat saling melindungi dan saling tolong menolong atas dasar ukhuwah Islamiyah antara sesama anggota peserta asuransi syariah dalam menghadapi resiko (malapetaka).

Kemunculan usaha peransuransian syariah tidak bisa lepas dari usaha perasuransian konvensional yang telah ada sejak lama. Saat ini di Indonesia dikenal sebagai salah satu negara dengan jumlah operator asuransi syariah cukup banyak di dunia. Asuransi Islam sering dikenal dengan istilah *Takaful*, kata *Takaful* berasal dari *Takafal-Yatakaful*, yang berarti menjamin atau saling menanggung.

Hal ini didukung oleh Ayat Al-Qur'an, surat Al-Hasyr Ayat 18 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ
بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

Sedangkan asuransi konvensional merupakan kegiatan ekonomi yang sudah dikenal dikalangan masyarakat, baik itu produk-produk asuransi yang konvensional maupun syariah. Produk yang ditawarkan dikalangan masyarakat semakin inovatif dan beragam sesuai dengan permintaan pasaran.

Sistem asuransi jiwa berkaitan dengan masalah atau marabahaya dan resiko yang dapat menimpa seseorang, seperti akibat kecelakaan, sakit, meninggal ataupun pensiun.

Pengertian prosedur menurut Kamaruddin “ Prosedur adalah suatu susunan yang teratur dalam kegiatan yang berhubungan satu sama lainnya dan prosedur-prosedur yang berkaitan melaksanakan dan memudahkan kegiatan utama dari suatu organisasi.” Sedangkan menurut Muhammad Ali prosedur merupakan tata cara kerja atau cara menjalankan suatu pekerjaan.

Prosedur dan pelaksanaan penting dalam penyelesaian pembayaran klaim asuransi. Klaim asuransi adalah tuntutan dari pihak tertanggung sehubungan dengan adanya kontrak perjanjian antara asuransi dengan pihak yang tertanggung masing-masing pihak mengikatkan diri untuk menjamin pembayaran ganti rugi oleh penanggung jika membayar premi asuransi yang telah dilakukan oleh pihak tertanggung. Klaim asuransi secara khusus adalah sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan polis asuransi.

Pada prinsipnya, tolak ukur kualitas dan profesionalisme jasa yang ditawarkan didunia asuransi adalah dalam penyelesaian klaim kepada tertanggung. Dikarenakan produk dalam asuransi adalah suatu janji masa datang, maka orang dapat merasakan pelayanan ini memuaskan atau tidak tergantung pada saat terjadinya suatu musibah atau keinginan (klaim).

Untuk mengatasi segala resiko dalam perjanjian pertanggungan memberikan harapan dari ancaman risiko yang tidak terduga akan terjadi, baik

kepada masyarakat maupun bisnis didalam perusahaan-perusahaan yang tidak sadar akan eksistensi dan tidak berpegang dengan prinsip kejujuran terhadap bisnis yang sudah dijalankan.

Pada saat terjadinya musibah atau kerugian dan dilakukan pengajuan klaim, sering terjadi suatu masalah dan kesalah pahaman antara pihak tertanggung dan penanggung. Banyaknya prosedur dan syarat yang harus dipenuhi dan pelaksanaan perklaiman yang dilakukan pihak asuransi. Maka nasabah beranggapan bahwa prosedur klaim di asuransi itu sulit sehingga mempengaruhi mereka untuk tidak menginvestasikan dana mereka pada asuransi. namun sebagian nasabah beranggapan berbeda, mereka tidak memikirkan prosedur dari klaim tersebut melainkan mereka lebih mementingkan keuntungan untuk masa panjang yang didapatkan dari asuransi, akibatnya sering terjadi kesalah pahaman dari mereka melakukan klaim pada asuransi. Menurut ibu Anita salah satu nasabah dari PT. Sun Life Syariah, ia beranggap bahwa klaim dari asuransi syariah banyak syarat yang harus dipenuhi, tetapi itu tidak membuat ia tidak menginvestasikan dana nya ke pihak asuransi, bahkan ibu Anita lebih memikirkan keuntungan untuk masa yang akan datang apabila terjadi sesuatu. Beda hal nya dengan bapak kholis ia beranggap prosedur dari klaim ini harus melengkapi persyaratan yang diharuskan melengkapi nya sehingga pak kholis enggan untuk mengikuti prosedur klaim tersebut.

Sun Life Syariah adalah perusahaan asuransi syariah yang terletak di Jalan Kenanga No.10C, Kel. Padang Terubuk, Kec.Senapelan, Kota

Pekanbaru, Riau. Sun Life Syariah mulai beroperasi di Indonesia sejak tahun 1995, menyusul kesuksesan Sun Life Financial di Amerika Utara, Hongkong, dan Filipina. PT Sun Life Financial Indonesia (Sun Life) selalu berupaya untuk membantu masyarakat Indonesia mencapai keamanan finansial dan menjalani hidup yang lebih sehat, dengan menyediakan berbagai solusi proteksi dan pengelolaan kekayaan.

Sistem asuransi yang ada di PT Sun Life Financial Syariah bebas dari *maysir*, *riba*, dan *gharar*. Prosedur pembayaran klaim asuransi jiwa di Sun Life Syariah Pekanbaru, mempunyai peranan yang sangat penting dalam mendukung proses kegiatan di perusahaan asuransi. Secara sederhana dapat dijabarkan bahwa seseorang yang ingin mengalihkan resiko yang akan timbul diharuskan membayar premi sebagai imbalan jasa atas pengalihan resiko kepada perusahaan asuransi, kemudian apabila resiko itu terjadi maka merupakan suatu kewajiban bagi pihak asuransi yang membayar klaim.

Sun Life Financial Syariah menerapkan solusi masa depan yang lebih baik dan penuh berkah untuk keluarga Indonesia. PT Sun Life Financial Indonesia sudah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Life Insurance Sun Life Syariah Pekanbaru terdapat klaim kesehatan dan klaim kematian. Dari data yang saya peroleh jumlah data yang klaim pada tahun 2018 sampai 2020 berjumlah 10 orang klaim kesehatan, dan 2 orang klaim kematian. Karena klaim dalam asuransi tidak dapat ditentukan kapan akan terjadinya.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian berdasarkan latar belakang diatas yang berjudul **“Prosedur Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi *Life Insurance* Untuk Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Pada Sun Life Financial Syariah Pekanbaru.”**

B. Pembatas Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dibahas maka penulisan memberikan batasan permasalahan penelitian pada :
Prosedur dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi *life insurance* Sun Life Financial Syariah Pekanbaru.

C. Perumusan Masalah

Untuk memudahkan penelitian ini nantinya, dan agar peneliti memilih arah yang jelas, maka terlebih dahulu dilakukan perumusan masalah. Adapun yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan prosedur pembayaran klaim asuransi *life insurance* pada Sun Life Financial Syariah Pekanbaru?
2. Bagaimana implikasi prosedur klaim asuransi *life insurance* dalam meningkatkan kepercayaan nasabah Sun Life Financial Syariah Pekanbaru?

D. Tujuan Masalah

Sedangkan yang menjadi tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan prosedur pembayaran klaim asuransi *life insurance* pada Sun Life Financial Syariah Pekanbaru

3. Untuk mengetahui bagaimana implikasi prosedur klaim asuransi *life insurance* dalam meningkatkan kepercayaan nasabah Sun Life Financial Syariah Pekanbaru

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menambahkan keilmuan dan wawasan referensi penulis tentang pelaksanaan pembayaran klaim asuransi syariah pada Sun Life Syariah Pekanbaru.

F. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Masalah, Kegunaan Penelitian dan Sistematika Penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini akan membahas tentang Konsep Teori, Asuransi Syariah, Klaim, Penelitian Relevan, Konsep Operasional dan Kerangka Berpikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas tentang Jenis Penelitian, Tempat dan Waktu Penelitian, Subjek dan Objek Penelitian, Populasi dan Sampel, Sumber Data Penelitian, Teknik

Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan Data dan Teknik Analisis Data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan tentang Gambaran Umum PT. Sun Life Financial Syariah Pekanbaru, Deskripsi Data Hasil Penelitian, Pembahasan Hasil Penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini membahas tentang Kesimpulan dan Saran dari hasil penelitian dari Bab 1 sampai Bab 4.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Teori

1. Pengertian Asuransi

Asuransi merupakan kegiatan ekonomi yang sudah dikenal dikalangan masyarakat, baik itu produk-produk asuransi yang konvensional maupun syariah. Produk yang ditawarkan dikalangan masyarakat semakin inovatif dan beragam sesuai dengan permintaan pasaran.

Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Resiko di masa yang akan mungkin bisa terjadi didalam kehidupan masyarakat misalnya kematian, sakit dan resiko dari pekerjaannya. Dalam dunia bisnis resiko yang terdapat di asuransi adalah resiko kerugian yang dihadapi oleh penanggung, misalnya kebakaran, kerusakan, atau kehilangan dan resiko lainnya. Oleh karena itu resiko yang dihadapi harus di tanggulangi sehingga tidak menimbulkan kerugian yang lebih besar.

Kata asuransi dalam bahasa Belanda disebut *Assurantie* yang terdiri dari kata *assuradeur* yang berarti penanggung dan *geassureerde*

yang berarti bertanggung. Dalam bahasa Prancis disebut *Assurance* yang berarti menanggung sesuatu yang pasti terjadi. Sedangkan dalam bahasa latin *Assecurare* yang berarti menyakinkan orang.

Kata asuransi dalam bahasa Inggris disebut *Insurance* yang berarti menanggung sesuatu yang terjadi maupun sesuatu yang mungkin tidak terjadi sedangkan *Assurance* yaitu sesuatu yang pasti terjadi.

Menurut KUHD asuransi adalah suatu perjanjian dimana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima sejumlah premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin diderita akibat dari peristiwa yang tidak tertentu.

Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, yang mana seorang penanggung mengikat dengan menerima premi, untuk memberi penggantian kepada penanggung karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan harapan, yang diderita dari peristiwa yang tidak tertentu.

Secara ekonomi asuransi merupakan suatu ekonomi yang mengurangi atau menghilangkan suatu akibat yang merugikan dimasa yang akan datang karena berbagai kemungkinan yang mungkin bisa terjadi sejauh menyangkut kekayaan (*vermogen*) seorang individu.

Tujuan asuransi itu sendiri adalah untuk mengalih resiko yang ditimbulkan dari peristiwa atau kejadian-kejadian yang tidak diharapkan

kepada orang lain yang ingin bersedia menerima resiko itu dengan mengganti kerugian yang dideritanya.

Berdasarkan definisi tersebut, maka dalam asuransi terkandung empat unsur, antara lain :

1. Pihak tertanggung (*insured*) adalah yang berjanji dalam membayar uang premi kepada pihak penanggung, sekaligus maupun berangsur-angsur.
2. Pihak penanggung (*insurer*) merupakan seorang yang berjanji akan membayar sejumlah uang kepada pihak tertanggung apabila terjadi unsur tidak tertentu.
3. Suatu peristiwa (*accident*) yang tidak diketahui atau tidak tertentu sebelumnya.
4. Kepentingan (*interest*) merupakan suatu peristiwa yang mungkin akan mengalami kerugian akibat peristiwa yang tidak tertentu. (*khotibul*)

2. Jenis-jenis Asuransi

Jenis-jenis asuransi yang berkembang di Indonesia terbagi menjadi dua segi antara lain :

1. Dari Segi Fungsinya

a. Asuransi Kerugian (*General Insurance*)

Asuransi kerugian adalah asuransi yang memberikan jasa untuk menanggulangi resiko atas kerugian, kehilangan manfaat, dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang timbul dari

peristiwa yang tidak pasti. Yang termasuk dalam asuransi kerugian antara lain :

- 1) Asuransi Kebakaran, seperti kebakaran rumah, petir, ledakan, dan lainnya.
- 2) Asuransi Pengangkutan
- 3) Asuransi Aneka, asuransi ini adalah asuransi yang tidak termasuk dalam asuransi kebakaran dan pengangkutan, asuransi ini seperti asuransi kendaraan bermotor, pencurian, dan lain sebagainya.

b. Asuransi Jiwa (*Life Insurance*)

Asuransi jiwa merupakan asuransi yang berkaitan dengan penanggulangan atas jiwa atau meninggalnya seseorang yang diasuransikan. Jenis asuransi jiwa ini meliputi :

- 1) Asuransi berjangka
- 2) Asuransi tabungan
- 3) Asuransi seumur hidup
- 4) Asuransi kontrak anuitas

c. Reasuransi (*Reinsurance*)

Memberikan jasa asuransi dalam pertanggungan ulang terhadap risiko yang disebabkan oleh pengelola asuransi kerugian. Jenis asuransi ini disebut dengan asuransi dari asuransi, dan dapat digolongkan menjadi kedalam :

1) Bentuk *treaty*, golongan ini akan secara otomatis akan mereasuransikan resiko kepada perusahaan reasuransi untuk resiko yang telah sesuai dengan persyaratan perjanjian dua belah pihak.

