

PROSEDUR PEMBUKAAN PRODUK TAKAFULINK SALAM PADA

PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA YOGYAKARTA

Laporan Magang

Acc ulian TA
3/6/2025



Disusun Oleh:

Nama : Restu Hidayat Juarta
No.Mahasiswa : 14213110
Jurusan : Perbankan & Keuangan

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS BISNIS & EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG
PROSEDUR PEMBUKAAN PRODUK TAKAFULINK SALAM PADA PT.
ASURANSI TAKAFUL KELUARGA YOGYAKARTA



Disusun Oleh:

Nama : Restu Hidayat Juarta
No.Mahasiswa : 14213110
Jurusan : Perbankan & Keuangan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal:.....

Dosen Pembimbing

(.....)

**PROSEDUR PEMBUKAAN PRODUK TAKAFULINK SALAM PADA
PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA YOGYAKARTA**

Laporan Magang

**Laporan Magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan
jenjang Diploma III Fakultas Bisnis & Ekonomi**

Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh :

RESTU HIDAYAT JUARTA

14213110

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS BISNIS & EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta,

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Restu Hidayat Juarta', with a long horizontal stroke extending to the right.

Restu Hidayat Juarta

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta para pengikutnya, sehingga penyusunan tugas akhir yang berjudul “PROSEDUR PEMBUKAAN PRODUK TAKAFULINK SALAM PADA PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA YOGYAKARTA” dapat terselesaikan dengan baik, dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan jenjang Diploma III Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini, tidak terlepas dari doa, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu :

1. Allah *Subhanahu Wa Ta'alla* yang telah memberikan perlindungan, kesehatan, nikmat, dan kemudahan dalam segala hal
2. Jufri dan anrita orang tua penulis, yang telah membesarkan, menyayangi, mendoakan, dan memberikan dukungan yang tiada terkira
3. Yusril Anugerah Juarta dan Khusnul Khatima Juarta selaku adik kandung, yang selalu mendoakan, dan juga memberikan semangat

4. Ibu Diana Wijayanti, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik dan juga sebagai Ketua Program Studi Perbankan & Keuangan
5. Pak Dityawarman El Aiyubbi M.E.K selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir
6. Bapak, Ibu Dosen dan staf Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
7. Seluruh pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta memperkenankan saya magang serta ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik
8. Kakanda dan Adinda diperantaun, khususnya APIP, OTONG, HADI, NAUFAL, ERICK, FATIH, MARIA dll yang mengingatkan dan memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir
9. RAIHAN, SANDI, DIHAN dan HAIDAR sesama mahasiswa perbankan saling *support* saat menyusun Tugas Akhir
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan belum sempurna. Oleh karena itu, Penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Semoga Tugas Akhir ini memberikan manfaat kepada semua pihak.

Penulis,


Restu Hidayat Juarta

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN LAPORAN | iii |
| PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Dasar Pemikiran | 1 |
| 1.2 Tujuan Magang..... | 3 |
| 1.3 Target Magang | 4 |
| 1.4 Bidang Magang | 4 |
| 1.5 Lokasi Magang | 4 |
| 1.6 Jadwal Magang..... | 5 |
| 1.7 Sistematika Laporan Magang..... | 7 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 9 |
| 2.1 Asuransi | 9 |
| 2.1.1 Pengertian Asuransi | 9 |
| 2.2 Pengertian Asuransi Syariah | 10 |
| 2.2.1 Pedoman Umum Asuransi Syariah | 11 |
| 2.2.2 Prinsip Asuransi Syariah..... | 13 |
| 2.3 Prosedur..... | 14 |
| 2.3.1 Pengertian Prosedur | 14 |
| 2.3.2 Jenis Prosedur | 14 |
| 2.3.2 Karakteristik Prosedur..... | 15 |
| 2.3.2 Manfaat Prosedur | 15 |
| 2.4 Pembukaan | 16 |
| 2.4.1 Pengertian Pembukaan | 16 |
| 2.5 Produk | 16 |
| 2.5.1 Pengertian Produk..... | 16 |
| 2.5.2 Klasifikasi Produk..... | 17 |

| | | |
|--------------------------------|---|-----------|
| 2.6 | Produk Takafulink Salam..... | 18 |
| 2.6.1 | Pengertian Produk Takafulink salam | 18 |
| BAB III PEMBAHASAN..... | | 20 |
| 3.1 | Data Umum | 20 |
| 3.1.1 | Sejarah Singkat PT Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta..... | 20 |
| 3.1.2 | Visi dan Misi PT. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta | 23 |
| 3.1.3 | Struktur organisasi PT. asuransi takaful keluarga yogyakarta | 24 |
| 3.1.4 | Tugas..... | 25 |
| 3.1.5 | Jenis-jenis Produk di PT. Asuransi Takaful Keluarga | 27 |
| 3.2 | Data Khusus | 32 |
| 3.2.1 | Pengertian Produk Takafulink Salam dan Manfaat. | 32 |
| 3.2.2 | Prosedur Pembukaan Produk Takafulink Salam Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta..... | 37 |
| 3.2.3 | Peroses Pengajuan Klaim di PT. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta | 46 |
| BAB IV KESIMPULAN | | 55 |
| 4.1 | Kesimpulan..... | 55 |
| 4.2 | Saran..... | 57 |
| DATAR PUSTAKA | | 59 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Rincian Jadwal Magang | 6 |
| Tabel 3. 1 Minimum Kontribusi Dasar | 36 |
| Tabel 3. 2 Jenis Klaim dan Syarat Klaim pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta | 47 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Denah Lokasi Magang | 5 |
| Gambar 3. 1 Struktur Organisasi | 25 |
| Gambar 3. 2 Alur Pembukaan Produk Takafulink Salam | 37 |
| Gambar 3. 3 Alur Pencairan Klaim Produk Takafulink Salam..... | 46 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran

Dalam perkembangan zaman saat ini, munculnya berbagai lembaga keuangan di Indonesia tentu sangat penting. Peranan lembaga keuangan dalam perekonomian Negara sangat dibutuhkan, karena lembaga keuangan dalam kegiatannya berkaitan dengan bidang keuangan, apakah kegiatannya hanya menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya menghimpun dan menyalurkan dana. Sehingga lembaga keuangan punya andil dalam menopang perekonomian Negara. Dalam praktiknya lembaga keuangan digolongkan kedalam dua golongan besar, yaitu lembaga keuangan bank, dan lembaga keuangan lainnya.

Lembaga keuangan lainnya, merupakan lembaga yang terdiri dari lembaga-lembaga diluar lembaga keuangan bank. Salah satu contoh lembaga keuangan lainnya, yaitu perusahaan asuransi. Perusahaan asuransi merupakan perusahaan yang memberikan jaminan penggantian atas risiko yang dihadapi seseorang yang dapat berupa kematian, kerusakan barang, atau hilangnya harta milik, dan lain sebagainya. Perusahaan asuransi terbagi dua bagian, yaitu asuransi konvensional dan asuransi syariah.

Perusahaan asuransi syariah merupakan asuransi yang sumber hukum, akad, jaminan (risiko), pengelolaan dana, investasi, kepemilikan dan sebagainya

berdasarkan atas nilai dan prinsip syariah. DSN-MUI dalam fatwanya tentang pedoman umum asuransi islam mengartikan tentang asuransi islam (*ta'min, takful, tadhmun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk *asset* dan/atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad pertukaran sesuai dengan syariah. Dengan adanya perusahaan asuransi syariah, keawatiran manusia akan resiko yang mendatangkan kerugian diakibatkan oleh bencana alam, musibah, dan takdir dari Allah dapat diringankan oleh perusahaan asuransi syariah. Adapun perusahaan asuransi syariah yang menyediakan sarana dalam menunjang resiko yang tidak terduga, yaitu PT. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta.

PT. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta merupakan asuransi syariah yang menyediakan pelayanan secara maksimal dengan harapan tercapainya kebutuhan dan perlindungan nasabah/peserta sesuai dengan prinsip syariah. Asuransi Takaful Keluarga berbasis murni syariah yang menggunakan akad *tabarru'*, yang bersifat tolong menolong. Adapun produk pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta terbagi 2, yaitu: berupa tabungan dan nontabungan. Produk berupa tabungan kontribusi/iuran yang dibayarkan oleh peserta/nasabah dibedakan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta dalam 2 rekening, yaitu: rekening tabungan dan rekening *tabarru'*. rekening tabungan merupakan rekening kepemilikan peserta (anggota) bukan menjadi milik perusahaan asuransi, perusahaan asuransi hanya

berfungsi sebagai lembaga pengelola. Dana pada rekening tabungan dapat diambil oleh peserta apabila, peserta mengundurkan diri atau masa perjanjian berakhir. Sedangkan rekening *tabarru'* merupakan kumpulan dana yang diniatkan peserta sebagai iuran kebajikan untuk tujuan saling tolong menolong yang diberikan apabila peserta mengalami musibah. PT. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta menawarkan produk tabungan salah satunya, yaitu: Produk takafulink salam (investasi/proteksi).

Diwilayah yogyakarta banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang bagaimana fungsi dan manfaat produk asuransi pada perusahaan tersebut, salah satunya Produk takafulink salam yang menawarkan berbagai macam manfaat. Pentingnya pemahaman mekanisme *membershib* (anggota) agar calon anggota dapat mengetahui bagaimana mekanisme yang ada pada produk tersebut guna memperoleh manfaat secara maksimal.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis tertarik membuat tugas akhir yang berjudul “PROSEDUR PEMBUKAAN PRODUK TAKAFULINK SALAM PADA PT ASURANSI TAKAFUL KELUARGA YOGYAKARTA”.

1.2 Tujuan Magang

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian magang, yaitu :

1. Untuk mengetahui tentang produk Produk Takafulink Salam Pada PT Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta.

2. Untuk mengetahui dan memahami Prosedur Pembukaan Produk Takafulink Salam Pada Pt. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta.

1.3 Target Magang

Dengan dilaksanakannya kegiatan magang ini, diharapkan dapat tercapai beberapa hal yang menjadi target atau sasaran magang, yaitu :

- 1 Mampu menjelaskan tentang Produk Takafulink Salam Pada PT Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta.
- 2 Mampu memahami dan menjelaskan bagaimana Prosedur Pembukaan Produk Takafulink Salam Pada PT Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta.

1.4 Bidang Magang

Kegiatan magang yang akan dilaksanakan selama satu bulan ini akan dilaksanakan di bidang *front officer* yang bertugas menginput data anggota yang melakukan pembayaran premi sesuai Produk yang digunakan *customer*.

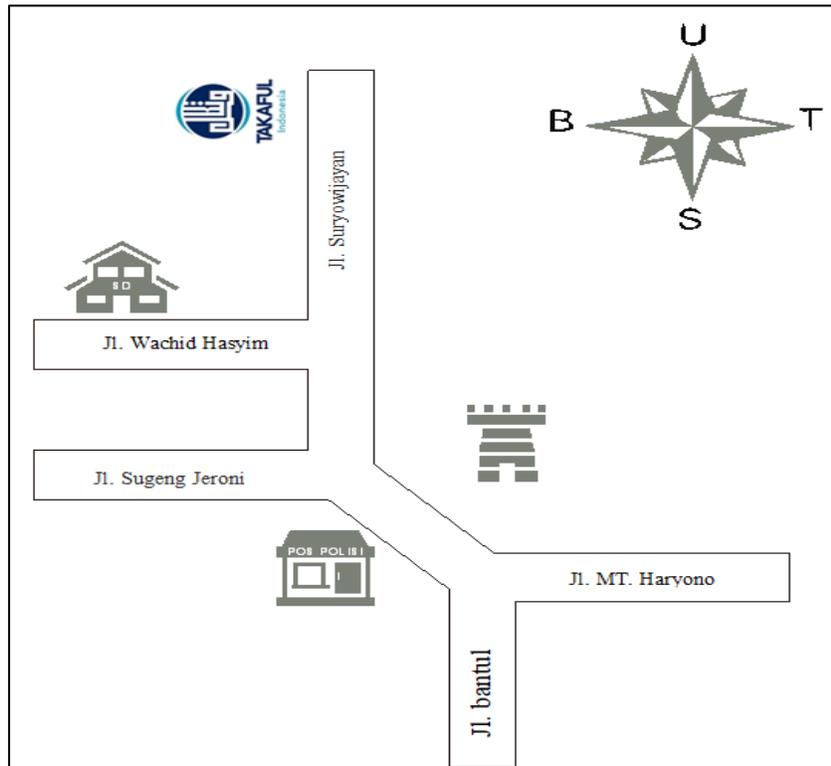
1.5 Lokasi Magang

lokasi dan jadwal magang dilaksanakan di PT Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta.

Nama instansi : Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta

Alamat : Jl. Sosrowijayan Yogyakarta, DIY

Telepon : (0274) 417608



Gambar 1. 1 Denah Lokasi Magang

1.6 Jadwal Magang

Magang yang dilakukan selama 1 bulan. magang dimulai dari 1 Juni sampai dengan 1 Juli 2016. Rincian kegiatan dapat dilihat pada tabel 1.1

1.7 Sistematika Laporan Magang

Laporan magang ini berpedoman pada sistematika yang sesuai dengan buku pedoman magang dan penulisan laporan magang. Adapun sistematika laporan magang dijelaskan dibawah ini:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan pemikiran dan tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang dan sistematika penulisan laporan magang.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan bab yang didalamnya mengemukakan dasar-dasar teori yang berkaitan dengan asuransi, pengertian asuransi, klasifikasi asuransi, pengertian prosedur Produk Takafulink Salam.

BAB III ANALISIS DESKRIPTIF

Dalam bab ini membahas tentang gambaran umum perusahaan pada saat magang di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta serta data khusus yang didapat pada saat magang sesuai dengan judul laporan magang ini, yaitu Prosedur Pembukaan Produk Takafulink Salam Pada PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian penutup dari penyusunan lapran magang. dimana berisi kesimpulan yang diambil dari data-data yang didapatkan dari PT. Asuransi Tafakul Keluarga Cabang Yogyakarta yang bersangkutan, serta saran yang dikemukakan untuk perkembangan PT Asuransi Tafakul Keluarga Cabang Yogyakarta.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Asuransi

2.1.1 Pengertian Asuransi

Asuransi Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian Bab 1 pasal 1 Asuransi adalah perjanjian antara dua belah pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis. Perusahaan asuransi sebagai penerima premi memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan adanya biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis, karena kejadian yang tidak pasti, atau memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seorang yang dipertanggungjawabkan.

Menurut Mehr dan Cammack dalam Danarti (2011:7), asuransi merupakan suatu alat untuk mengurangi risiko keuangan, dengan cara pengumpulan unit-unit exposure pada jumlah yang memadai, untuk membuat kerugian individu dapat diperkiarakan. Kemudian kerugian yang telah diramalkan dipikul merata oleh peserta asuransi.

Menurut Green dalam Danarti (2011:7), asuransi adalah suatu lembaga keuangan bertujuan mengurangi risiko kerugian, dengan cara mengkombinasikan

pengelolaan sejumlah objek yang cukup besar jumlahnya, sehingga kerugian secara menyeluruh dapat diramalkan dalam batas-batas tertentu. Sedangkan

Menurut William dan Heins dalam Danarti (2011:8) pengertian asuransi berdasarkan 2 sudut pandang, yaitu :

1. Asuransi adalah suatu pengaman terhadap kerugian *finansial* yang dilakukan oleh seorang penanggung.
2. Asuransi adalah suatu persetujuan dengan dua belah pihak atau lembaga melakukan pengumpulan dana untuk menanggulangi kerugian *finansial*.

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli, dapat diambil satu pengertian yang mencakup berbagai sudut pandang diatas, yaitu : Asuransi merupakan alat/lembaga untuk mengurangi risiko dengan cara menggabungkan sejumlah unit-unit yang terkena risiko yang sama atau hampir sama, dalam jumlah yang cukup besar, agar probabilitas kerugiannya dapat diprediksi dan bila kerugian yang diprediksi terjadi, akan dibagi secara proporsional oleh semua pihak dalam gabungan itu.

2.2 Pengertian Asuransi Syariah

Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No. 21 Tahun 2001, Asuransi Syariah adalah usaha saling tolong-menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau

tabarru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.