2) Bentuk *facultative*, golong ini tidak akan secara otomatis atau terikat, dimana asuransi bebas untuk mereasuransikan resiko kepada perusahaan reasuransi atau tidak.

2. Dari Segi Kepemilikannya

Dari segi kepemilikannya yang dilihat dalam hal ini adalah siapa yang menjadi kepemilikan dalam asuransi tersebut, baik itu asuransi jiwa, asuransi kerugian maupun reasuransi.

1) Asuransi milik pemerintah

Asuransi milik pemerintah ini adalah asuransi yang sahamnya milik 100% pemerintah Indonesia, contohnya dari Asuransi Jiwasraya.

2) Asuransi milik swasta nasional

Yaitu asuransi yang kepemilikan sahamnya (sepenuhnya) milik swasta nasional, sehingga investor yang paling banyak memiliki saham akan mendapatkan suara terbanyak pula dalam RUPS, contohnya dari Asuransi Arthagraha.

3) Asuransi milik perusahaan asing

Asuransi ini adalah asuransi yang kepemilikan sahamnya adalah milik perusahaan asing yang merupakan cabang yang

beroperasi di Indonesia. Kepemilikan nya pun 100% milik perusahaan asing, contohnya dari Asuransi Prudential Life dan Asuransi Allianz Life.

4) Asuransi milik campuran

Asuransi ini merupakan asuransi yang kepemilikan saham nya dimiliki oleh campuran antara swasta nasional dan perusahaan asing, contohnya dari Asuransi AXA.

3. Keuntungan dan Resiko Asuransi

Perusahaan asuransi sebagai lembaga keuangan yang tentu nya mengharapkan keuntungan dari perusahaan yang di jalankan. Keuntungan ini untuk membiayai seluruh aktivitas yang dijalankan. Adapun keuntungan dari asuransi menurut masing-masing pihak antara lain :

1. Bagi Perusahaan Asuransi
 - a. Keuntungan dari premi yang diberikan ke nasabah.
 - b. Keuntungan hasil penyertaan modal diperusahaan lain.
 - c. Keuntungan dari hasil bunga dari investasi di surat-surat berharga.
2. Bagi Nasabah
 - a. Memberikan rasa aman.
 - b. Terhindar dari resiko kerugian atau kehilangan.
 - c. Merupakan simpanan masa depan jika mungkin mengalami peristiwa yang tidak tertentu.
 - d. Memperoleh penghasilan di masa yang akan datang.
 - e. Memperoleh penggantian akibat kerusakan atau kehilangan.

Perusahaan asuransi selain mempunyai keuntungan tentu juga mempunyai resiko dalam perusahaan itu sendiri. Resiko yang dialami bisa timbul dari setiap pemberian usaha pertanggungan asuransi yaitu

1. Resiko murni, resiko ini merupakan resiko yang tidak mempunyai kepastian terhadap suatu kerugian, namun memiliki peluang untuk mengalami kerugian dan peluang tidak mengalami keuntungan. Contoh, rumah mungkin akan mengalami kebakaran, atau mobil yang dikendarai mungkin akan mengalami kecelakaan, atau kapal yang mungkin akan tenggelam. Jadi kemungkinan kerugian akan bisa terjadi atau tidak terjadi sama sekali.
2. Resiko spekulatif, resiko ini adalah peluang yang mengalami suatu kerugian keuangan atau justru sebaliknya memperoleh keuntungan. Jadi dalam resiko pasti ada kemungkinan terjadi dan tidak terjadi.
3. Resiko individu, terbagi dari resiko pribadi, resiko kehilangan aset, dan resiko tanggung gugat.
 - a. Resiko pribadi, resiko pribadi bisa akibat sesuatu hal seperti meninggal dunia, sakit dan kehilangan pekerjaan.
 - b. Resiko kehilangan aset, bisa karena hilang, dicuri, atau rusak yang menyebabkan kerugian.
 - c. Resiko tanggungan gugat, resiko ini merupakan resiko yang menanggung kerugian seseorang, seperti kelalaian berkendara di jalan mengakibatkan orang lain ditabrak dan harus mengganti kerugian tersebut.

B. Asuransi Syariah

1. Pengertian Asuransi Syariah

Dalam bahasa Arab asuransi dikenal dengan istilah *at-Syariah*, atau *at-Tadhamun* yang berarti, saling menanggung. Asuransi disebut juga dengan istilah *at-Ta'min*, berasal dari kata *amina*, yang berarti perlindungan, aman, tenteram, dan tenang. Lawannya adalah *al-khouf*, yang berarti takut dan khawatir. Dinamakan *at-Ta'min*, karena orang yang melakukan transaksi ini (khususnya para calon nasabah) telah merasa aman, dan bebas dari rasa takut terhadap bahaya yang akan menimpanya dengan adanya transaksi tersebut. Seperti yang telah disebutkan dalam QS. Quraisy (106): 4, yaitu :

الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِنْ جُوعٍ

Artinya: “Yang telah memberi makanan kepada mereka untuk menghilangkan lapar dan mengamankan mereka dari rasa ketakutan.”

Islamic Insurance (Asuransi Islam) atau yang disebut dengan Asuransi Syariah adalah salah satu instrument keuangan non bank yang dijadikan sebagai media bagi masyarakat dalam mengantisipasi resiko yang akan datang.

Definisi asuransi syariah menurut acuan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) asuransi syariah (*Ta'min, takaful, tadhamun*) adalah suatu usaha saling tolong menolong dan melindungi diantara sejumlah pihak melalui investasi dalam bentuk aset atau tabarru'

yang diberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko yang akan datang melalui akad yang sesuai dengan syariah.

Men-Ta'min-kan sesuatu artinya merupakan seseorang membayar atau menyerahkan uang cicilan agar ia tahu ahli warisnya mendapatkan uang sebagaimana yang telah disepakati, atau untuk mendapatkan ganti terhadap harta yang hilang, dikatakan seseorang mempertahankan atau mengansuransikan hidupnya, rumahnya atau mobilnya.

Dapat disimpulkan bahwa asuransi khususnya asuransi syariah adalah pertolongan diantara sejumlah pihak yang saling ridha mengumpulkan uang untuk membantu musibah atau resiko yang akan terjadi pada salah satu pihak sehingga pihak tersebut mendapatkan manfaat dan pertolongan juga perlindungan diri dari pihak lainnya (Rian:2018:214).

2. Sejarah Asuransi Syariah

Asuransi syariah (*takaful*) muncul di dunia Islam didasarkan adanya pendapat yang menyatakan bahwa asuransi yang selama ini ada, asuransi konvensional, mengandung unsur-unsur yang diharamkan, seperti gharar,riba, dan maysir.

Unsur gharar dalam asuransi konvensional terletak pada ketidakpastian tentang pemegang polis dan sumber dana nya. Sedangkan unsur riba pada asuransi terletak pada perolehan pendapatan yang membunga kan uang. Anggapan ini, sebagian umat Islam beranggapan bahwa asuransi konvensional mengandung unsur haram dalam syariah.

Di kalangan umat Islam sendiri asuransi baru dikenal pada zaman modern, banyak kontroversi dikalangan ahli hukum Islam, salah satu nya tentang gharar yang sangat tinggi. Meskipun banyak kontroversi asuransi syariah sudah banyak digunakan pada perbankan syariah dan keuangan syariah. Berdasarkan data yang ada bahwa asuransi muncul pada masa modern mempunyai persamaan dengan '*aqilah* yang muncul pada masa pra Islam. '*Aqilah* berarti pihak yang membayarkan ganti rugi atau disebut juga dengan uang darah.

Sejarah terbentuk asuransi syariah di mulai sejak 1979 ketika sebuah perusahaan asuransi jiwa di Sudan, yaitu *Sudanese Insurance* pertama kali memperkenalkan asuransi syariah. Lalu pada tahun yang sama asuransi syariah diperkenalkan di Uni Emirat Arab.

Pada tahun 1981 sebuah perusahaan asuransi jiwa Swiss, bernama *Dar Al-Maal Al-Islami* memperkenalkan asuransi syariah di Jenewa. Diikuti oleh penerbitan asuransi syariah pada tahun 1983 di Luksemburg. Bersamaan dengan itu, asuransi syariah bernama Islam *Takaful* dan *Rerakafol Company* juga didirikan pada tahun 1983 di Kepulauan Bahamas. Sebuah perusahaan asuransi syariah juga berdiri di Bahrain pada tahun 1983.

Di Asia asuransi syariah pertama kali diperkenalkan di Malaysia pada tahun 1985 melalui sebuah perusahaan asuransi jiwa bernama *Takaful Malaysia*, dan diikuti dengan negara-negara lain seperti Brunei, Singapura, dan Indonesia. Maka hingga saat ini asuransi syariah semakin

dikenal luas dikalangan masyarakat dan diminati baik itu masyarakat dan negara-negara baik muslim maupun non muslim.

3. Prinsip-prinsip Asuransi Syariah

Asuransi syariah harus dibangun dengan fondasi dan prinsip dasar yang kuat dan kokoh. Dalam hal tersebut prinsip utama dalam asuransi syariah adalah *ta'awanu' ala birr wa al-taqwa* (tolong menolonglah kamu sekalian dalam kebaikan dan taqwa) dan *al-ta'min* (rasa aman). (Wirdyaningsih,2002:146) Hal ini disebabkan transaksi dalam asuransi takaful adalah *takafuli* (saling menanggung), bukan akad *tabaduli* (saling menukar) yang mungkin selama ini digunakan oleh asuransi konvensional, yaitu pertukaran pembayaran premi dengan uang pertanggungan.

Prinsip-prinsip dalam asuransi syariah sesuai dengan prinsip Agama Islam, prinsip-prinsip tersebut antara lain :

1. Prinsip Ketaqwaan (*Tauhid*)

Pada prinsip ini asuransi syariah dijalankan dengan dasar muamalah yang telah ditentukan oleh Allah SWT, yaitu muamalah yang dapat membawa umat manusia kepada ketaqwaan kepada Allah SWT.

2. Prinsip sikap adil (*Al-Adl*)

Syaikh al-Qaradhawi mengatakan bahwa sesungguhnya pilar penyanggah kebebasan ekonomi yang berdiri diatas kemuliaan fitrah dan harkat manusia disempurnakan dan

ditentukan oleh pilar penyangga yang lain, yaitu “keadilan”.

Keadilan

3. Prinsip tolong menolong (At-Taawun)

Beberapa perusahaan memiliki produk asuransi syariah telah menerapkan prinsip tolong menolong ini dengan baik, prinsip ini akan menampung dana dan digunakan untuk membantu peserta lain, apabila peserta tersebut berhenti dari program asuransi, maka dana tersebut dapat diambil kembali. Prinsip ini terdapat dalam surah Al-Maidah ayat 2 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا
الْقُلُوبَ وَلَا أَمْثِلَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَتَتَفَعُونَ فضلاً مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا ۖ وَإِذَا
حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا ۖ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ
أَن تَعْتَدُوا ۚ وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ
وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”

4. Prinsip terpecaya (Amanah)

Al-Qaradhawi mengatakan bahwa diantara nilai transaksi yang terpenting dalam bisnis adalah al-amana “kejujuran”. Prinsip ini merupakan puncak moralitas iman dan karakteristik yang paling menonjol dari orang-orang yang beriman. Bahkan kejujuran merupakan karakteristik para nabi. Tanpa kejujuran, kehidupan didunia tidak akan berjalan baik. Dalam praktik asuransi syariah kejujuran tersebut di wujudkan dalam bentuk pengelolaan dana yang transparan, yang dapat di ikuti oleh setiap peserta dan perusahaan akan memberikan laporan pengelolaan dana kepada peserta.

5. Prinsip pelayanan (*Khitmah*)

Pelayanan yang dimaksud tersebut dalam asuransi syariah adalah memperhatikan kepentingan peserta nya dengan baik. Setiap kepentingan peserta asuransi yang berkaitan dengan klaim, investasi dana peserta, dan pengumpulan dana peserta (*tabarru*) akan mendapatkan pelayanan dari perusahaan asuransi syariah dengan baik dan transparan.

6. Prinsip *gharar*, *maisir*, dan *riba*

Prinsip yang paling utama dalam muamalah Islami khususnya untuk Lembaga Keuangan Syariah (LKS) adalah prinsip *gharar*, *maisir*, dan *riba*. Ketiga hal inilah yang secara haqiqi

menjadi dasar para ulama mengharamkan semua transaksi perbankan, asuransi, penggadaian, bursa efek, *leasing*, modal *ventura* dan sebagainya, yang tidak menggunakan prinsip-prinsip syariah.

4. Perbedaan Asuransi Konvensional dan Asuransi Syariah

Dalam mengetahui perbedaan asuransi konvensional dan asuransi syariah terbagi tujuh sisi perbedaan antara lain :

1. Dari sisi prinsip dasar

Dari sisi prinsip dasar asuransi syariah dan asuransi konvensional keduanya memiliki tugas untuk mengelola dan menanggulangi risiko. Asuransi syariah itu sendiri mempunyai konsep pengelolaan nya saling menanggung resiko antara pengelola dan calon nasabah. Sedangkan asuransi konvensional cara kerja nya berbeda dengan asuransi syariah, asuransi konvensional yaitu memindahkan risiko dari nasabah kepada pengelola sehingga segala risiko dari nasabah akan ditanggung penuh oleh perusahaan (Pengelola).