2.2.1 Pedoman Umum Asuransi Syariah

Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No. 21 Tahun 2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah adalah sebagai berikut:

1. Ketentuan Umum
 - 2) Asuransi Syariah (*Ta'min, Takaful, dan Tadhamun*) adalah usaha saling tolong-menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad/perjanjian yang sesuai dengan prinsip syariah.
 - 3) Akad *tijarah* adalah bentuk akad yang diperuntuhkan untuk tujuan komersial.
 - 4) Akad *tabarru'* adalah semua bentuk akad yang dilakukan dengan tujuan kebajikan dan tolong-menolong, tidak diperuntuhkan untuk tujuan komersial.
 - 5) Premi adalah kewajiban peserta asuransi untuk memberikan sejumlah dana/iuran kepada perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad/perjanjian.
 - 6) Klaim adalah hak peserta asuransi yang wajib diberikan oleh perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad/perjanjian.
2. Akad dalam Asuransi

- 1) Akad/perjanjian yang dilakukan oleh peserta dengan perusahaan terdiri atas akad *tijarah* dan akad *tabarru'*.
 - 2) Akad *tijarah* adalah *mudharabah*, sedangkan akad *tabarru'* adalah *hibah*.
 - 3) Dalam akad, sekurang-kurangnya harus disebutkan :
 - a) Hak dan kewajiban peserta dan perusahaan.
 - b) Cara dan waktu pembayaran premi.
 - c) Jenis akad *tijarah* dan akad *tabarru'* serta syarat-syarat yang disepakati, sesuai dengan jenis asuransi yang diadakan.
- 3 Kedudukan para pihak dalam akad *tijarah* dan *tabarru'*
- 1) Dalam akad *tijarah* (*mudharabah*), perusahaan bertindak sebagai *mudharib* (pengelola) dan peserta bertindak sebagai *shaibul mal* (pemegang polis).
 - 2) Dalam akad *tabarru'* (*hibah*), peserta memberikan hibah yang akan digunakan untuk menolong peserta lain yang terkena musibah. Sedangkan perusahaan bertindak sebagai pengelola dana hibah.
- 4 Ketentuan dalam akad *tijarah* dan *tabarru'*
- 1) Jenis akad *tijarah* dapat diubah menjadi akad *tabarru'*, bila pihak yang tertahan haknya, dengan rela melepaskan haknya sehingga menggugurkan kewajiban pihak yang belum menunaikan kewajibannya.
 - 2) Jenis akad *tabarru'* tidak dapat diubah menjadi jenis akad *tijarah*.
- 5 Jenis asuransi dan akadnya

- 1) Dari segi jenis, asuransi terdiri dari asuransi kerugian dan asuransi jiwa.
- 2) Akad bagi kedua jenis asuransi tersebut adalah *mudharabah* dan *hibah*.

6 Premi.

- 1) Pembayaran premi didasarkan atas jenis akad *tijarah* dan jenis akad *tabarru'*.
- 2) Premi yang berasal dari jenis akad *mudharabah* dapat diinvestasikan dan hasil investasinya dibagi-hasilkan kepada peserta.
- 3) Premi yang berasal dari jenis akad *tabarru'* dapat diinvestasikan.

2.2.2 Prinsip Asuransi Syariah

Pakar ekonomi islam berpendapat bahwa asuransi syariah atau asuransi takaful ditegakkan atas tiga prinsip utama, yaitu:

1. Saling bertanggung jawab

Para peserta asuransi takaful memiliki rasa tanggung jawab bersama untuk membantu dan menolong peserta lain yang mengalami musibah atau kerugian dengan niat ikhlas.

2. Saling bekerjasama atau saling membantu

Diantara peserta asuransi takaful yang satu dengan yang lainnya saling bekerja sama dan saling tolong menolong dalam mengatasi kesulitan yang dialami karena sebab musibah yang diderita.

3. Menghindari unsur Gharar, Maysir dan Riba

Terdapat beberapa solusi untuk menyiasati agar bentuk usaha asuransi dapat terhindar dari unsur gharar, maysir dan riba.

2.3 Prosedur

2.3.1 Pengertian Prosedur

Menurut Zaki Baridwan (2009:30) prosedur merupakan suatu urutan-urutan pekerjaan kerani (*clerical*), biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sedang terjadi.

Menurut Puspitawati Lilisi dan Aggadini Dewi Sri (2011), Prosedur adalah Serangkaian langkah/kegiatan klerikal yang tersusun secara sistematis berdasarkan urutan-urutan yang terperinci dan harus diikuti untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan.

Menurut Heyel Carl (2015:49) prosedur, adalah "Serangkaian langkah-langkah logis dimana semua tindakan bisnis berulangi dimulai, dilakukan, dikontrol, dan diselesaikan".

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan suatu urutan yang tersusun, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian department atau lebih, serta disusun untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

2.3.2 Jenis Prosedur

Berikut prosedur diklasifikasikan menjadi dua jenis (Rasto 2015:50) :

1. Prosedur Primer

Dimaksudkan memperlancar/memudahkan penyelesaian pekerjaan sehari-hari. Beberapa contoh prosedur primer, yaitu: prosedur pesanan, penagihan, dan prosedur pembelian.

2. Prosedur Sekunder

Dimaksudkan untuk memfasilitasi pekerjaan yang dilakukan oleh prosedur primer. Beberapa contoh prosedur sekunder, yaitu: prosedur surat-menyurat, layanan telepon, dan layanan arsip.

2.3.2 Karakteristik Prosedur

Berikut ini adalah beberapa karakteristik prosedur diantaranya adalah

(Ardiyos, 2010:466) :

1. Prosedur menunjang tercapainya suatu organisasi.
2. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.
3. Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana.
4. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.
5. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan atau hambatan.

2.3.2 Manfaat Prosedur

Suatu prosedur dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya (Ardiyos 2010:487) :

1. Lebih mudah dalam menentukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang.
2. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan.

3. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipenuhi oleh seluruh pelaksana.
4. Membantu dalam usaha meningkatkan produktifitas kerja yang efektif dan efisien.
5. Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas, sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan yang perlunya saja.

2.4 Pembukaan

2.4.1 Pengertian Pembukaan

Pembukaan memiliki 2 arti, Pembukaan berasal dari kata dasar buka. Pembukaan adalah sebuah homonim karena arti-artinya memiliki ejaan dan pelafalan yang sama tetapi maknanya berbeda. Pembukaan memiliki arti dalam kelas nomina atau kata benda sehingga pembukaan dapat menyatakan nama dari seseorang, tempat, atau semua benda dan segala yang dibendakan. Sedangkan pembukaan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki beberapa tafsir, yaitu: proses, cara, perbuatan membuka dan permulaan.

2.5 Produk

2.5.1 Pengertian Produk

Menurut Kotler dan Keller (2009:4) produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke suatu pasar untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan. Produk-

produk yang dipasarkan meliputi barang fisik, jasa, pengalaman, peristiwa, orang, tempat, properti, organisasi dan gagasan.

Menurut Tjiptono (2008:88), produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan.

Menurut Lupiyoadi, Rambat (2001) produk merupakan keseluruhan konsep objek atau proses yang memberikan sejumlah nilai manfaat kepada konsumen.

2.5.2 Klasifikasi Produk

Klasifikasi produk bisa dilakukan atas berbagai macam sudut pandang. Berdasarkan berwujud tidaknya, produk dapat diklasifikasikan ke dalam dua kelompok utama (Tjiptono, 2008:98) yaitu:

1. Barang

Barang merupakan produk yang berwujud fisik, sehingga bisa dilihat, diraba atau disentuh, dirasa, dipegang, disimpan, dipindahkan, dan diperlakukan fisik lainnya. Ditinjau dari aspek daya tahannya, terdapat dua macam barang, yaitu:

- 1) Barang tidak tahan lama (*Nondurable Goods*) Barang tidak tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pemakaian.
- 2) Barang tahan lama (*Durable Goods*) Barang tahan lama merupakan barang berwujud yang biasanya bisa bertahan lama dengan pemakaian

(umur ekonomisnya untuk pemakaian normal adalah satu tahun atau lebih)

2. Jasa

Menurut Zethaml dan Bitner dalam Lupiyoadi (2013) Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) konsumen.

2.6 Produk Takafulink Salam

2.6.1 Pengertian Produk Takafulink salam

Takafulink salam adalah program asuransi jiwa yang memberikan perlindungan jiwa dan kesehatan sekaligus membantu nasabah/peserta berinvestasi secara optimal dengan tujuan masa depan dan hari tua.

Sejak memulai perlindungan, takafulink *salam* memberikan nilai investasi positif sejak tahun pertama dan meningkat dari tahun ke tahun. Setiap nasabah dapat memilih jenis investasi sesuai profil investasi nasabah tersebut. Takafulink *salam* menawarkan beberapa jenis investasi yang dapat dikombinasikan sesuai dengan kebutuhan nasabah, yaitu: *istiqomah*, *mizan*, *ahsan*, dan *alia*.

Keunggulan produk takafulink salam, yaitu: sifat yang *fleksibel*. Maksudnya, jika nasabah ingin mengajukan permintaan untuk mengubah

kesepakatan awal mengenai berapa banyak manfaat yang telah dipilih, klaim yang diminta, besar premi yang dibayarkan, atau ketentuan lainnya. Hal itu dapat dilakukan sesuai keinginan/kebutuhan nasabah yang bersangkutan. Maka dari itu produk takafulink salam bayak diminati karena dapat disesuaikan oleh kebutuhan nasabah/peserta.