2. Dari sisi akad

Akad dari asuransi syariah adalah *tabarru'* dan *ta'awun* (tolong menolong) serta *mudharabah* (bagi hasil) dan akad wakalah. Sedangkan akad dari asuransi konvensional adalah jual beli yang bersifat *al gharar* (*spekulatif*).

3. Dari sisi kepemilikan dana

Asuransi konvensional kepemilikan dana yang dibayar oleh nasabah kepada pengelola (premi) akan menjadi sepenuhnya milik perusahaan (Pengelola). Sedangkan didalam asuransi syariah kepemilikan dana menjadi milik nasabah, dengan dikurangnya pembiayaan dan ujah. Didalam asuransi syariah pengelola (perusahaan) hanya sebagai wakil (amanah) yang digaji oleh nasabah.

4. Dari sisi objek

Dari sisi objek asuransi syariah hanya objek-objek asuransi yang halal saja, tidak boleh menjadikan objek nya pada hal-hal yang haram yang tidak mengandung syubhat. Sedangkan asuransi konvensional tidak membedakan objek yang haram dan halal untuk dijadikan objek objek asuransi nya, yang penting perusahaan nya mendatangkan keuntungan.

5. Dari sisi investasi dana

Asuransi syariah dana yang dikumpulkan premi dari nasabah selama belum dipakai akan diinvestasikan kepada lembaga keuangan yang berbasis syariah yang didasarkan pada sistem bagi hasil dan upah. Sedangkan asuransi konvensional akan diinventasi pada sistem bunga yang banyak mengandung riba dan gharar.

6. Dari sisi pembayaran klaim

Pembayaran klaim asuransi syariah diperoleh dari rekening tabbaru', dimana peserta saling menanggung. Sedangkan asuransi

konvensional pembayaran klaim nya diperoleh dari rekening perusahaan, sebagian konsekuensi penanggung terhadap tertanggung.

7. Dari sisi pengawasan

Dari sisi pengawasan asuransi syariah dan asuransi konvensional berbeda. Asuransi syariah terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS), yang tidak di dapatkan pada asuransi konvensional.

8. Dari sisi dana zakat, infak dan sedekah

Asuransi syariah berkewajiban untuk mengeluarkan zakat yang harus mengikuti prinsip islam. Sedangkan asuransi konvensional tidak dikenal dengan adanya dana zakat.

5. Fatwa Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah

Pertama : Ketentuan Umum

1. Asuransi Syariah (*Ta'min, Takaful atau Tadamun*) adalah usaha saling tolong menolong dan saling melindungi diantara sejumlah pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan prinsip syariah.
2. Akad yang sesuai dengan syariah yang dimaksud dalam poin (1) adalah tidak mengandung unsur *gharar* (penipuan) , *maysir* (perjudian), *riba*, *zhulm*

(penganiayaan), *risywah* (suap), barang haram dan maksiat.

3. Akad *tijarah* adalah semua bentuk akad yang dilakukan dalam tujuan komersial. Sedangkan akad *tabbaru'* adalah semua bentuk akad yang dilakukan dengan tujuan kebajikan dan tolong menolong, bukan semata untuk tujuan komersial.
4. Premi adalah kewajiban peserta Asuransi yang memberikan sejumlah dana kepada perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad. Sedangkan klaim adalah hak peserta Asuransi yang wajib diberikan dari perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad.

Kedua : Akad dalam Asuransi

1. Akad yang dilakukan antara peserta dengan perusahaan terdiri atas akad *tijarah* dan atau akad *tabbaru'*
2. Akad *tijarah* yang dimaksud dalam ayat (1) adalah mudharabah. Sedangkan akad *tabbaru'* adalah hibah.
3. Dalam akad, sekurang-kurangnya harus disebutkan :
 - a. Hak dan Kewajiban peserta asuransi dalam perusahaan

- b. Cara dan waktu pembayaran premi
- c. Jenis akad *tijarah* dan atau akad *tabarru'* serta syarat-syarat yang disepakati, sesuai dengan jenis asuransi yang diakadkan.

Ketiga : Kedudukan Para Pihak dalam Akad *Tijarah/Tabarru'*

1. Dalam akad *tijarah* (*mudharabah*), perusahaan bertindak sebagai *mudharib* (pengelola) dan peserta bertindak sebagai *shahibul mal* (pemegang polis).
2. Dalam akad *tabbaru'* (*hibah*), peserta memberikan hibah yang digunakan untuk menolong peserta lain yang terkena musibah. Sedangkan perusahaan bertindak sebagai pengelola dalam hibah.

Keempat : Ketentuan dalam Akad *Tijarah dan Tabarru'*

1. Jenis akad *tijarah* dapat diubah menjadi akad *tabarru'* jika pihak yang tertahan haknya, dengan rela melepaskan haknya sehingga menggugurkan kewajiban pihak yang belum menunaikan kewajibannya.
2. Sedangkan jenis akad *tabarru'* tidak dapat diubah menjadi akad *tijarah*.

Kelima : Jenis Asuransi dan Akadnya

1. Jenis asuransi itu terdiri atas asuransi kerugian dan asuransi jiwa.
2. Sedangkan akad bagi kedua jenis asuransi tersebut adalah akad *mudharabah* dan *hibah*.

Keenam : Premi

1. Pembayaran premi didasarkan atas jenis akad *tijarah* dan akad *tabarru'*.
2. Untuk menentukan besar nya premi dari perusahaan asuransi syariah dapat menggunakan rujukan, misalnya tabel mortalita untuk asuransi jiwa dan tabel morbidita untuk asuransi kesehatan, dengan syarat tidak memasukan unsur riba didalam perhitungan nya.
3. Premi yang berasal dari jenis akad *mudharabah* dapat diinvestasikan dan hasil investasinya dibagi hasilkkan kepaa peserta asuransi. Sedangkan premi yang berasal dari jenis akad *tabbaru'* dapat diinvestasikan.

Ketujuh : Klaim

1. Klaim dibayar berdasarkan akad yang sudah disepakati pada awal perjanjian.
2. Klaim dapat berbeda dalam jumlah, sesuai dengan premi yang dibayarkan.

3. Klaim dari akad tabarru' merupakan hak peserta dan merupakan kewajiban perusahaan, sebatas yang sudah disepakati dalam akad.
4. Klaim dari akad tijarah sepenuhnya merupakan hak peserta, dan merupakan kewajiban perusahaan untuk memenuhinya.

Kedelapan : Investasi

1. Investasi wajib dilakukan sesuai dengan syariah.
2. Perusahaan selaku pemegang amanah wajib melakukan investasi dari dana yang terkumpul.

Kesembilan : Reasuransi

1. Asuransi syariah hanya dapat melakukan reasuransi kepada perusahaan reasuransi yang berlandaskan prinsip syari'ah.

Kesepuluh : Pengelolaan

1. Pengelolaan asuransi syariah hanya boleh dilakukan oleh suatu lembaga yang berfungsi sebagai pemegang amanah.
2. Perusahaan asuransi syariah memperoleh bagi hasil dari pengelolaan dana yang terkumpul dari akad tijarah (*mudharabah*).
3. Perusahaan asuransi syariah memperoleh *ujrah (fee)*

4. dari pengelolaan dana akad *tabarru'* (*hibah*).

C. Klaim

Operasional klaim adalah proses yang peserta nya dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian yang sudah ditetapkan. (Sula:2004)

Khoiril (2007) klaim adalah permintaan peserta, ahli warisnya, atau pihak lain yang terlibat perjanjian dalam perusahaan asuransi atas terjadinya musibah yang menyebabkan kerugian dan peserta atau calon nasabah berhak menerima tanggungan berdasarkan perjanjian.

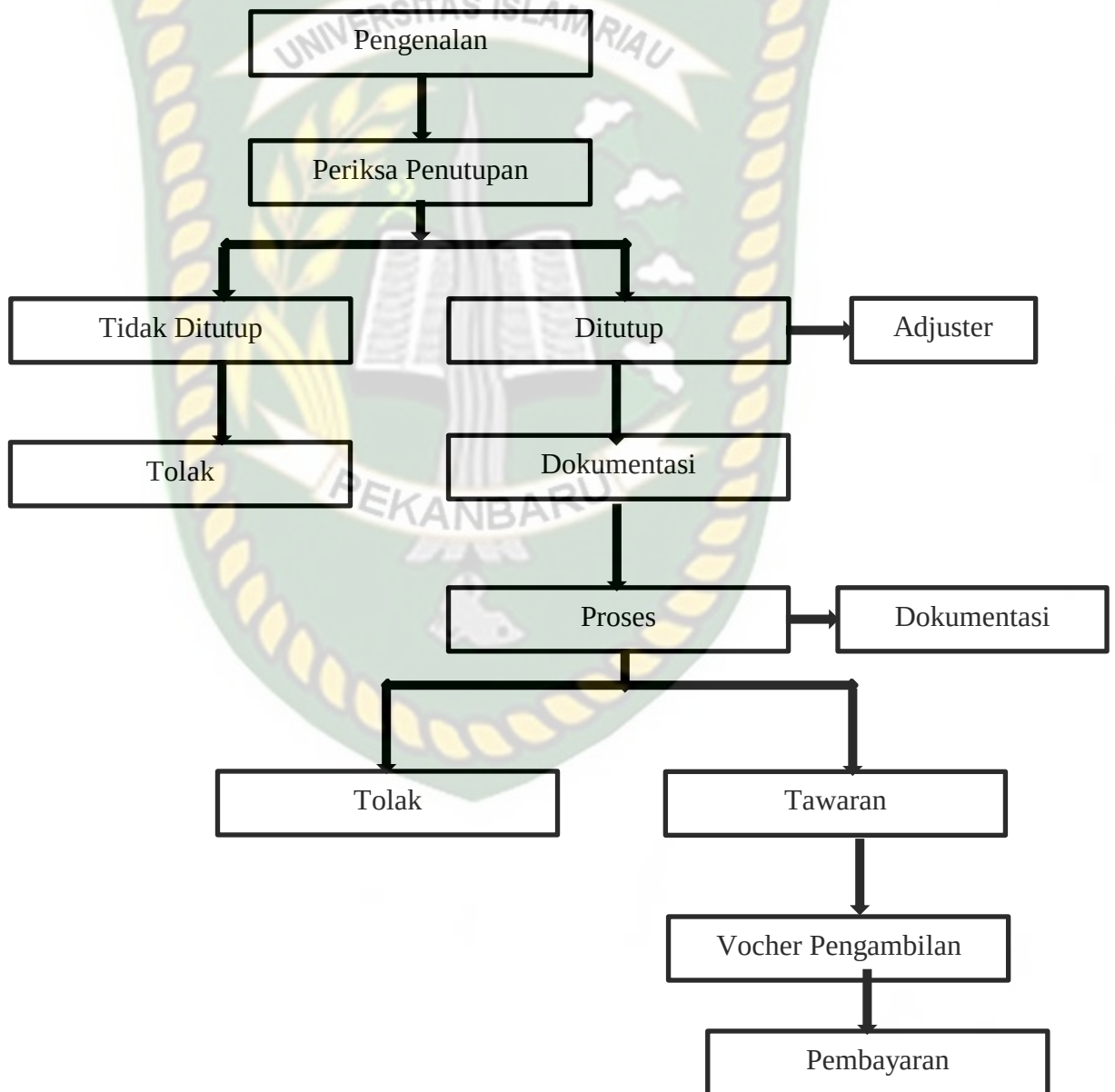
Klaim atau *claims* merupakan permintaan peserta atau ahli warisnya maupun pihak lain yang terlibat perjanjian kepada perusahaan asuransi atas terjadinya kerugian sebagaimana yang diperjanjikan, atau aplikasi oleh peserta untuk memperoleh pertanggungan atas kerugiannya yang tersedia berdasarkan perjanjian.

Defenisi klaim menurut modul Lisensi AAJI adalah suatu tuntutan yang diajukan pemegang polis terhadap pelayanan atau perjanjian yang diberikan penanggung pada saat kontrak asuransi dibuat. Ketika klaim muncul perusahaan asuransi sebagai penanggung yang harus melaksanakan kewajiban yang sudah diterapkan di dalam polis.

Prosedur klaim dalam dunia perasuransian, penyebutan kata “klaim” menjadi sesuatu yang sensitif. Sering didengar dengan istilah “klaim” yang berarti pergantian resiko. Pergantian klaim bukan tanpa pengajuan, dalam hal-hal ketika klaim seharusnya keluar memang harus diajukan.

Adapun proses paling sederhana dalam proses klaim, dimana masing-masing perusahaan memiliki prosedur sendiri untuk mempermudah nasabah (*services*), berikut gambar proses klaim sampai kepada pembayaran (penyelesaian klaim).

Gambar 1
Proses Klaim Asuransi



Sumber : Muhammad Syakir Sula,2004

1. Jenis-jenis klaim dan syarat-syaratnya

a. Rawat inap di Rumah Sakit

Jika terjadi rawat inap, maka dokumen yang diperlukan untuk klaim adalah sebagai berikut :

- 1) Formulir klaim karena kecelakaan yang ditandatangani oleh pemegang polis atau penerima manfaat sesuai tanda tangan pada SPAJ
- 2) Surat keterangan dokter
- 3) Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan laboratorium dan radiologi (jika ada)
- 4) Kwitansi asli berikut rinciannya (PHS) atau kwitansi yang dilegalisir (PRU Med) dan RS
- 5) Fotokopi kartu Identitas Pemegang Polis dan
- 6) Dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu oleh Prudential.

b. Cacat total dan tetap

Jika terjadi keadaan cacat total baik yang diakibatkan oleh kecelakaan, pasca penyakit kritis, maka dokumen yang perlu disiapkan untuk pengajuan klaim sebagai berikut :

- 1) Formulir Klaim Cacat Total dan tetap yang ditandatangani Pemegang Polis sesuai dengan tanda tangan SPAJ
- 2) Surat keterangan Dokter Klaim Cacat Total dan Tetap (TPD)
- 3) Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan laboratorium dan radiologi (jika ada)

- 4) Surat Berita Acara Kepolisian Asli untuk cacat yang dibebankan oleh kecelakaan dan melibatkan pihak kepolisian
- 5) Fotokopi Kartu Identitas Pemegang Polis dan Dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu oleh Prudential.

c. Penyakit kritis

Jika penyakit kritis tiba-tiba menyerang, maka dokumen yang diperlukan untuk pengajuan klaim adalah:

- 1) Formulir Klaim Penyakit Kritis yang ditandatangani oleh Pemegang Polis sesuai dengan tanda tangan SPAJ
- 2) Surat Keterangan Dokter Penyakit kritis yang sesuai dengan penyakit kritisnya
- 3) Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan laboratorium dan radiologi (jika ada)
- 4) Fotokopi Kartu Identitas Pemegang Polis dan
- 5) Dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu oleh Prudential.

d. Kecelakaan yang disertai keadaan meninggal

Jika terjadi kecelakaan yang disertai meninggal, maka sebagai kerabat dekat si pemilik polis akan mengajukan manfaat asuransi Pru PADD (*Personal Accident Death and Disablement*). Dalam hal ini, jika si pemilik polis mendapat kecelakaan dan kemudian meninggal, maka syarat-syarat yang harus diajukan terkait pengajuan klaim adalah:

- 1) Formulir Klaim karena kecelakaan yang ditandatangani oleh Pemegang Polis sesuai dengan tanda tangan SPAJ

- 2) Surat Keterangan Dokter Klaim meninggal
 - 3) Surat Keterangan Meninggal dari Dokter/RS dan Pemerintah setempat
 - 4) Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan laboratorium dan radiologi (jika ada)
 - 5) Fotokopi KTP/bukti kenal diri dari Penerima manfaat
 - 6) Surat Berita Acara Kepolisian Asli jika meninggal karena kecelakaan
 - 7) Fotokopi Surat Perubahan Nama Tertanggung dan Penerimaan Manfaat (jika ada)
 - 8) Polis Asli dan dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu oleh Prudential.
- e. Meninggal dunia

Jika terjadi kecelakaan meninggal dunia bagi si pemilik polis, maka sama seperti keadaan kecelakaan yang menyebabkan meninggal dunia, maka sebagai kerabat dekat akan membantu proses pengajuan klaim ini. Dalam hal ini, dokumen- dokumen yang harus disiapkan meliputi:

- 1) Formulir Klaim karena kecelakaan yang ditandatangani oleh Pemegang Polis sesuai dengan tanda tangan SPAJ
- 2) Surat Keterangan Dokter Klaim meninggal
- 3) Surat Keterangan Meninggal dari Dokter/RS dan Pemerintah setempat

- 4) Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan laboratorium dan radiologi (jika ada)
- 5) Fotokopi Surat Perubahan Nama Tertanggung dan Penerima manfaat (jika ada)
- 6) Surat Keterangan Kepolisian (BAP) asli jika tertanggung meninggal karena kecelakaan
- 7) Polis Asli dan dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu oleh Prudential.

2. Ketentuan klaim dalam asuransi syariah

- 1) Klaim dibayarkan berdasarkan akad yang sudah disepakati pada awal perjanjian.
- 2) Klaim dapat berbeda dalam jumlah, sesuai dengan premi yang telah dibayarkan
- 3) Klaim atas akad tijarah sepenuhnya merupakan hak peserta, dan kewajiban perusahaan untuk memenuhi.
- 4) Klaim atas akad *tabarru'* merupakan hak peserta dan merupakan kewajiban perusahaan, sebatas yang disepakati dalam akad

3. Proses pengajuan klaim

a. Pemberitahuan klaim

Pemberitahuan klaim dilakukan pada saat peristiwa yang sekiranya membuat tertanggung menderita kerugian, tertanggung atau pihak yang mewakilinya dan melaporkan kepada penanggung. Laporan lisan harus ditegaskan dengan laporan tulisan. Pada tahap awal ini

tertanggung akan mendapatkan petunjuk lebih lanjut mengenai apa yang harus dilakukan oleh tertanggung, dan dokumentasi yang harus dilengkapi oleh tertanggung.

b. Bukti klaim

Peserta yang mendapat musibah diminta menyediakan fakta-fakta yang utuh dan bukti-bukti kerugian. Tujuan dari bukti klaim ini penting bagi peserta yang mendapat musibah untuk menyerahkan klaim tertulis dengan melengkapi “lembaran klaim” standar yang dirancang untuk masing-masing *Class of Business* (COB), yang digunakan untuk melengkapi dokumen-dokumen yang diajukan sebagaimana yang disyaratkan secara standar industri asuransi di Indonesia.

c. Penyelidikan

Setelah laporan yang dilampiri dengan laporan pendukung diterima oleh penanggung, dilakukan analisis administrasi.

d. Penyelesaian klaim

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

D. Penelitian Relevan

Untuk melengkapi pemahaman penelitian tentang *Prosedur Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi Life Insurance di Sun Life Financial Syariah Pekanbaru*, maka penulis sampaikan penelitian terdahulu yang pernah berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan. Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya terkait dengan penerapan prinsip-prinsip konvensional maupun penerapan prosedur pelaksanaan klaim asuransi menurut prinsip-prinsip syariah, diantaranya sebagai berikut :

Tabel 1: Penelitian terdahulu

No	Penelitian (Tahun)	Judul	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian
1.	Zannah Dwita Syari (2013)	Prosedur dan Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Menurut Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Kasus Di PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Pekanbaru)	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah jika penelitian Zannah Dwita Syari (2013) untuk mengetahui pengaruh prosedur pelaksanaan pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor menurut perspektif Ekonomi Islam, sedangkan penelitian penulis tentang Prosedur	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang prosedur dan pelaksanaan klaim asuransi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara prosedur pembayaran klaim menurut perspektif ekonomi Islam Di PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Pekanbaru, bahwa Ini diketahui 18% nasabah yang berpendapat tidak mudah dalam pelaksanaan klaim asuransi, dan 35% nasabah yang mengatakan pelaksanaan

			pelaksanaan klaim asuransi life insurance untuk meningkatkan kepercayaan nasabah dengan landasan syariah yang berfokus pada outlet Asuransi Sun Life Syariah Pekanbaru.		klaim memakan waktu lebih 3 hari, sedangkan tingkat kepuasan nasabah sudah cukup puas sementara prespektif Ekonomi Islam nya, dibuktikan bahwa terdapat beberapa hal yang tidak sesuai dengan perjanjian prinsip syariah.
2.	Lira Afnita Sari (2019)	Prosedur Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi Life Insurance Untuk Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Pada PT. AXA Financial Indonesia Pekanbaru Menurut Tinjauan Ekonomi Syariah	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah jika penelitian Lira Afnita Sari (2019) untuk mengetahui pandangan ekonomi syariah pada prosedur klaim apakah sudah menjalankan prinsip syariah yang sudah dijalankan pada asuransi tersebut, sedangkan penelitian penulis adalah meneliti tentang prosedur serta	Sama-sama meneliti tentang prosedur pelaksanaan klaim asuransi life insurance	Hasil penelitian menunjukan bahwa prosedur klaim asuransi life insurance pada PT. AXA Financial Indonesia Pekanbaru prosedurnya nya sama dengan klaim asuransi pada umumnya hanya saja yang membedakan nya dari waktu penyelesaian klaim asuransi yang tidak pasti. Faktor penghambat klaim polis yang tidak aktif, serta pengajuan klaim melebihi waktu yang ditentukan, dokumentasi

			layanan untuk meningkatkan kepercayaan nasabah, Prosedur pelaksanaan klaim asuransi life insurance dengan landasan syariah yang berfokus pada outlet Asuransi syariah yaitu PT. Sun Life Syariah Pekanbaru.		klaim yang tidak lengkap yang berada pada masa tunggu, sehingga wilayah kejadian tidak termasuk layanan asuransi. Ada pun dari hasil penelitian menurut tinjauan ekonomi Islam asuransi PT. AXA financial Indonesia Pekanbaru baru mengikuti prinsip syariah yang belum lengkap diikuti sesuai prinsip, ada dua prinsip asuransi syariah yang belum dijalankan secara efisien yaitu prinsip amanah dan juga larangan gharar. Hal ini dapat dilihat pada waktu penyelesaian klaim yang tidak pasti dan pengelola dana tidak efisien dan cepat dalam menjalankan tugasnya sehingga bisa merugikan
--	--	--	--	--	--

					pihak nasabah asuransi. tanggapan responden yang pernah melakukan klaim asuransi yaitu pernah 10 % dan tidak pernah 90%.
--	--	--	--	--	--

Sumber : Data olahan 2021

E. Konsep Operasional

Berdasarkan teori diatas maka dapat dibuat konsep operasional sebagai berikut

Tabel 2: Konsep Operasional

Variabel	Dimensi	Indikator
Prosedur Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi Life Insurance Untuk Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Pada Sun Life Financial Syariah Pekanbaru	Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No. 21/DSN-MUI/X/2001	1. Prinsip Akad 2. Kepemilikan Dana 3. Objek 4. Investasi Dana 5. Pembayaran Klaim

Sumber : Data olahan 2021

F. Kerangka Berpikir

Pada dasarnya kerangka berpikir diturunkan dari beberapa teori maupun konsep yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti, sehingga memunculkan asumsi-asumsi yang berbentuk bagan alur pemikiran, yang kemudian kalau mungkin dapat dirumuskan kedalam hipotesis operasional atau hipotesis yang dapat diuji.

Suriasumantri (1986) dalam Sugiono (2009) mengemukakan bahwa seorang peneliti harus menguasai teori-teori ilmiah sebagai dasar menyusun

kerangka pemikiran yang membuahkan hipotesis. Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan.

Berdasarkan konsep operasional dapat digambarkan kerangka berpikir penelitian ini sebagai berikut :

Gambar 2
Kerangka Berpikir



Sumber : Data olahan 2021

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif.

Penelitian kualitatif menekankan pada makna penalaran, definisi suatu situasi tertentu (dalam konteks tertentu), serta lebih banyak meneliti dalam hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari.

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (*triangulasi*), dan dilakukan secara terus menerus sampai data jenuh.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang penulis lakukan untuk memperoleh data dan informasi adalah di Asuransi PT Sun Life Syariah yang terletak di Jalan Kenanga No.10C, Kel. Padang Terubuk, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau. Alasan mengambil penelitian disini karena dianggap terbuka dalam memberikan informasi tentang prosedur pelaksanaan pembayaran klaim asuransi *life insurance* pada PT. Sun Life Syariah Pekanbaru.

Tabel 3 : Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Tahun/Bulan/Minggu															
		Januari				Febuari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Persiapan Penelitian																
2.	Pengumpulan Data Penelitian																
3.	Pengolahan Data dan Analisis data Penelitian																
4.	Penelitian Laporan Penelitian																

Sumber : Data olahan 2021

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pimpinan dan karyawan seksi klaim serta nasabah yang terpilih menjadi responden pada PT. Sun Life Syariah Pekanbaru.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah prosedur pelaksanaan pembayaran klaim asuransi pada Sun Life Syariah Pekanbaru.

D. Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memperoleh data-data yang konkrit, yaitu dari data primer maupun sekunder yang benar-benar mendukung dalam mengumpulkan data yang dibuat.

a. Sumber Penelitian

Sumber penelitian data tergolong menjadi dua bagian (Sanusi, 2011: 104), yaitu:

1) Data Primer

Data primer (Sanusi, 2011: 104) adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, data primer yang digunakan berupa responden yang dijadikan sampel oleh penulis, yaitu karyawan Sun Life Syariah Pekanbaru dan nasabah klaim asuransi di Sun Life Pekanbaru.

2) Data Sekunder

Data Sekunder (Sanusi, 2011: 104) adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa dokumen-dokumen yang menjadi rujukan pendukung berkaitan dengan judul yang penulis buat.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sutopo (2006:9), metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif secara umum dikelompokkan kedalam dua jenis cara, yaitu teknik yang bersifat interaktif dan non-interaktif. Metode interaktif meliputi interview dan observasi berpartisipatif, sedangkan metode non-interaktif meliputi observasi tak berpartisipatif, teknik kuesioner, mencatat dokumen, dan partisipasi tidak berpartisipatif. Untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi sebagian teknik yang mempunyai ciri yang spesifik dari teknik wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam lain.

Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua ini antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Dalam penelitian wawancara kepada pihak asuransi langsung.

Adapun yang menjadi Informasi dalam penelitian ini adalah :

1. Pimpinan : 1 Orang
2. Karyawan : 1 Orang
3. Nasabah : 5 Orang

No.	Nama Nasabah	Pendidikan	Pekerjaan	Berapa lama menjadi nasabah
1.	Kholis	SMA	Wiraswasta	6 Bulan
2.	Anita	SMA	IRT	1,5 Tahun
3.	Emi	S1	Wiraswasta	1 Tahun
4.	Herman	S1	Petani	2 Tahun
5.	Wati	SMA	IRT	11 Bulan

c. Dokumentasi

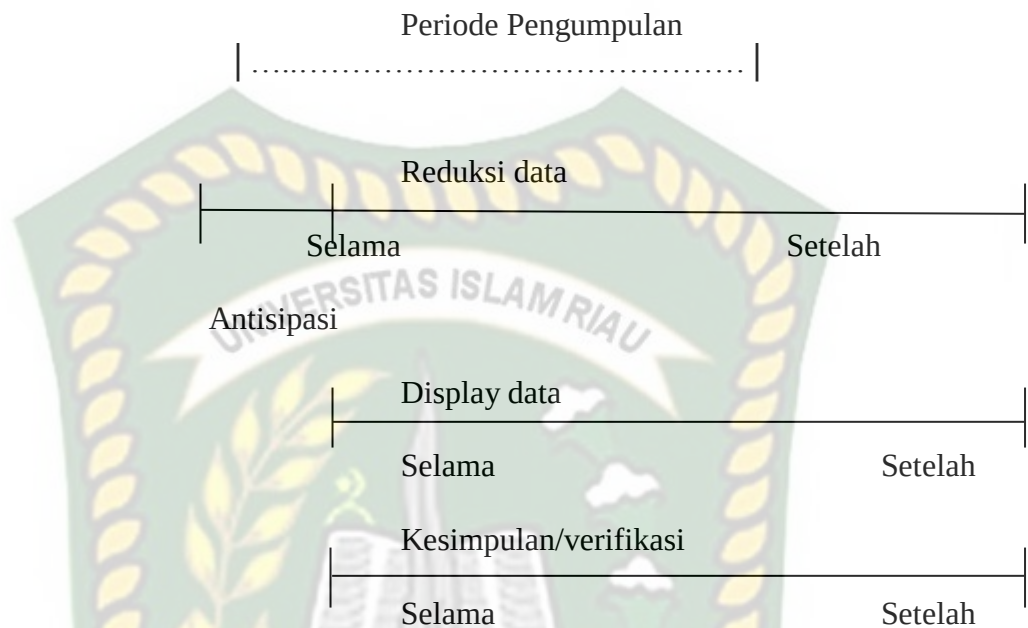
Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi yang berbentuk tulisan bisa berupa catatan harian, sedang dokumentasi yang berbentuk gambar berupa foto, gambar hidup dan sketsa.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data (Sanusi, 2011: 115) adalah mendeskripsikan teknik analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk pengujiannya.

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles and Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dapat dilakukan dengan cara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

Gambar 3
Komponen dalam analisis data



1) Reduksi data (*data reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak diperlukan. Dengan demikian data yang telah direduksi akan mendapatkan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan diarahkan oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, kalau peneliti dalam melakukan

penelitian, menemukan segala sesuatu yang dipandang berbeda, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data.

2) Penyajian data (*data display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian atau narasi singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman (1984) menyatakan “Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif singkat.”

Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami. Dalam mendisplay data, huruf besar, huruf kecil dan angka disusun ke dalam urutan sehingga strukturnya dapat dipahami.

3) Kesimpulan/verifikasi (*conclusion/verification*)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran subjek objek yang sebelumnya masih belum remang-remang sehingga pada saat diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Sun Life Financial Syariah Pekanbaru

1. Sejarah Singkat PT. Sun Life Financial Syarial Pekanbaru

Sun Life berdiri sejak 1865 berpusat di Toronto Kanada. Mulai beroperasi di Indonesia sejak tahun 1995, menyusul kesuksesan Sun Life Financial di Amerika Utara, Hongkong, dan Filipina. Pada 8 Mei 2015, Sun Life memiliki 89 kantor pemasaran konvensional dan 41 kantor pemasaran syariah dikota 56 kota di seluruh Indonesia. Di Pekanbaru kantor pemasaran konvensional didirikan pada tahun 1995, sedangkan pemasaran syariah didirikan pada tahun 2016 awal. Fiancial Indonesia (Sun Life) lalu berupaya untuk membantu masyarakat Indonesia mencapai keamanan finansial dan menjalani hidup yang lebih sehat, dengan menyediakan berbagai solusi proteksi dan pengelolaan kekayaan.

Sejak 1995, PT Sun Life Financial Indonesia (Sun Life) telah menyediakan berbagai produk proteksi dan pengelolaan kekayaan, yang meliputi asuransi jiwa, asuransi pendidikan, asuransi kesehatan, dan perencanaan hari tua kepada para nasabah.

2. Visi dan Misi PT. Sun Life Financial Syarial Pekanbaru

Adapun visi dan misi PT. Sun Life Financial Syariah Pekanbaru adalah :

1) Misi

Membantu keluarga Indonesia Riau khususnya mencapai kesejahteraan dengan memapanan financial

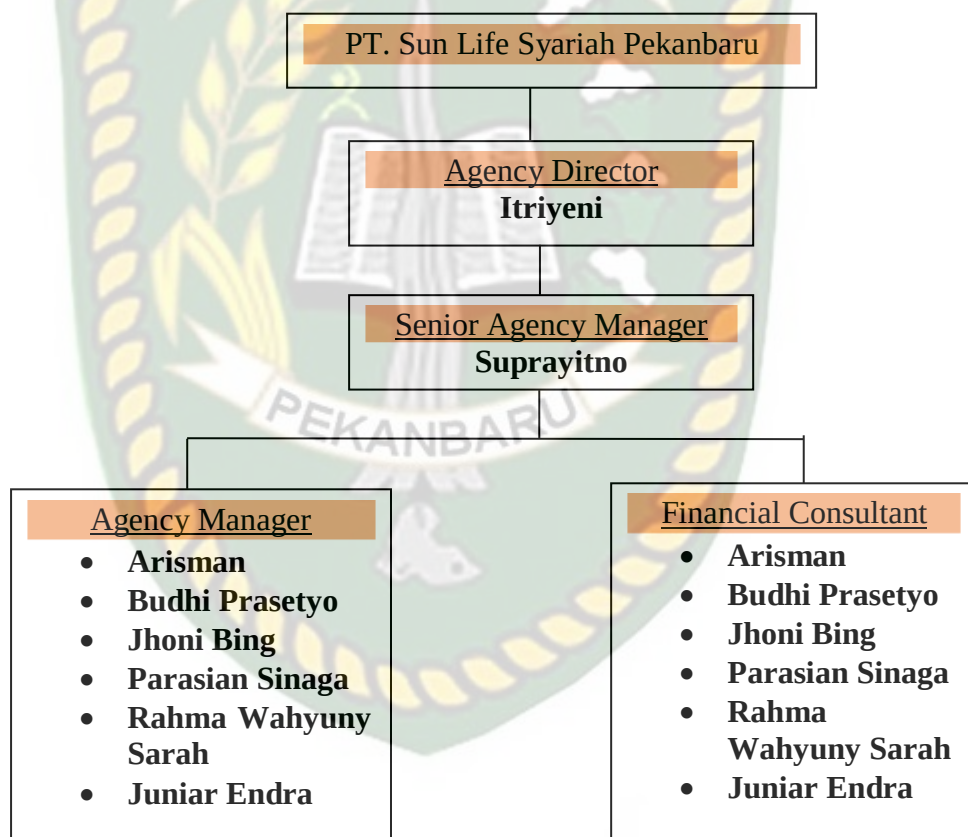
2) Visi

Menjadikan Asuransi Syariah sebagai penyambung tali persaudaraan yang harmonis bagi seluruh masyarakat Indonesia tanpa membedakan Suku, Ras dan Agama.

3. Struktur Organisasi PT. Sun Life Financial Syariah

Gambar 4 :

Struktur Organisasi PT. Sun Life Syariah Pekanbaru digambarkan pada gambar dibawah ini :



Sumber: Data dokumen dari PT. Sun Life Syariah Pekanbaru

4. Layanan PT. Sun Life Financial Syariah

Beberapa layanan asuransi yang ada di PT. Sun Life Syariah yaitu :

1) Asuransi Jiwa

Asuransi jiwa adalah asuransi yang bertujuan menanggung orang terhadap kerugian Financial tak terduga yang disebabkan karena meninggalnya terlalu cepat atau hidupnya terlalu lama. Resiko yang dihadapi adalah resiko kematian dan hidup seseorang terlalu lama. Hal ini tentunya akan membawa aspek, apabila resiko yang terdapat pada diri seseorang tidak diasuransikan kepada perusahaan asuransi jiwa. Misalnya jaminan untuk keturunan, seorang bapak apabila meninggal dunia dengan tiba-tiba tetapi tidak memiliki asuransi jiwa maka keturunannya belum tentu terjamin.

2) Asuransi Kesehatan

Asuransi kesehatan adalah sebuah jenis produk asuransi yang secara khusus menjamin biaya kesehatan atau perawatan para anggota asuransi tersebut jika mereka jatuh sakit atau mengalami kecelakaan. Secara garis besar ada dua jenis perawatan yang ditawarkan, yaitu rawat inap (*in-patient treatment*) dan rawat jalan (*out-patient treatment*).

3) Asuransi Pendidikan

Asuransi pendidikan adalah produk asuransi yang menjamin biaya pendidikan anak hingga jenjang perguruan tinggi. Besarnya biaya ini tergantung premi yang dibayarkan setiap bulan nya.

4) Asuransi Haji & Umrah

Asuransi haji dan umrah adalah asuransi kecelakaan diri yang memberikan proteksi dalam seluruh perjalanan pada saat melakukan ibadah haji dan umrah baik laut, udara, maupun perjalanan darat selama masa pertanggungan.

5. Produk-Produk PT. Sun Life Financial Syariah

1. Asuransi Salam Anugerah Keluarga

Asuransi Salam Anugerah Keluarga merupakan produk asuransi dikaitkan dengan investasi (*unit link*) yang hadir sebagai solusi perencanaan keluarga secara menyeluruh. Hadir dengan santunan asuransi untuk pasangan suami istri dan 2 orang anak, Asuransi Salam Anugerah Keluarga siap menjawab kebutuhan keluarga di masa kini, misalnya kebutuhan keluarga. Keunggulan dari asuransi jiwa anugerah keluarga adalah :

- 1) Satu polis memberikan perlindungan asuransi untuk 4 peserta sekaligus.
- 2) Kontribusi yang terjangkau dengan perlindungan yang menyeluruh.
- 3) Dilengkapi asuransi tambahan kesehatan untuk seluruh anggota keluarga hingga maksimal 6 peserta.
- 4) Kesempatan untuk bersedekah *jariyah* dengan berwakaf.

2. **Brilliance Hasanah Protection Plus**

Brilliance Hasanah Protection Plus merupakan produk asuransi unit link kontribusi tunggal yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan perlindungan jiwa dan investasi. Dana nasabah yang terkumpul kemudian dikelola berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

3. **Brilliance Hasanah Sejahtera**

Brilliance Hasanah Sejahtera adalah produk asuransi jiwa dan investasi dengan pembayaran berkala untuk membantu keluarga anda mencapai kebutuhan keuangan di masa depan seperti biaya pendidikan, modal usaha, ibadah, pernikahan anak, dana hari tua dan lainnya yang dikelola berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Keunggulan dari *brilliance* hasanah sejahtera yaitu :

- a) Perlindungan asuransi hingga usia 88 tahun.
- b) Menyediakan pilihan investasi berbasis syariah yang beragam.
- c) Mendapatkan perlindungan tambahan otomatis untuk peserta berusia 15-70 tahun, yaitu berupa asuransi kematian.
- d) Bebas menentukan kontribusi dan santunan asuransi sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan anda.
- e) Gratis 3 kali pengalihan dana investasi
- f) Dapat dilengkapi dengan berbagai asuransi tambahan untuk memaksimalkan proteksi.

- g) Potensi untuk mendapatkan *surplus underwriting* yang dihitung setiap akhir tahun, apabila ada sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4. Asuransi Brilliance Amanah

Asuransi *Brilliance Amanah* merupakan program melakukan perencanaan financial dan asuransi bagi keluarga mereka untuk melakukan ibadah haji atau umrah.