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Singkat PT Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta

Takaful Keluarga merupakan pelopor perusahaan Asuransi Jiwa Syariah pertama di Indonesia mulai beroperasi sejak tahun 1994, Takaful keluarga mengembangkan berbagai produk asuransi sesuai prinsip syariah untuk memenuhi kebutuhan berasuransi meliputi perlindungan jiwa, perlindungan kesehatan, perencanaan pendidikan anak, perencanaan hari tua.

Pihak-pihak yang bersepakat untuk membangun perekonomian syariah di Indonesia atas prakarsa Ikatan Cendikia Muslim Indonesia (ICMI) melalui Yayasan Abdi Bangsa, bersama Bank Muamalat Indonesia Tbk, Departemen Keuangan RI, PT Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, dan beberapa pengusaha Muslim Indonesia, serta bantuan teknis Syarikat Takaful Malaysia, Bhd. (STMB). Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) mendirikan PT Syarikat Takaful Indonesia (Takaful Indonesia) pada 24 Februari 1994, sebagai syariah pertama di Indonesia.

Pada tanggal 5 Mei 1994 Takaful Indonesia mendirikan PT Asuransi Takaful Keluarga yang bergerak di bidang Asuransi Jiwa Syariah dan PT Asuransi Takaful Umum yang bergerak di bidang asuransi umum syariah. Asuransi Takaful Keluarga kemudian diresmikan oleh Menteri Keuangan saat itu, Bapak Mar'ie Muhammad dan mulai beroperasi sejak 25 Agustus 1994, sedangkan Takaful Umum diresmikan oleh Menteri Riset Teknologi RI/Ketua Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi BPPT

Prof Dr. B. J. Habibie selaku ketua sekaligus pendiri ICMI dan mulai beroperasi pada 2 Juni 1995.

Pada tahun 1997 Syarikat Takaful Malaysia, Bhd (STMB) menjadi salah satu pemegang saham melalui penempatan modalnya dan mencapai nilai yang signifikan pada tahun 2004. Komitmen Syarikat Takaful Malaysia, Bhd (STMB) untuk terus memperbesar Takaful Indonesia juga dibuktikan dengan setoran modal langsung di takaful keluarga pada tahun 2009.

Kepemilikan mayoritas Islam saham Syarikat Takaful Indonesia saat ini dikuasai oleh Syarikat Takaful Malaysia, Bhd 56.00 persen, Islamic Development Bank (IDB) 26,39 persen dan selebihnya oleh Bank Muamalat Indonesia serta karya Abdi Bangsa.

Pada tahun 2004, perusahaan melakukan restrukturisasi yang berhasil menyatukan fungsi pemasaran Asuransi Takaful Keluarga dan Asuransi Takaful Umum sehingga lebih efisien dan lebih efektif dalam penetrasi pasar, juga diikuti dengan peresmian kantor pusat, Graha Takaful di Mampang di Parapatan, Jakarta Pada Desember 2004. Selain itu, dilakukan pula revitalisasi identitas korporasi termasuk penataan ruang kantor cabang di seluruh Indonesia, untuk memperkuat citra perusahaan.

Takaful merupakan pelopor asuransi syariah di Indonesia, yang telah melayani masyarakat dengan jasa asuransi yang sesuai dengan prinsip syariah, melalui dua perusahaan operasionalnya yaitu PT. Asuransi Takaful Keluarga (Asuransi Jiwa Syariah) dan PT. Asuransi Takaful Umum (Asuransi Umum Syariah).

Bukti bahwa PT. Asuransi Takaful Keluarga beroperasi dengan prinsip syariah dan profesional, telah mendapatkan sertifikat sebagai berikut:

1. MUI *Award* sebagai Asuransi Syariah terbaik
2. ISO 9001: 2000.

Berbagai penghargaan yang didapatkan, yaitu:

1. *Best Performance* Syariah dari Majalah Investor Tahun 2006.
2. Asuransi Terbaik dari Majalah Indonesia Tahun 2006
3. *The Best Risk Management Islamic Life Insurance* dari *Karim Businnes Consulting*.
4. Asuransi Jiwa Syariah Terbaik dari Majalah Investor Tahun 2006.
5. Asuransi Jiwa Syariah Terbaik dari Majalah Investor Tahun 2007.
6. *Top Of Mind Islamic Ansurance* dari *Karim Businnes Consulting* Tahun 2008.

Kemajuan PT. Asuransi Takaful Keluarga dalam bidang asuransi syariah terbukti dengan diperolehnya penghargaan dari berbagai pihak, di antaranya : Majalah Media Asuransi, Info Bank, Investor, dan lain-lain. Selain itu, PT. Asuransi Takaful Keluarga menjadi perusahaan Asuransi Syariah pertama di Indonesia dengan mendapatkan perwakilannya di *Million Dollar Round Table* (MDRT), sebuah klub bertaraf Internasional untuk para agen asuransi dari seluruh dunia, sekaligus sebagai pengakuan atas tingkat profesionalisme perusahaan. Seiring pertumbuhan industri asuransi syariah di Indonesia, takaful keluarga terus bekerja keras menjalankan amanah segenap *stakeholder* dengan menghadirkan kinerja dan pelayanan prima

sekaligus melanjutkan cita-cita *founders* untuk berperan serta dalam menguatkan pembangunan ekonomi syariah di Indonesia.

Dengan dukungan pemerintah dan tenaga profesional yang berkomitmen untuk mengembangkan asuransi syariah, Syarikat Takaful Indonesia bertekad untuk menjadi perusahaan syariah terkemuka di Indonesia.

Pada awal berdirinya PT. Asuransi Takaful Keluarga supervisi Yogyakarta belum melakukan kegiatan operasionalnya sendiri, tetapi masih bekarjasama dengan organisasi muhammadiyah dan masih menginduk dan menggantungkan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Supervisi Semarang.

Pada tahun 1997 dibawah pimpinan Abdul Hasr (supervisor PT. Asuransi Takaful Keluarga Semarang) yang ditugaskan oleh kantor pusat untuk dipindah ke Yogyakarta, dan menjadi supervisor pertama di PT. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta. Dan pada tanggal 23 juni 1997 berdirilah kantor PT. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta sebagai supervisi PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta. Sebelumnya sempat beberapa kali berpindah kantor, dan pada tahun 2010 mulai bertempat di Jl. Wachid Hasyim, Susrowijayan, Yogyakarta.

3.1.2 Visi dan Misi PT. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta

1. Visi

Menjadi *role model* bisnis syariah di Indonesia dengan profesional, amanah dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