5. Asuransi Brilliance Hasanah Fortune Plus

Menjadikan investasi sebagai gaya hidup merupakan salah satu cara untuk mencapai masa depan yang berkualitas. Investasi yang menguntungkan memerlukan strategi, perhitungan yang tepat, pemilihan produk yang tepat serta profil risiko yang sesuai agar investasi tersebut dapat memenuhi prioritas tujuan keuangan dan kebutuhan.

Kombinasi antara Asuransi dan Investasi berbasis syariah yang memberikan manfaat asuransi jiwa yang dilengkapi dengan manfaat cacat tetap dan kematian akibat kecelakaan sekaligus potensi hasil investasi yang optimal untuk membantu mencapai masa depan penuh berkah bagi keluarga.

6. Asuransi Brilliance Hasanah Maxima

Asuransi *Brilliance Hasanah Maxima* merupakan produk asuransi syariah yang menyatukan antara manfaat asuransi dan fasilitas wakaf

untuk memaksimalkan potensi kehidupan anda dan keluarga, kini dan dimasa yang akan datang.

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

1. Analisa Prosedur Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi Life Insurance di PT. Sun Life Financial Syariah Pekanbaru

Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelaksanaan pembayaran klaim asuransi life insurance di PT. Sun Life Financial Syariah Pekanbaru maka peneliti melakukan wawancara dan observasi di lapangan terkait dengan prosedur pelaksanaan klaim asuransi life insurance di PT. Sun Life Financial Syariah Pekanbaru.

Pada wawancara ini ibuk Itriyeni selaku pimpinan Sun Life dan ibuk Dian Hasanah selaku karyawan bagian administrasi di PT. Sun Life Financial Syariah Pekanbaru bertindak sebagai narasumber (19 April 2021).

Adapun hasil wawancara yang dilakukan yaitu sebagai berikut :

a. Prinsip Akad

Prinsip akad dari asuransi syariah itu sendiri merupakan konsep pengelolaan nya yang saling menanggung resiko antara pengelola dan calon nasabah. Sebagai mana hasil wawancara pada tanggal (19 April 2021) dengan Ibuk Itriyeni selaku Pimpinan atau Agency Director di Sun Life Syariah Pekanbaru.

1. Apakah prosedur nya sudah mengikuti prinsip-prinsip syariah yang sudah ditentukan ?

“Sun Life Syariah Sudah sesuai dengan prinsip syariah ,karena nama nya program yang ditawarkan syariah jadi didalam polis itu aturan-aturan nya sudah sesuai dengan konsep landasan syariah, berbeda dengan konsep yang ada di asuransi konvensional. jadi apa yang ada di prosedur polis sudah diikuti sama kostumer atau nasabah. Karena sifat asuransi jiwa itu sifatnya baku jadi ketentuan-ketentuan nya sudah ada dan aturan-aturan nya sudah ada, jadi tidak bisa melanggar.”

2. Apakah ada informasi yang diberikan pihak asuransi kepada nasabah mengenai penyelesaian pembayaran klaim asuransi life insurance?

“Untuk informasi tentu harus ada informasi dari pihak nasabah, karena pihak asuransi tidak tahu kalau nasabah itu meninggal dunia atau sakit. Untuk klaim kesehatan tentu waktu nasabah ini memberikan kartu kesehatan nya kepada rumah sakit pasti ketahuan tapi untuk klaim kematian itu butuh informasi dari pihak keluarga nasabah bahwa nama polis nasabah yang si A si B ini meninggal dunia, jadi tidak bisa otomatis. Tapi untuk pencairan dana dan surat lengkap itu bisa otomatis.”

3. Bagaimana lama waktu yang diperlukan dalam pembayaran klaim pada asuransi?

“Untuk polis ada masa 14 hari, ada program sun life nama nya klaim ekspres 1x24 jam bisa proses klaim cair asal persyaratan nya lengkap. Yang menentukan lama sedikitnya itu tergantung berkas dan pada saat investigasi.”

4. Apa rencana pihak asuransi untuk meningkatkan pelayanan kedepan nya?

“Untuk peningkatkan Sun Life Syariah dulu nya hanya manual saja tapi kini sudah lebih baik, setengahnya manual dan setengah nya lagi sudah menggunakan aplikasi jadi lebih mempermudah nasabah.”

5. Apakah kepuasan dari nasabah itu sangat penting dalam asuransi?

“Kepuasan nasabah sangat penting, karna kenapa perusahaan asuransi itu sangat membutuhkan kepuasan nasabah karna kalau asuransi ingin besar maka ia harus bisa memuaskan nasabahnya. Walaupun kita perusahaan tidak mungkin bisa memuaskan semua nasabah tapi kita harus bertahap terus menjadi yang terbaik.”

Hasil wawancara dengan salah satu karyawan Sun Life Syariah pada tanggal (19 April 2021) dengan Ibu Dian Hasanah selaku bagian administrasi di Sun Life Syariah Pekanbaru. Sebagaimana dikatakan bahwa:

1. Apakah prosedur nya sudah mengikuti prinsip-prinsip syariah yang sudah ditentukan ?

“Kalau prosedur nya sudah mengikuti prinsip syariah, untuk lebih jelasnya apa yang tertera disitu nama penerima sudah langsung ke nama penerima nya.”

2. Apakah ada informasi yang diberikan pihak asuransi kepada nasabah mengenai penyelesaian pembayaran klaim asuransi life insurance?

“Untuk informasi nya Sun Life Syariah diberikan informasi dari keluarga nasabah itu sendiri yang memberi tahu bahwa meninggal dunia, kalau untuk klaim kesehatan nasabah itu sendiri yang memberi tahu ke asuransi bahwa ia sedang dirawat inap, maka pada saat itu baru kita memberikan informasi bagaimana cara untuk klaim nya dan harus melingkapi prosedur yang sudah ditentukan dari perusahaan asuransi.”

3. Berapa lama waktu yang diperlukan dalam pembayaran klaim pada asuransi?

“Untuk batasan perlengkapan prosedur atau syarat-syarat yang diajukan sun life memberikan waktu selama 3 hari tidak boleh lebih. Karna kami juga mengharap secepatnya juga dari nasabah.”

4. Apa rencana pihak asuransi untuk meningkatkan pelayanan kedepannya?

“Sekarang sudah bisa diakses melalui aplikasi untuk memudahkan nasabah apa lagi pada saat pandemic ini, sekarang sudah bisa langsung download melalui handphone tidak seperti dulu yang harus menggunakan buku polis, tetapi tidak semua nasabah yang paham cara menggunakannya termasuk yang sering menjadi kendala adalah orang tua yang sudah lanjut usia mereka sebagian tidak mengetahui cara menggunakan aplikasi yang sudah canggih mereka lebih memilih menggunakan buku polis atau kertas yang jelas.”

5. Apakah kepuasan dari nasabah itu sangat penting dalam asuransi?

“Sangat penting karena tanpa kepuasan dari si nasabah asuransi tidak akan berkembang, jadi kepuasan nasabah itu point nomor satu dari asuransi.”

Hasil wawancara tersebut sesuai dengan hasil observasi di lapangan bahwa prinsip akad yang terdapat di Sun Life Syariah Pekanbaru adalah prosedurnya sudah mengikuti prinsip syariah, sebab apa yang tertera disitu nama penerima sudah langsung ke nama penerima nya langsung . Sedangkan prinsip syariah yang lain dari informasi klaim nya itu sendiri datang dari nasabah itu sendiri yang memberi tahu kepada pihak asuransi. Untuk waktu yang diperlukan dalam proses prosedur pelaksanaan pembayaran klaim nya itu membutuhkan waktu sekitar maksimal 14 hari apabila dokumen pendukung yang diperlukan sudah diproses dan sudah melengkapi serta tidak ada penunggakan premi, sedangkan untuk perlengkapan data persyaratan Sun Life memberikan waktu selama 3 hari. Selanjutnya mengenai bagaimana untuk meningkatkan Sun Life Syariah, kini sudah ada aplikasi yang memudahkan nasabah untuk memproses

datanya. Kepuasan nasabah tentu sangat penting bagi pihak asuransi itu poin utama bagi mereka yang ingin membesarkan perusahaan nya.

Dari kesimpulan jawaban diatas menunjukan bahwa prinsip akad yang diterapkan oleh Sun Life Syariah Pekanbaru sudah sesuai dengan teori prinsip syariah yang telah dijelaskan.

b. Kepemilikan Dana

Kepemilikan dalam asuransi syariah merupakan milik nasabah, dengan dikurangnya pembiayaan dan ujah. Didalam asuransi syariah pengelola (perusahaan) hanya sebagai wakil (amanah) yang digaji oleh nasabah. Sebagai mana hasil wawancara pada tanggal (19 April 2021) dengan Ibuk Itriyei selaku Pimpinan atau Agency Director di Sun Life Syariah Pekanbaru dan Ibuk Dian Hasanah Selaku Karyawan Sun Life Syariah Pekanbaru bagian administrasi.

Ibuk Itriyei : Bagaimana mengenai kepemilikan dana dalam asuransi syariah ini?

“Kepemilikan dana pada saat klaim kesehatan itu kepemilikan dana nya tetap, sedangkan dalam klaim kematian kepemilikan nya itu sudah ada di tunjuk siapa yang akan dapat manfaatnya. Ex. Saat ia masuk dalam keadaan kondisi yang sehat maka ia berpikir untuk membuat di ketentuan-ketentuan nya pada saat terjadinya sesuatu pada nasabah dana asuransi saya berikan kepada anak saya istri saya siapa yang dibuatnya didalam polis itu dan berapa persen nya ia membagikan kepada si yang mendapat manfaat, Karena polis asuransi itu bukan warisan, karena disitu dibuat penerima manfaat bukan ahli waris.”

Ibuk Dian Hasanah : Bagaimana mengenai kepemilikan dana dalam asuransi syariah ini?

“Kalau untuk kepemilikan dana klaim kematian itu sesuai dengan siapa yang ditunjuk diawal nasabah masuk, seandainya nya ia memasukin anak atau istrinya maka mereka yang akan menerima klaim nya. Sedangkan untuk kesehatan itu kepemilikan dana nya tetap nama si nasabah.”

Hasil wawancara tersebut sesuai dengan hasil observasi di lapangan bahwa kepemilikan dana yang terdapat di Sun Life Syariah Pekanbaru adalah Kepemilikan dana pada saat klaim kesehatan itu kepemilikan dana nya tetap, sedangkan dalam klaim kematian kepemilikan nya itu sudah ada di tunjuk siapa yang akan dapat manfaatnya. Jadi kepemilikan dana pada Sun Life jelas.

Dari kedua jawaban wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasanya Sun Life Syariah Pekanbaru sesuai dengan teori kepemilikan dana yang telah dijelaskan diatas.

c. Objek

Objek asuransi syariah hanya objek-objek asuransi yang halal saja, tidak boleh menjadikan objek nya pada hal-hal yang haram yang tidak mengandung syubhat. Sebagai mana hasil wawancara pada tanggal (19 April 2021) dengan Ibuk Itriyei selaku Pimpinan atau Agency Director di Sun Life Syariah Pekanbaru dan Ibuk Dian Hasanah Selaku Karyawan Sun Life Syariah Pekanbaru bagian administrasi.

Apa saja yang menjadi objek dalam asuransi syariah ini? Apakah objek nya sudah membedakan yang halal dan yang haram?

“Dalam Sun Life objek yang ada yaitu klaim yang ada dikehidupan sehari-hari misalnya klaim kematian, klaim kesehatan,

dan klaim penyakit kritis, didalam klaim kematian ada dua yaitu bisa karna sakit atau karna kecelakaan.”

“Yang menjadi objek dari Sun Life Syariah hanya objek yang halal saja, untuk objek klaim itu hanya klaim kesehatan dan kematian saja.”

Hasil wawancara tersebut sesuai dengan hasil observasi di lapangan bahwa objek yang terdapat di Sun Life Syariah Pekanbaru adalah objek yang halal saja. Dalam Sun Life Syariah objek yang ada yaitu klaim yang ada di kehidupan sehari-hari misalnya klaim kematian, klaim kesehatan, dan klaim penyakit kritis, didalam klaim kematian ada dua yaitu bisa karna sakit atau karna kecelakaan

Dari kedua jawaban wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasanya Sun Life Syariah Pekanbaru sesuai dengan teori objek yang telah dijelaskan diatas. Selain itu dengan observasi langsung ke Sun Life saya bisa mengamati objek- objek apa yang menjadi objek syariah.

d. Investasi Dana

Investasi dana dalam asuransi syariah adalah dana yang dikumpulkan premi dari nasabah selama belum dipakai akan diinvestasikan kepada lembaga keuangan yang berbasis syariah yang didasarkan pada sistem bagi hasil dan upah. Sebagai mana hasil wawancara pada tanggal (19 April 2021) dengan Ibuk Itriyeni selaku Pimpinan atau Agency Director di Sun Life Syariah Pekanbaru dan Ibuk Dian Hasanah Selaku Karyawan Sun Life Syariah Pekanbaru bagian administrasi.

Bagaimana prosedur investasi dana di Sun Life Syariah? Bagaimana investasi nya dicairkan? Apakah sistem nya sudah berbasis syariah? Apakah investasi dana nya sudah didasarkan pada sistem bagi hasil dan upah?