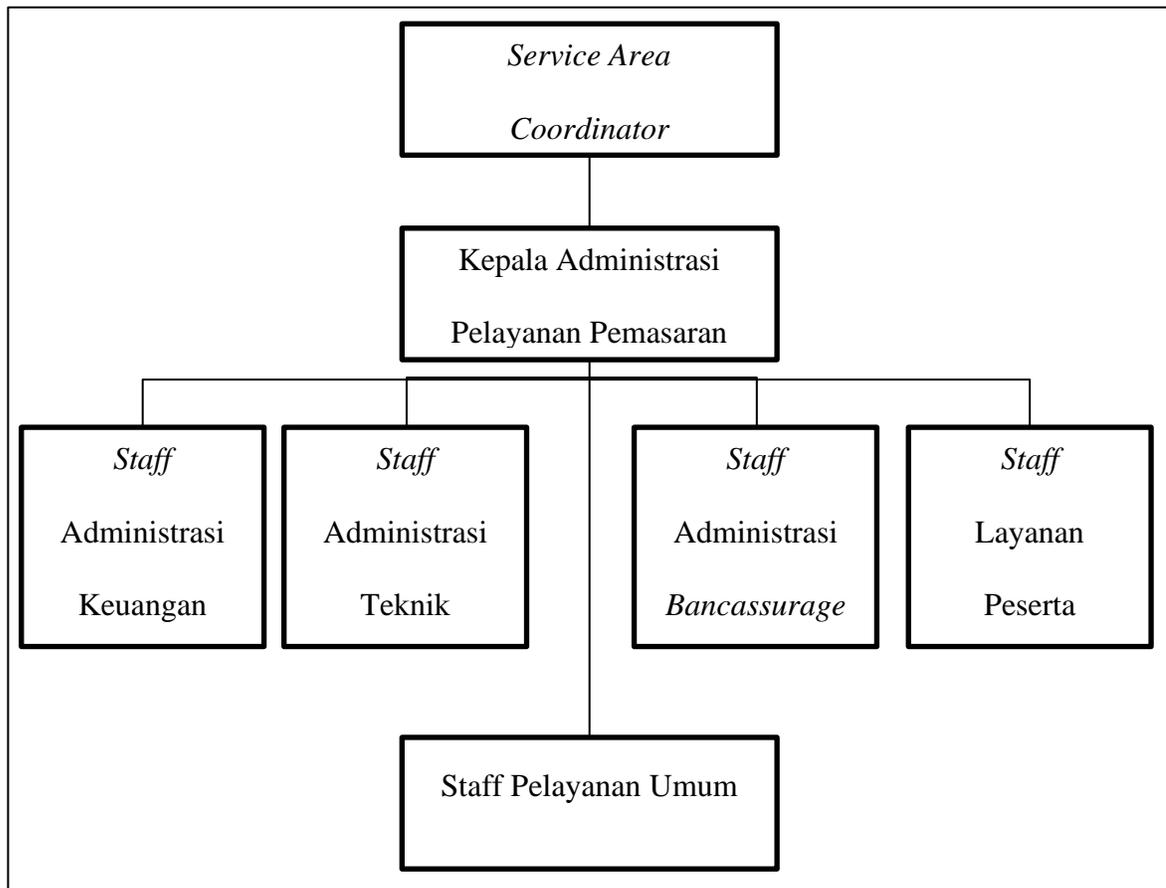
2. Misi

- 1) Menjadikan asuransi takaful keluarga sebagai perusahaan asuransi jiwa terbaik indonesia.
- 2) Menjadikan sumber daya manusia sebagai salah satu aset bagi pertumbuhan perusahaan.
- 3) Memberikan pelayanan yang terbaik dengan dukungan teknologi.

3.1.3 Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta

Struktur organisasi di kantor PT asuransi takaful keluarga yogyakarta adalah sebagai berikut:

| | |
|--|----------------------------|
| <i>Service Area Coordinator</i> | : Kantor Pusat |
| Kepala Administrasi Pelayanan Masyarakat | : Pracoyo, SKM, AAIJ, AAAK |
| <i>Staff Administrasi Keuangan</i> | : M. Fitroh Al Ansori |
| <i>Staff Administrasi Teknik</i> | : Ismail Ari Wibowo |
| <i>Staff Administrasi Bancassurance</i> | : Muhammad Kholid |
| <i>Staff Layanan Peserta</i> | : Zahirotul Kamiliah |
| <i>Staff Pelayanan Umum</i> | : Sudarman Dan Nisrina S.P |



Sumber : Dokumen PT. Asuransi Takaful Keluarga 2016

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi

sumber : PT. Asuransi Takaful Keluarga

3.1.4 Tugas

1. *Service area coordinator*

Berkoordinasi dan memecahkan permasalahan yang terjadi dengan seluruh kepala administrasi pelayanan pemasaran.

2. Kepala administrasi pelayanan

Menjalankan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan kantor layanan, menjadi media utama sarana komunikasi antara karyawan, mitra, dengan kantor pusat.

3. *Staff Administrasi Keuangan*

Terselenggaranya administrasi keuangan DPS dan DPT di kantor pelayanan, terpeliharanya kantor pelayanan pemasaran dan terlaksananya sistem prosedur identifikasi nasabah serta transaksi-transaksi yang mencurigakan.

4. *Staff Administrasi Teknik*

Menerima, mengelola dan menyeleksi kelengkapan dan/atau keabsahan berkas aplikasi individu, berkoordinasi dengan KAPP (Kepala Administrasi Pelayanan Dan Pemasaran) mengenai data nasabah.

5. *Staff Administrasi Bancassurance*

Melayani dan mengelola berkas-berkas formulir/aplikasi baru atau data calon peserta baru/tambahan dokumen lain dari BPA/pemegang polis/lembaga, serta berkoordinasi dengan *staff* pelayanan umum terkait dokumen peserta, berkoordinasi dengan *staff* administrasi keuangan terkait tagihan, premi dan rekonsiliasi piutang peserta pembiayaan, serta melaporkan transaksi yang mencurigakan kepada KAPP.

6. *Staff Pelayanan Umum*

Menyediakan kebutuhan karyawan dan tamu perusahaan, serta memelihara kebersihan kerapian dan keamanan barang barang dapur. Berkoordinasi dengan *staff* keuangan terkait pengajuan barang cetak dan biaya dapur, berkoordinasi dengan *staff* administrasi teknik terkait inventaris aset perusahaan.

7. *Staff* layanan peserta (*customer service*)

Melayani customer via email, telepon maupun yang datang secara langsung dan melakukan setiap pencatatan/laporan kepada setiap customer. Mengerjakan seleksi kelengkapan berkas pengajuan klaim *risk* dan *nonrisk*, perubahan polis, pemulihan polis, dan penutupan polis baru yang diterima dari customer, BPA dan mitra kemudian mengirimkan ke bagian yang terkait dikantor pusat.

3.1.5 Jenis-jenis Produk di PT. Asuransi Takaful Keluarga

Untuk menjalankan kegiatan operasionalnya, PT. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta memiliki beberapa produk yang diberikan kepada nasabahnya. Berikut produk PT. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta :

1. Produk Individu

1) Takafulink salam

Takaful link salam adalah sarana berasuransi sekaligus berinvestasi murni syariah yang disediakan PT. Asuransi Takaful Keluarga. Program ini menawarkan pilihan perlindungan yang lengkap dengan hasil investasi yang optimal.

2) Takaful Dana Pendidikan (*fulnadi*)

Program asuransi dan tabungan menyediakan pola penarikan dana disesuaikan dengan kebutuhan dana terkait biaya pendidikan anak (penerimaan *hibah*) serta memberikan manfaat berupa pembayaran santunan

kepada ahli waris apabila peserta ditakdirkan meninggal dunia atau cacat tetap total dalam periode akad.

3) Takaful *salam* cendekia

Merupakan produk investasi murni syariah, sahabat setia sang orang tua, yang memberikan manfaat dana pendidikan dan perlindungan yang optimal bagi anda dan keluarga tercinta.

4) Takaful kesehatan individu

Merupakan program asuransi yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada peserta, apabila peserta menjalani rawat inap dirumah sakit atau rujukan Dokter untuk mendapatkan perawatan medis yang diperlukan sekurang-kurangnya 3 (tiga) hari kalender.

5) Takafulink *salam community* (individual kolektif)

Program asuransi jiwa berbasis unit *link* yang memberikan perlindungan asuransi dan hasil investasi yang optimal yang bersifat kolektif/kumpulan.

6) Takaful *salam ziarah baitullah*

Merupakan program asuransi jiwa berbasis unit *link* yang memberikan manfaat takaful dasar dan dana investasi kepada peserta atau ahli waris (ahli waris atau yang ditunjuk), dimana dana tersebut digunakan untuk melakukan perjalanan ibadah atau diperuntukkan lain sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

7) Takaful kecelakaan diri individual

Merupakan program asuransi yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta ditakdirkan meninggal dunia, cacat tetap total atau cacat tetap sebagian karena keceakaan dalam masa perjanjian.

8) Takaful Al-khairat individu

Suatu program asuransi yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian.

2. Produk kumpulan

1) Takful kecelakaan diri siswa kumpulan

Program asuransi yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta mengalami musibah kecelakaan yang mengakibatkan meninggal dunia, cacat tetap baik total maupun sebagian atau rawat inap dirumah sakit dalam masa perjanjian. Program ini diperuntukan khusus bagi peserta yang merupakan siswa/siswi sekolah atau lembaga pendidikan non formal tertentu yang dapat dikategorikan sebagai lembaga yang berbadan hukum.

2) Takaful al khairat siswa kumpulan

Merupakan program asuransi yang meberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris, apabila peserta ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian. Program ini diperuntukan khusus bagi peserta yang merupakan siswa/siswi sekolah atau lembaga pendidikan

non formal tertentu yang dapat dikategorikan sebagai lembaga yang berbadan hukum.

3) Takaful al-khairat kumpulan

Merupakan program asuransi yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian.

4) Takaful kecelakaan diri kumpulan

Program ini memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta mengalami musibah kecelakaan yang mengakibatkan meninggal dunia, cacat tetap baik total maupun sebagian, atau rawat inap dirumah sakit dalam masa perjanjian.

5) *Fulmadicare*

Merupakan program asuransi kesehatan kumpulan (*group health insurance*) yang merupakan proteksi ekonomi bagi perusahaan dalam kewajibannya memberikan jumlah kesehatan bagi para karyawan beserta keluarganya sehingga dapat membantu perusahaan dalam mengendalikan biaya jaminan kesehatan.

6) Takaful wisata dan perjalanan

Program takaful yang memberikan santunan bila meninggal dunia, cacat fisik, atau mengeluarkan biaya perawatan akibat kecelakaan dalam perjalanan wisata

7) Takafullink kumpulan

Merupakan program asuransi unit link yang ditunjuk bagi karyawan perusahaan (peserta) dengan memberikan manfaat proteksi serta manfaat investasi yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan dimasa mendatang.