“Untuk investasi dana klaim nya bersamaan, misalnya ada klaim meninggal terus tiba-tiba ada dana investasi pada saat itu maka pada pembayaran klaim akan dibayarkan juga. Klaim kesehatan boleh dicairkan apabila nasabah datang ke asuransi untuk pencairan dana nya yang penting mengikuti syarat-syaratnya.

“Untuk investasi dana klaim kalau misalnya bersamaan maka dana yang dibayarkan secara bersamaan , tapi kalau tidak ya uang pertanggungan saja.”

Hasil wawancara tersebut sesuai dengan hasil observasi di lapangan bahwa investasi dana yang terdapat di Sun Life Syariah Pekanbaru adalah investasi dana klaim nya bersamaan, Klaim kesehatan boleh dicairkan apabila nasabah datang ke asuransi untuk pencairan dana nya yang penting mengikuti syarat-syaratnya.

Dari kedua jawaban wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasanya Sun Life Syariah Pekanbaru sesuai dengan teori investasi dana yang telah dijelaskan diatas.

e. Pembayaran Klaim

Pembayaran klaim asuransi syariah diperoleh dari rekening tabbaru', dimana peserta saling menanggung. Sebagai mana hasil wawancara pada tanggal (19 April 2021) dengan Ibuk Itriyeni selaku Pimpinan atau Agency Director di Sun Life Syariah Pekanbaru dan Ibuk Dian Hasanah Selaku Karyawan Sun Life Syariah Pekanbaru bagian administrasi.

1. Bagaimana prosedur dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi life insurance pada Asuransi Sun Life Syariah?

“Prosedur pembayaran klaim itu bermacam-macam, ada meninggal dunia, kecelakaan, sakit, dan ada klaim pencairan dana. kalau sama kita ya klaim itu dimana melakukan proses seperti meninggal, sakit, sebenarnya pembayaran klaim itu tidak rumit kalau memang sudah dilengkapi dengan persyaratannya.”

“Kalau untuk pembayaran kami langsung kerekening masing-masing, karna sebelum mereka daftar keasuransi ini pasti perlengkapan persyaratannya tentu harus ada foto copi rekening pribadi.”

2. Berapa lama waktu yang diperlukan dalam pembayaran klaim pada asuransi

“Kalau untuk waktu kami pasti ingin cepat, tapi ya tergantung lama berlaku masa polis nya juga, tapi untuk polis polis diatas dua tahun biasa nya bisa cepat. Kadang yang buat lama bukan dari pihak asuransi tapi kadang dari nasabah itu sendiri, kadang saat pengajuan klaim itu kan harus lengkap semua kalau sudah lengkap maka klaim itu kami ajukan, Ada nasabah yang komplek kenapa klaim mereka lama itu kan mereka ngasih kekita tidak lengkap sehingga satu surat kurang jadi kami tentu menunggu kelengkapan nya jadi gara mereka kita yang dapat data mereka itu lama. Jadi yang buat lama ya proses kelengkapan berkasnya itu tadi.”

3. Apa saja persyaratan/berkas yang harus di lengkapi dari pengajuan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi life insurance pada Asuransi Sun Life Syariah?

“Untuk pembayaran klaim yang harus dilengkapi dalam prosedur pembayaran klaim adakah melengkapi surat-surat ya seperti mengisi formulir yang harus ditanda tanganin, kalau dia sakit tentu ada surat dari rumah sakit tapi kalau sudah ada kartu kesehatan pakai kartu kesehatan saja, kalau untuk surat-surat seperti KTP, buku rekening itu tentu sudah jadi persyaratan yang umum.”

Hasil dari wawancara di atas sama dengan observasi yang peneliti lakukan bahwa Sun Life Syariah Pekanbaru memiliki kendala prosedur pelaksanaan pembayaran klaim nya, banyak nasabah yang komplek dengan lama nya prosedur pembayaran nya, itu dikarenakan saat pengajuan kelengkapan persyaratan surat menyurat, sehingga proses nya menjadi lama. Pihak asuransi tentu tidak bisa memproses pembayaran karena surat yang dilengkapi masih kurang dan pihak asuransi harus menunggu kelengkapan dari si nasabah untuk kelengkapan yang kurang .

2. Pandangan Nasabah Terhadap Prosedur Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi *Life Insurance* di PT. Sun Life Financial Syariah Pekanbaru

Untuk mengetahui bagaimana pandangan nasabah terhadap prosedur pelaksanaan pembayaran klaim asuransi *life insurance* di PT. Sun Life Financial Syariah Pekanbaru maka peneliti melakukan wawancara. Disini peneliti mewawancarai melalui telepon karena keterbatasan nasabah yang datang ke kantor, terkait dengan pandangan nasabah terhadap prosedur pelaksanaan klaim asuransi *Life Insurance* di PT. Sun Life Financial Syariah Pekanbaru.

Dilihat dari hasil wawancara pada tanggal (20 April 2021) dengan nasabah mengenai pelaksanaan yang terjadi pada saat klaim asuransi jiwa pada PT. Sun Life Syariah Pekanbaru dapat dilihat sebagai berikut :

1. Tanggapan responden mengenai berapa lama waktu dalam pelaksanaan klaim asuransi jiwa pada Asuransi Sun Life Syariah Pekanbaru

“Menurut bapak Kholis , waktu yang diperlukan dalam pelaksanaan klaim ini cukup lama jadi saya tidak ikut dalam perklaiman. Karna persyarat yang harus dilengkapi cukup memakan waktu juga, saya pernah dulu ingin ikut klaim kesehatan waktu sakit, tapi saya harus menunggu surat dari rumah sakit terlebih dahulu karna persyaratan yang ada diprosedur harus ada surat keterangan dari rumah sakit,dan sudah melengkapi nya klaim saya malah ditolak sehingga itu saya kalau sakit tidak ada melapor ke pihak asuransi .”

“Menurut ibuk Anita, ya memang dalam pelaksanaan klaim kita harus mengikuti prosedur-prosedur yang sudah ditetapkan dalam perusahaan , tetapi memang cukup ribet bagi orang yang baru pertama mengikutinya karna sebagian pasti orang ingin cepat tapi saya lebih memilih mengikuti persyaratan yang disuruh saja ,paling ya kalau untuk melengkapi prosedurnya itu 3-4 harilah baru kelar.”

“Menurut ibuk Emi, prosedur pelaksanaan klaim cukup mudah apa lagi sekarang sudah ada aplikasi yang disediakan jadi itu sangat memudahkan saya, kalau untuk persyaratan tentu kita yang ingin klaim pasti harus menyetujui persyaratan nya, dengan aplikasi sekarang lebih cepat diproses kadang 2 hari sudah bisa diajukan .”

“Menurut bapak Herman, saya pernah mengklaim dulu tapi yaa gimana persyaratan yang sudah saya lengkapi pasti ada saja yang kurang, karna mungkin saya juga kurang memahami prosedurnya secara detail juga, mereka minta surat ini saya malah ngasih nya yang ini jadi emang harus detail kitanya, dulu saya butuh waktu 1 bulan baru bisa cair.

“Menurut ibuk Wati, dulu saya memerlukan waktu kurang lebih 25 hari karna melengkapi persyarat yang dimintai itu.

Dari hasil wawancara nasabah diatas tersebut bahwa 2 orang nasabah memerlukan waktu lewat dari 14 hari dan 2 orang nasabah ada juga yang 2-4 hari, tergantung gimana cara perlengkapan persyaratan nya, dan ada 1 orang nasabah yang harus klaim tapi ia tidak melapor ke pada pihak asuransi Sun Life karena prosdur yang dilengkapi nya tidak dapat ia lengkapi.

Jadi dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pelaksanaan klaim yang membutuh kan waktu lebih dari 14 hari untuk diselesaikan ke pihak asuransi, hal ini terjadi karena hambatan dari prosedur prosedur pelaksanaan klaim atau persyaratan yang belum dilengkapi.

2. Tanggapan responden mengenai prosedur pelaksanaan klaim asuransi jiwa pada Asuransi Sun Life Syariah Pekanbaru

“Menurut bapak Kholis, prosedur klaim asuransi jiwa sangat bagus hanya saja saya belum pernah mengajukan klaim dan tidak tau bagaimana rasanya.”

“Menurut ibuk Anita, prosedur pelaksanaan klaim sangat menguntungkan sih bagi kita yang ingin mengklaim, saya sangat terbantu dengan ada nya prosedur ini dan prosedurnya juga sudah mudah dilakukan.”

“Menurut ibuk Emi, prosedur dan persyaratan nya gampang asal kita mengikuti ketentuan nya sih, dengan ada nya prosedur kalian ini saya bantu kalau misalnya saya ada sakit.”

“Menurut bapak Herman, prosedurnya kasih sebenarnya cepat ya kalau emang sudah lengkap, kalau saya dulu lama jadi saya menganggap kalau prosedurnya itu ribet.”

“Menurut ibuk Wati, prosedur nya lumayan ribet sih karna harus melengkapi surat-surat yang harus kita lengkapi.”

Jadi dari data wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian nasabah beranggapan prosedurnya ribet karna harus melengkapi surat-suratnya tetapi ada sebagian nasabah yang beranggapan mudah dan sangat mnnguntungkan juga.

3. Tanggapan responden pernah melakukan klaim, klaim nya ditolak oleh pihak asuransi

Tabel 4 : Tanggapan responden pernah melakukan klaim, klaim nya ditolak oleh pihak asuransi

No.	Nasabah	Tanggap Responden
1.	Bapak Kholis	Pernah
2.	Ibuk Anita,	Belum Pernah
3.	Ibuk Emi,	Belum Pernah
4.	Bapak Herman,	Belum Pernah
5.	Ibuk Wati,	Belum Pernah

Sumber: Hasil wawancara dengan nasabah melalui telepon 2021

Dari data wawancara diatas dapat dilihat bahwa 1 orang nasabah pernah ditolak dan 4 orang nasabah belum pernah. Menurut pak Kholis ketika dia ingin melakukan klaim pada asuransi, pihak asuransi menolak klaim nya, karna persyaratan yang dia lengkapi belum sesuai dan waktu yang lama untuk pengajuan nya makanya pak kholis tidak mau untuk mengikuti prosedur klaim lagi.

4. Tanggapan responden mengenai adanya informasi saat mengajukan klaim seputar proses klaim

Tabel 5 : Tanggapan responden mengenai adanya informasi saat mengajukan klaim seputar proses klaim

No.	Jawaban responden	Jumlah
1.	Iya	5
2.	Tidak	0
	Jumlah	5 Nasabah

Sumber: Hasil wawancara dengan nasabah melalui telpn 2021

Dari tabel wawancara diatas dapat dilihat bahwa 5 nasabah mengatakan diberi informasi dalam pengajuan klaim pada Sun Life Syariah Pekanbaru, dan 0 nasabah yang tidak diberi informasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa pihak asuransi memberikan informasi kepada nasabah pada waktu nasabah diberikan pengajuan klaim dan prosedur pelaksanaan klaim.

5. Tanggapan responden mengenai tingkat kepuasan dengan pelayanan asuransi dalam pembayaran klaim yang diberikan

Tabel 6 : Tanggapan responden mengenai tingkat kepuasan dengan pelayanan asuransi dalam pembayaran klaim yang diberikan

No.	Jawaban responden	Jumlah
1.	Sangat puas	1
2.	Puas	3
3.	Tidak puas	1
	Jumlah	5 Nasabah

Sumber: Hasil wawancara dengan nasabah melalui telpn 2021

Dari tabel wawancara diatas dapat dilihat bahwa 1 nasabah mengatakan sangat puas dalam pengajuan klaim pada Sun Life Syariah Pekanbaru, 3 nasabah yang puas dan 1 nasabah merasa tidak puas dalam pelaksanaan pembayaran klaim. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas terhadap pelayanan Sun Life Syariah dalam proses pengajuan klaim dan prosedur pelaksanaan klaim.

6. Tanggapan responden mengenai peningkatan pelayanan asuransi sekarang, jika dibandingkan dengan sebelumnya

“Menurut saya ada peningkatan karna dulu apa apa semua nya manual, tapi sekarang sudah ada pelayanan menggunakan aplikasi tanpa harus keasuransi untuk mengurusnya.”

“Sama saja, soalnya saya juga masih kayak gitu aja prosesnya dan saya juga tipe orang yang emang kurang paham untuk kecanggihan yang sekarang ini.”

“Kalau untuk peningkatan tentu pasti ada, yang dulu nya cara kerja nya itu menurut saya agak lama ya tapi sekarang sudah cepat dan lebih mudah aja.”

“Meningkat dari segi asuransi nya sendiri aja udah dilihat kalau banyak skali perubahan nya sepriti layanan nya.”

”Meningkat karna sekarang tu prosesnya cepat saja.”