8) *Takaful rider*

Merupakan produk tumpangan, kata "*rider*" memiliki arti tumpangan. Peserta yang memilih "*rider*" harus memiliki manfaat takaful (*al-akhirat*), rider ini manfaatnya menumpang dengan akhirat. Contoh, peserta ikut salah satu asuransi, tetapi menginginkan beberapa manfaat yang lebih, disini peserta dapat memilih manfaat lebih (produk lain) namun induk atau inti program yang dipilih tetap yang pertama, *rider* ini hanya pelengkap atau tambahan. Apabila di awal hanya membayar premi Rp 100.000,00 yang tabunganya Rp 20.000,00 karena peserta ingin diproteksi lebih maka nilai tabungan akan lebih tinggi sesuai dengan yang diikuti.

9) *Bancassurance*

Merupakan program yang ditunjukkan untuk perbankan yang menginginkan kerjasama dengan perusahaan PT. Asuransi Takaful Keluarga. Untuk nama produknya sendiri adalah Takaful Pembiayaan, yang merupakan program asuransi yang menjamin pelunasan sisa pembiayaan kepada kreditor, jika debitur meninggal dunia.

3.2 Data Khusus

3.2.1 Pengertian Produk Takafulink Salam PT. Asuransi Takaful Keluarga

Setiap individu menginginkan dan/atau menjaga kesehatan hidup dan *financial* yang baik, maka dari itu lembaga keuangan menawarkan berbagai macam jenis produk mereka. Adapun lembaga keuangan yang menawarkan perlindungan kesehatan dan memperoleh manfaat investasi, yaitu PT Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta.

Dalam melayani kebutuhan setiap individu, PT. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta menawarkan Produk Takafulink salam. Produk ini merupakan sarana berasuransi sekaligus berinvestasi murni syariah, memberikan perlindungan jiwa dan kesehatan menyeluruh, sekaligus membantu nasabah/peserta untuk berinvestasi secara optimal dengan tujuan masa depan termasuk persiapan hari tua.

Manfaat perlindungan jiwa yang diperoleh nasabah asuransi PT. Takaful Keluarga Yogyakarta pada produk takafulink salam berupa manfaat hidup dan manfaat meninggal dunia. Manfaat hidup akan dibayarkan dana investasi sebesar nilai aktiva bersih sesuai dengan jumlah nilai unit yang dimiliki peserta sedangkan manfaat meninggal apabila peserta dalam masa asuransi, maka ahli waris atau yang ditunjuk akan menerima manfaat takaful dan dana investasi. Adapun perluasan manfaat tambahan produk takafulink salam, yaitu:

1. Takafulink salam memberikan manfaat perlindungan jiwa maksimal hingga usia 70 tahun dengan manfaat santunan yang bisa disesuaikan untuk mendapat yang terbaik bagi keluarga tercinta.

2. Takafulink salam memberikan manfaat perluasan perlindungan jiwa tambahan tanpa perlu membayar lebih, diantaranya:
 - 1) Asuransi tambahan penyakit kritis, perlindungan terhadap 49 jenis penyakit kritis.
 - 2) Asuransi tambahan kecelakaan diri/PA (perlindungan terhadap risiko meninggal dunia karena kecelakaan).
 - 3) Asuransi tambahan TPD (perlindungan terhadap cacat tetap total akibat penyakit atau kecelakaan).
 - 4) Asuransi manfaat tunai harian rawat inap (perlindungan terhadap risiko kesehatan bila harus menjalani rawat inap di rumah sakit).
3. Takafulink salam juga memberikan manfaat bebas premi, seperti:
 - 1) Asuransi tambahan *payor term* (manfaat yang memberikan pembebasan premi jika pemegang polis meninggal dunia)
 - 2) Asuransi tambahan *payor CI* (manfaat yang memberikan pembebasan premi jika pemegang polis terdiagnosa dari salah satu dari 49 penyakit kritis)
 - 3) Asuransi tambahan *payor TPD* (manfaat yang memberikan pembebasan premi jika pemegang polis menderita cacat tetap total akibat penyakit atau kecelakaan).

Sedangkan manfaat investasi yang diperoleh nasabah sejak mengawali perlindungan, takafulink salam memberikan nilai investasi positif sejak tahun pertama dan selanjutnya meningkat dari tahun ke tahun. Nasabah bisa memilih

investasi sesuai dengan profil investasi nasabah. Takafulink salam menawarkan 4 jenis produk investasi yang dapat dikombinasikan sesuai dengan kebutuhan nasabah, adapun jenis investasi yang ditawarkan, yaitu:

1. *Istiqomah* (pasar uang dan sukuk), investasi ini bertujuan memberikan perlindungan nilai pokok dan mempertahankan likuiditas yang tinggi dengan hasil investasi yang stabil dan tingkat resiko investasi yang rendah, ,melalui penempatan pada sebagian besar efek syariah yang bersifat pendapatan tetap. Kebijakan alokasi aset investasi meliputi :
 - 80% -100% : Efek pendapatan tetap syariah
 - 0-20% : Instrumen pasar uang syariah
2. *Mizan (balance)*, investasi ini bersifat *balance moderate* memberikan hasil investasi yang menarik dan tingkat investasi yang *moderate*, melalui penempatan pada efek syariah bersifat ekuitas, sukuk, dan pasar uang syariaah. Kebijakan dan alokasi aset investasi meliputi:
 - 50% - 70% : Efek pendapatan tetap syariah
 - 20% - 40% : Saham syariah
 - 0% - 20% : Instrumen pasar uang syariah
3. *Ahsan (balance aggressive)*, investasi ini bersifat *balance aggressive* dengan tujuan investasi menengah dan jangka panjang, memberikan hasil investasi yang tinggi dengan resiko yang tinggi pula, melalui penempatan pada efek syariah bersifat ekuitas, sukuk, dan pasar uang syariah.

Kebijakan dan alokasi aset meliputi :

- 20%-40% : Efek pendapatan tetap syariah
- 50%-70% : Saham syariah
- 0% - 20% : Instrumen pasar uang syariah

4. *Alia (aggressive)*, investasi ini dalam jangka panjang memberikan hasil investasi yang tinggi dan resiko yang tinggi pula, melalui penempatan pada sebagian besar efek syariah bersifat ekuitas.

Kebijakan dan alokasi investasi meliputi :

- 80% - 100% : Saham syariah
- 0% - 20% : Instrumen pasar uang syariah

Keuntungan yang diperoleh nasabah PT Takaful keluarga yogyakarta pada produk takafulink salam, yaitu:

1. Diperoleh nasabah dimulai sejak usia 30 hari samapi 65 tahun dengan usia pemegang polis mulai dari 17 tahun.
2. Nasabah dapat memilih masa pembayaran kontribusi sesuai dengan kemampuan nasabah. Semakin lama nasabah membayar kontribusi maka semakin besar hasil investasi yang nasabah dapatkan.
3. Kontribusi dasar yang terjangkau dapat dibayar secara tahunan, semesteran, triwulan, bulanan dan sekaligus, nasabah dapat mengkombinasikan dengan top up berkala untuk menambah dana investasi nasabah.

Tabel 3. 1
Minimum Kontribusi Dasar

| Minimum Kontribusi Dasar | |
|--------------------------|---------------|
| Kontribusi Bulanan | Rp 200.000 |
| Kontribusi Triwulanan | Rp 600.000 |
| Kontribusi Semesteran | Rp 1.200.000 |
| Kontribusi Tahunan | Rp 2.400.000 |
| Kontribusi Sekaligus | Rp 12.000.000 |

Sumber : Dokumen PT. Asuransi Takaful Keluarga 2016

4. *Top up un* reguler dapat nasabah lakukan untuk meningkatkan dana investasi nasabah.
5. Gratis biaya administrasi selama 12 bulan pertama.
6. Nasabah dapat melakukan pengalihan dan penarikan dana kapan saja.
7. Nasabah dapat melakukan cuti premi (*premium holiday*) setelah tahun ke lima
8. Nasabah akan menerima perincian transaksi atas hasil investasi minimal satu kali dalam setahun.
9. Hak bebas akses selama 14 hari sejak polis diterima.
10. Pertumbuhan nilai takafulink dapat nasabah akses di harian bisnis indonesia, www.takaful.com atau menghubungi customer care takaful.
11. Insya Allah investasi nasabah akan aman dan bersih karena akan diperhitungkan terhadap zakat *maal* nasabah.