Dari wawancara diatas dapat dilihat bahwa layanan Sun Life Syariah Pekanbaru mengalami peningkatan dari pada sebelumnya. Sebagian nasabah mengatakan bahwa layanan yang sekarang lebih mudah dan praktis.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

a) Prosedur klaim asuransi *life insurance* di Sun Life Syariah Financial Pekanbaru

Prosedur menurut Kamaruddin (1992 :835-837) adalah suatu susunan yang teratur dalam kegiatan yang berhubungan satu sama lainnya dan prosedur-prosedur yang berkaitan melaksanakan dan memudahkan kegiatan utama dari suatu organisasi.

Prosedur dan pelaksanaan penting dalam penyelesaian pembayaran klaim asuransi. Klaim asuransi adalah tuntutan dari pihak tertanggung sehubungan dengan adanya kontrak perjanjian antara asuransi dengan pihak yang tertanggung masing-masing pihak mengikatkan diri untuk menjamin pembayaran ganti rugi oleh penanggung jika membayar premi asuransi yang telah dilakukan oleh pihak tertanggung. Klaim asuransi secara khusus adalah sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan polis asuransi.

Pembayaran klaim dalam asuransi syariah diambil dari dana tabbaru' semua peserta dan hasil investasi. Perusahaan sebagai mudharib berkewajiban untuk menyelesaikan proses klaim secara cepat, tepat dan efisien sesuai dengan amanah yang diterimanya.

Prosedur pembayaran klaim asuransi *life insurance* PT. Sun Life Financial Pekanbaru, dalam prinsip akad sudah mengikuti prinsip syariah sesuai observasi yang dilakukan, sebab apa yang tertera disitu nama

penerima sudah langsung ke nama penerima nya langsung. Prinsip akad itu sendiri adalah konsep pengelolaan nya yang saling menanggung resiko antara pengelola dan calon nasabah, Sedangkan prinsip syariah yang lain dari informasi klaim nya itu sendiri datang dari nasabah itu sendiri yang memberi tahu kepada pihak asuransi. Untuk waktu yang diperlukan dalam proses prosedur pelaksanaan pembayaran klaim nya itu membutuhkan waktu sekitar maksimal 14 hari apabila dokumen pendukung yang diperlukan sudah diproses dan sudah melengkapi serta tidak ada penunggakan premi, sedangkan untuk perlengkapan data persyaratan Sun Life memberikan waktu selama 3 hari.

Untuk Kepemilikan dalam asuransi syariah merupakan milik nasabah, dengan dikurangnya pembiayaan dan ujah. Kepemilikan dana pada Sun Life Syariah Pekanbaru pada saat klaim kesehatan kepemilikan dana nya tetap, sedangkan dalam klaim kematian kepemilikan nya itu sudah ada di tunjuk siapa yang akan dapat manfaatnya.

Objek yang ada di Sun Life Syariah Pekanbaru ada beberapa objek yang ada yaitu klaim yang ada di kehidupan sehari-hari misalnya klaim kematian, klaim kesehatan, dan klaim penyakit kritis, didalam klaim kematian ada dua yaitu bisa karna sakit atau karna kecelakaan.

Investasi dana di Sun Life Syariah Pekanbaru klaim nya bersamaan, Klaim kesehatan boleh dicairkan apabila nasabah datang ke asuransi untuk pencairan dana nya yang penting mengikuti syarat-syaratnya. Sesuai dengan teori yang menjelaskan tentang pengertian investasi

dana yaitu dana yang dikumpulkan premi dari nasabah selama belum dipakai akan diinvestasikan kepada lembaga keuangan yang berbasis syariah yang didasarkan pada sistem bagi hasil dan upah.

Pembayaran klaim asuransi syariah diperoleh dari rekening tabbaru', dimana peserta saling menanggung. Pada Sun Life Syariah Pekanbaru ada kendala dari prosedur pelaksanaan pembayaran klaim nya, banyak nasabah yang komplek dengan lama nya prosedur pembayaran nya, itu dikarenakan saat pengajuan kelengkapan persyaratan surat menyurat, sehingga proses nya menjadi lama. Pihak asuransi tentu tidak bisa memproses pembayaran karena surat yang dilengkapi masih kurang dan pihak asuransi harus menunggu kelengkapan dari si nasabah untuk kelengkapan yang kurang

b) Prosedur klaim asuransi *life insurance* dalam meningkatkan kepercayaan nasabah di Sun Life Syariah Pekanbaru.

Asuransi Syariah menurut Rian (2018:214) adalah pertolongan diantara sejumlah pihak yang saling ridha mengumpulkan uang untuk membantu musibah atau resiko yang akan terjadi pada salah satu pihak sehingga pihak tersebut mendapatkan manfaat dan pertolongan juga perlindungan diri dari pihak lainnya.

Defenisi klaim menurut modul Lisensi AAJI adalah suatu tuntutan yang diajukan pemegang polis terhadap pelayanan atau perjanjian yang diberikan penanggung pada saat kontrak asuransi dibuat. Ketika klaim

muncul perusahaan asuransi sebagai penanggung yang harus melaksanakan kewajiban yang sudah diterapkan di dalam polis.

Prosedur klaim dalam dunia perasuransian, penyebutan kata “klaim” menjadi sesuatu yang sensitif. Sering didengar dengan istilah “klaim” yang berarti pergantian resiko. Pergantian klaim bukan tanpa pengajuan, dalam hal-hal ketika klaim seharusnya keluar memang harus diajukan.

Adapun proses paling sederhana dalam proses klaim, dimana masing-masing perusahaan memiliki prosedur sendiri untuk mempermudah nasabah (services), gambar proses klaim sampai kepada pembayaran (penyelesaian klaim).

Prosedur klaim di PT. Sun Life Syariah Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa ada pelaksanaan klaim yang membutuhkan waktu lebih dari 14 hari untuk diselesaikan ke pihak asuransi, hal ini terjadi karena hambatan dari prosedur-prosedur pelaksanaan klaim atau persyaratan yang belum dilengkapi. Sering terjadinya suatu masalah dan kesalah pahaman antara pihak asuransi dan nasabah dalam proses dan syarat yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan klaim. Nasabah beranggapan bahwa prosedur klaim pada asuransi itu sulit sehingga mempengaruhi mereka untuk tidak berinvestasikan dana mereka kepada pihak asuransi. Namun Sebagian nasabah beranggapan berbeda, mereka tidak memikirkan prosedur klaim itu melainkan mereka lebih mementingkan keuntungan yang didapat dari asuransi, akibat nya sering

terjadi kesalah pahaman ketika mereka melakukan klaim pada asuransi, sehingga menimbulkan kesan kurangnya kepercayaan nasabah atas jasa asuransi yang diberikan oleh pihak perusahaan.

Prinsip akad memberikan titik terang bagi nasabah, dalam waktu yang diberikan pihak asuransi juga memberikan keyakinan bahwa asuransi bertanggung jawab atas apa yang sudah disepakati. Lain halnya dalam melengkapi prosedur-prosedur yang harus dilengkapi, nasabah lebih memikirkan keuntungan untuk jangka yang akan panjang walaupun ada beberapa nasabah beranggapan bahwa prosedurnya ribet. Untuk informasi klaim pihak asuransi sudah memberikan informasi kepada nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa klaim adalah hak peserta, dan dana yang diambil dari *tabbaru'* semua peserta. Jadi tidak ada alasan untuk memperlambat proses penyelesaian klaim yang sudah diajukan oleh tertanggung. Untuk itu wajib bagi pengelola untuk melakukan proses klaim dengan cepat, tepat dan efisien, karena termasuk amanah yang harus dijalankan kepada pengelola sebagaimana yang sudah disepakati. Untuk waktu yang diperlukan dalam proses prosedur pelaksanaan pembayaran klaim nya itu membutuhkan waktu sekitar maksimal 14 hari jika dokumen pendukung yang diperlukan sudah diproses dan sudah melengkapi serta tidak ada penunggakan premi, sedangkan untuk perlengkapan data persyaratan Sun Life memberikan waktu selama 3 hari. Sering terjadinya suatu masalah dan kesalah pahaman antara pihak asuransi dan nasabah dalam proses dan syarat yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan klaim. Nasabah beranggapan bahwa prosedur klaim pada asuransi itu sulit sehingga mempengaruhi mereka untuk tidak berinvestasikan dana mereka kepada pihak asuransi. Namun Sebagian nasabah beranggapan berbeda, mereka tidak memikirkan prosedur klaim itu melainkan mereka lebih mementingkan keuntungan yang didapat dari asuransi, akibat nya sering terjadi kesalah pahaman ketika mereka melakukan klaim pada asuransi, sehingga menimbulkan

kesan kurangnya kepercayaan nasabah atas jasa asuransi yang diberikan oleh pihak perusahaan. Kepemilikan dana yang terdapat di Sun Life Syariah Pekanbaru kepemilikan dana nya sudah jelas, sedangkan objek yang ada di PT. Sun Life Syariah itu sudah menggunakan objek yang halal. Ada yang menjadi hambatan bagi nasabah pada saat pengajuan klaim. Sehingga nasabah percaya untuk melakukan klaim di Sun Life Syariah Pekanbaru, dengan ada nya tanggung jawab yang diberikan dan layanan dari pihak asuransi.

B. Saran

Dari kesimpulan diatas penulis menyarankan pihak asuransi Sun Life Pekanbaru lebih memperhatikan keluhan dari nasabah, dan memberikan arahan kepada nasabah supaya nasabah tidak lagi kebingungan dalam persyaratan atau salah paham apa yang dimaksud. Mungkin lebih baik persyaratan lebih mempermudah nasabah. Untuk nasabah mungkin sebaik nya lebih teliti dalam prosedur yang sudah dijelaskan dari pihak asuransi sehingga apa yang diinginkan bisa cepat diproses.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ajib, Muhammad, 2019, *Asuransi Syariah*, Rumah Fiqih Publishing, Jakarta.
- Ali, H. Z. (2016). *Hukum asuransi syariah*. Sinar Grafika.
- Amrin, A. (2011). *Meraih Berkah Melalui Asuransi Syariah*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Anshori, A. G. (2018). *Hukum perjanjian Islam di Indonesia: konsep, regulasi, dan implementasi*. UGM PRESS.
- Anwar, E. S., Said, I. A., & Luthfi, M. (2019). *Pengantar Falsafah Ekonomi dan Keuangan Syariah*.
- CRP, H. S. M. S. (2020). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Desmadi, S. (2015). *Pembayaran Ganti Rugi Pada Asuransi Syariah*.
- Hudan, N., & Heykal, M. (2010). *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis*. Jakarta: Kencana.
- Husain, S. (2006). *Asuransi Dalam Perspektif Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Kasmir, D. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi 2014*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Mashuri, Z. (2009). *Metode Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. Bandung. Presindo.
- Muhamad, 2020, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Lainnya*, PT Rajagrafindo Persada, Depok.
- Nasution, M. E. (2010). *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, cet. 3. Jakarta: Prenada Media Group.

Rodoni, A., & Fathoni, M. A. (2019). Manajemen Investasi Syariah.

Rukin, S. P. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.

Sugiyono, D. P. (2009). Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, P. D. (2018). Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.

Sanusi, A. (2011). Metodologi penelitian bisnis.

Suparmin, A. A. (2019). Asuransi Syariah (Konsep Hukum dan Operasionalnya). Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia.

Umam, K. (2013). Memahami dan Memilih Produk Asuransi. MediaPressindo.

Wiratna, S. (2014). Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru.

Skripsi :

Sari, L. A. (2019) Prosedur Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi Life Insurance Untuk Meningkatkan Kepercayaan Nasabah pada PT. AXA Financial Indonesia Pekanbaru Menurut Tinjauan Ekonomi Syariah. Skripsi. Fakultas Syari'ah dan Hukum, Pekanbaru.

Syari, Z. D. (2013). PROSEDUR DAN PELAKSANAAN PEMBAYARAN KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Kasus Di PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Pekanbaru) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Jurnal :

Handayani, S. (2017). Pengaruh Penyelesaian Klaim Asuransi Terhadap Pencapaian Target Penjualan Produk Asuransi AJB Bumiputera 1912 Cabang Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 5(1).

Hasanah, R., Hamdani, I., & Hakiem, H. (2018). Tinjauan Terhadap Proses Klaim Asuransi Jiwa Kumpulan Pada PT. Asuransi Syariah Keluarga Indonesia. *Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 211-225.

Lastina, M., Hanifah, M., & Hendra, R. (2016). Pelaksanaan Klaim Asuransi Jiwa PT. Prudential Life Assurance/pru Aini Pematang Siantar Terkait Batas Waktu Pengajuan Klaim (Doctoral dissertation, Riau University).

Mapuna, H. D. (2019). Asuransi Jiwa Syariah; Konsep dan Sistem Operasionalnya. *Al-Risalah Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum*, 19(1), 159-166.

Pertama, L. (2016). Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Klaim pada PT. Prudential Life Assurance Pru Future Team Syariah Pekanbaru. *Al-Hikmah: Jurnal Agama dan Ilmu Pengetahuan*, 13(2), 153-172.

Suripto, T., & Salam, A. (2018). Analisa Penerapan Prinsip Syariah dalam Asuransi. *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 7(2), 128-137.

Web :

http://mui.or.id/wp-content/uploads/files/fatwa/21Pedoman_Asuransi_Syariah.pdf

www.necel.wordpress.com/2009/06/28/pengertian-prosedur/