Adapun akad produk takafulink salam pada PT. Takaful Keluarga Yogyakarta, yaitu :

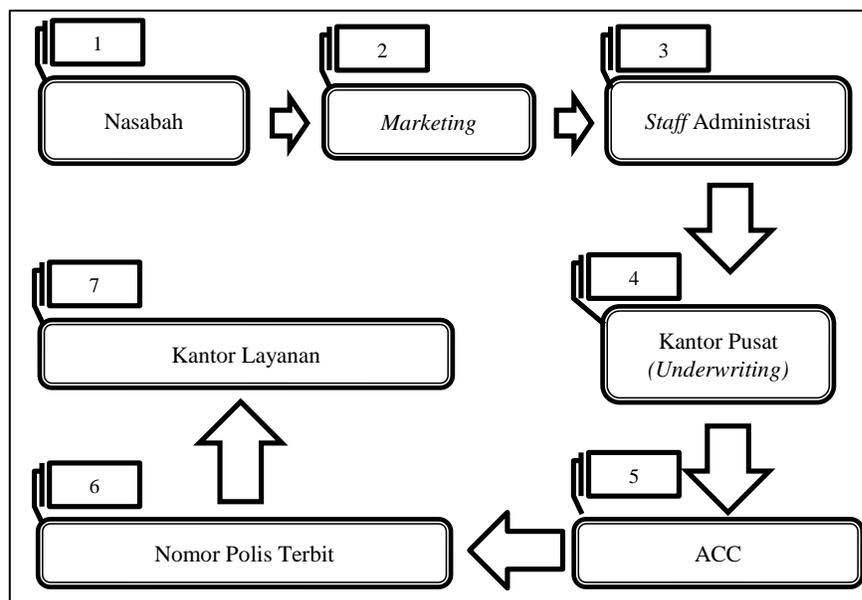
1. Akad *wakala bil ujroh*

Antara peserta dan pengelola, meliputi mengelola dana *tabarru'*, mengelola kegiatan investasi dana *tabarru'*, kegiatan administrasi klaim, seleksi resiko dan pemasaran.

2. Akad *tabarru'*

Antara sesama peserta untuk tujuan saling tolong menolong antara peserta yang mengalami musibah.

3.2.2 Prosedur Pembukaan Produk Takafulink Salam Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta.



Gambar 3. 2 Alur Pembukaan Produk Takafulink Salam
Sumber : Dokumen PT. Asuransi Takaful Keluarga 2016

- 1 Nasabah yang ingin mengajukan asuransi datang ke agen *marketing* takaful keluarga atau agen *marketing* mencari calon nasabah.
- 2 Kemudian tahap berikutnya, yaitu *staff* administrasi (RO) yang bertugas menginput data calon nasabah dan menyeleksi kelengkapan data calon nasabah, apabila ada kekeliruan dalam pengisian data, maka data akan dikembalikan ke *marketing* untuk diberikan kepada nasabah untuk dilengkapi.
- 3 Tahap selanjutnya berkas akan diserahkan kepada kantor pusat (*underwriting*) untuk menyeleksi kembali tapi lebih dalam yaitu seleksi mengenai hobi yang berisiko, jalan-jalan yang berisiko dan riwayat penyakit.
- 4 Jika data nasabah telah lengkap, maka kantor pusat akan meng-ACC asuransi yang diajukan oleh nasabah.
- 5 Kemudian asuransi di ACC dan diterbitkan nomor polis.
- 6 Tahap selanjutnya penerbitan nomor polis oleh kantor pusat (*underwriting*), dan diberikan kepada kantor layanan.
- 7 Kemudian nomor polis dan bukti asuransi yang diterima oleh kantor layanan akan diberikan kepada nasabah.

Sebuah perusahaan tidak akan berkembang dan bertahan tanpa adanya pelanggan/pengguna/pemakai jasa perusahaan. penerimaan nasabah adalah langkah awal, setelah nasabah mendaftarkan diri melalui agen dan/atau mendatangi kantor pelayanan perusahaan yang bersangkutan, begitupun di perusahaan asuransi PT.

Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta. Setelah nasabah mendaftarkan diri melalui

agen maka akan menjadi peserta yang sah setelah mendapatkan nomor polis di kantor pelayanan Asuransi Takaful keluarga.

Prinsip mengenal nasabah bagi PT Asuransi Takaful Keluarga mulai dilakukan sejak proses registrasi/penerimaan seorang nasabah baru dilanjutkan secara berkesinambungan selama nasabah tersebut menjadi peserta di PT. Asuransi Takaful Keluarga. Proses penerimaan sampai disahkannya seorang nasabah harus melalui tahapan tahapan sebagai berikut:

1. Penerimaan dan pengenalan nasabah

Dalam rangka mengimplementasikan pedoman pelaksanaan penerapan prinsip mengenal nasabah ada beberapa prosedur dan pengawasan yang harus diikuti oleh petugas pelaksana di kantor pelayanan/pemasaran. Penerimaan nasabah lama atau nasabah baru wajib menggunakan formulir SPAJ (aplikasi) standar yang berlaku, formulir tersebut harus dievaluasi oleh UKPN untuk memastikan bahwa data yang diperlukan untuk keperluan PMN telah terakomodasi dalam formulir tersebut.

Selain itu sesuai dengan peraturan menteri keuangan nomor 30/PMK.010/2010 perusahaan wajib meminta informasi mengenai identitas calon nasabah, maksud dan tujuan transaksi, profil keuangan calon nasabah, perikatan yang telah dimiliki dengan perusahaan serta identitas pihak lain dalam hal nasabah mewakili pihak lain. Dalam hal nasabah diterima melalui kanal distribusi *bank assurance*, perusahaan wajib meminta informasi tersebut dari *marketing bank* yang bersangkutan. Adapun beberapa informasi yang

harus diberikan nasabah kepada PT. Asuransi Takaful Keluarga Yoyakarta, yaitu:

- 1) *Fotocopy* dokumen tanda pengenal seperti KTP/Paspor untuk nasabah perorangan serta SIUP dan tanda daftar perusahaan untuk nasabah perusahaan, harus didapatkan dari nasabah baru untuk disimpan dalam dokumentasi.
- 2) Detail-detail pribadi dari setiap nasabah termasuk nama, tanggal lahir (sebagaimana tertera dalam KTP), kebangsaan/kewarganegaraan, alamat jelas (permanen) dan nomor telepon.
- 3) Dalam hal terdapat kecurigaan terhadap identitas nasabah, nama dan alamat dari nasabah, harus dicek dari sumber-sumber independen seperti PLN ataupun PAM, dan sebagainya.
- 4) Dalam hal nasabah asuransi bertindak atas nama pihak lain, baik nasabah pemohon dan orang lain yang mewakili diharuskan memberikan dokumen tanda pengenalnya.
- 5) Apabila ada pengecualian-pengecualian yang didukung oleh alasan khusus harus disetujui oleh direktur utama.

Setelah informasi nasabah telah terlengkapi baik nasabah baru atau nasabah lama untuk perikatan baru menggunakan formulir aplikasi standar yang berlaku. Formulir ini akan dievaluasi kembali oleh UKPN untuk memastikan bahwa data yang diperlukan untuk keperluan PMN telah terakomodasi dalam formulir tersebut.

Dokumen pendukung untuk nasabah pribadi yang harus ada untuk keperluan PMN, yaitu:

- 1) WNI : KTP, SIM, dan Paspor
- 2) WNA : Paspor, KIMS, KITAS, dan KITAP
- 3) NPWP, apabila sudah mempunyai

Didalam dokumen calon nasabah/pesertas sekurang-kurangnya harus memuat data-data sebagai berikut:

- 1) Alamat terkini
- 2) Nomor telepon
- 3) Keterangan pekerjaan (pekerjaan lain selain pekerjaan utama)
- 4) Keterangan sumber penghasilan
- 5) Spesimen tandatangan
- 6) Rata-rata penghasilan
- 7) Nama dan nomor rekening bank

2. Identifikasi dan *verifikasi* nasabah

Belandaskan dokumen pendukung yang telah dikumpulkan oleh calon nasabah, petugas *front liner* wajib meneliti kebenaran/keabsahan dokumen pendukung yang diberikan calon nasab dengan cara:

- 1) Mencocokkan dokumen pendukung dengan dokumen asli.
- 2) Pada waktu memeriksa dokumen asli, agar melihat dan meyakini bahwa dokumen asli tersebut bentuknya tidak meragukan.

- 3) Apabila diperlukan, lakukan wawancara dengan calon nasabah sesuai dengan prosedur pengisian formulir aplikasi dan prosedur *underwriting* yang berlaku.
- 4) UKPN harus menetapkan prosedur efektif untuk memperoleh pengidentifikasian dari nasabah baru.
- 5) Identifikasi positif harus diperoleh dari dokumen yang dikeluarkan oleh petugas atau sumber-sumber terpercaya lainnya seperti KTP, SIM, atau Paspor yang masih berlaku. Fotocopy dari dokumen identitas nasabah harus terjaga.
- 6) Namun harus dihargai bahwa tidak satupun bentuk identifikasi yang dapat sepenuhnya dijamin murni atau mewakili identitas yang sebenarnya. Jika ada keraguan tentang apakah suatu dokumentasi identifikasi adalah murni, *staff underwriting* akan melakukan investigasi.
- 7) Dalam hal dimana terdapat kecurigaan lebih jauh terhadap calon nasabah maka harus dilakukan tindakan sebagai berikut, salah satu diantaranya:
 - a) Meminta nasabah membuat surat pernyataan identitas dari nasabah yang dilampirkan sudah sesuai dengan yang sebenarnya, atau
 - b) Meminta diperlihatkan tagihan listrik, atau
 - c) Diminta diperlihatkan laporan dari bank, atau
 - d) Melakukan kunjungan ke kantor nasabah tersebut.

- 8) Disarankan bahwa informasi pemegang polis berikut dapat dicatat:
 - a) Nama sebenarnya dan atau nama yang digunakan (yang didukung oleh bukti)
 - b) KTP/SIM/nomor paspor
 - c) Alamat sekarang
 - d) Nomor telepon
 - e) Tanggal kelahiran
 - f) Kebangsaan/kewarganegaraan
- 9) Petugas pelaksanaan harus berhati-hati dimana pembayaran:
 - a) Dilakukan dalam bentuk tunai.
 - b) Ditawarkan dengan pembagian saham dimana jelas terbukti bahwa saham telah dipegang kurang dari 6 bulan.
 - c) Dengan cara cek pihak ketiga tanpa hubungan yang jelas dengan nasabah yang bersangkutan.
 - d) Dengan cek dimana ada variasi antara pemegang polis yang menandatangani calon nasabah.

3. Pemantauan rekening dan transaksi nasabah

Apabila nasabah resmi diterima, tugas petugas pelaksana berkewajiban untuk membuat dan/atau memelihara dokumentasi nasabah yang bersangkutan sebaik-baiknya, dan yang terpenting petugas pelaksana berkewajiban melaporkan apabila terdapat transaksi yang mencurigakan.

7 Manajemen Risiko

Guna menimplementasikan penerapan prinsip mengenal nasabah dilingkungan PT. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta, maka perlu diatur prosedur manajemen risiko yang meliputi:

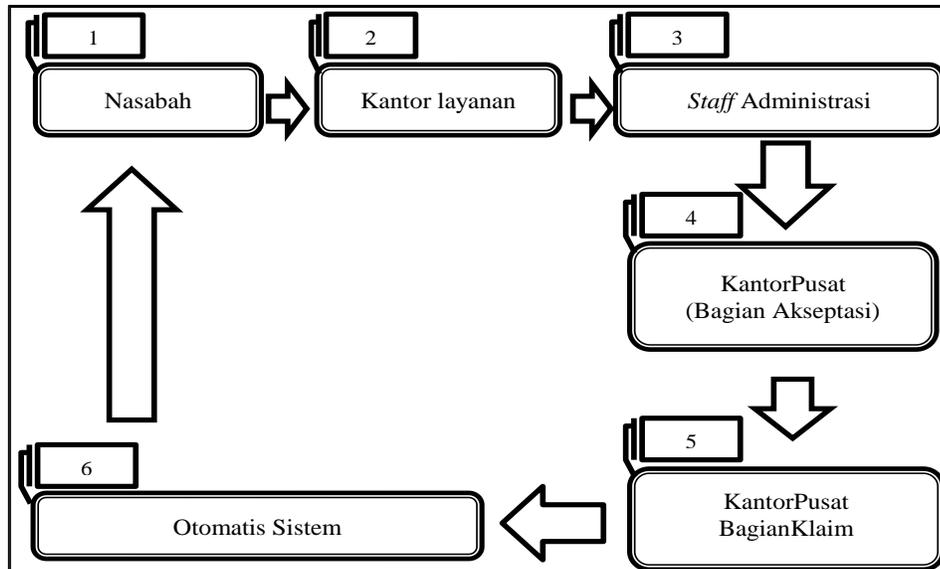
- 1) Direksi harus menerbitkan surat keputusan (SK) atas penunjukan dan penetapan penanggung jawab penerapan PMN.
- 2) Kepala kantor pelayanan/pemasaran memberikan laporan pada setiap awal bulan kepada kepala UKPN tentang TKM, TKT, transaksi yang tidak wajar atau transfer dana dari dan ke luar negeri.
- 3) Kepala UKPN memberikan laporan secara berkala pada setiap triwulan baik laporan yang berasal dari kepala kantor pelayanan/pemasaran maupun laporan lain yang bersifat umum, yang masih terkait dengan penerapan PMN kepada direksi
- 4) Pelaksanaan kegiatan pelatihan penerapan PMN yang diajukan oleh UKPN dilakukan minimal sekali dalam setahun.
- 5) Evaluasi terhadap pelaksanaan penerapan PMN dilingkungan perusahaan dilakukan minimal sekali dalam setahun oleh internal audit.
- 6) Guna menselaraskan terhadap perkembangan bisnis proses dan organisasi maka *review* atas pedoman penerapan PMN dilakukan mengikuti perubahan tersebut.

Prosedur penerimaan nasabah selama ini telah terlaksana sesuai dengan prosedur yang ada, termasuk dengan menerapkan prinsip mengenal nasabah, karena data-data yang diberikan nasabah nantinya akan berpengaruh dengan tingkat risiko

yang di ambil oleh perusahaan dan kontribusi yang ditanggung berbeda. Misalnya antara nasabah yang memiliki penyakit dan tidak memiliki penyakit akan berbeda kontribusi yang harus dibayar. Kemudian saat calon peserta mengisi aplikasi terdapat hal yang perlu ditindak lanjuti seperti pernah sakit atau dalam keadaan sakit atau mempunyai risiko pekerjaan yang berbahaya, maka perusahaan berhak meminta calon nasabah melengkapi data tambahan, seperti cek lab atau mengisi form spesifikasi pekerjaan dan form-form yang berhubungan dengan kesehatan nasabah.

Pengenalan nasabah sangat penting, sehingga dalam penerimaan nasabah baru agen atau *staff* pelayanan berhati-hati dalam menerima nasabah baru terutama nasabah yang tidak memiliki kelengkapan data yang sesuai, memberikan pembayaran tunai, dan menawarkan investasi dengan jumlah besar. Pihak pelayanan PT Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta sangat berhati-hati dengan adanya penggelapan uang, pencucian uang serta tabungan yang tidak sesuai dengan penghasilan/pekerjaan calon nasabah.

3.2.3 Peroses Pengajuan Klaim di PT. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta



Gambar 3. 3 Alur Pengajuan Klaim Produk Takafulink Salam
 Sumber : Dokumen PT. Asuransi Takaful Keluarga

Klaim asuransi merupakan sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan polis asuransi. Klaim asuransi yang diajukan akan ditinjau validitasnya oleh perusahaan dan kemudian dibayarkan kepada peserta atau ahli waris setelah disetujui.

Nasabah yang melakukan permohonan pengajuan klaim harus melengkapi beberapa dokumen yang dibutuhkan oleh perusahaan, setiap pengajuan klaim mempunyai persyaratan dokumen yang berbeda-beda sesuai dengan manfaat apa yang nasabah ingin ambil. Panduan dokumen klaim telah disusun oleh perusahaan pada setiap jenis pengajuan klaim. Dokumen klaim yang lengkap membantu mempercepat proses analisa dan keputusan dalam penyelesaian klaim.

Tabel 3. 2

Jenis Klaim dan Syarat Klaim pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta

| No | Jenis Klaim | Syarat |
|----|------------------------------|--|
| 1. | Beasiswa (Polis Bebas Premi) | <ul style="list-style-type: none"> a) Formulir pengajuan klaim diisi oleh ahli waris (formulir klaim disediakan takaful). b) Kartu identitas pengaju klaim, menunjukkan yang asli dan menyerahkan <i>fotocopy</i>. c) Kuitansi pembayaran terakhir. d) Polis asli, pada klaim beasiswa polis asli hanya dipinjamkan kepada takaful untuk diteliti keasliannya. |
| 2. | Cacat Tetap Total/ Sebagian | <ul style="list-style-type: none"> a) Formulir pengajuan klaim diisi oleh pemegang polis/peserta (formulir klaim disediakan takaful). b) Kartu identitas pemegang polis/peserta, menunjukkan yang asli dan menyerahkan <i>fotocopy</i>. c) Surat keterangan dokter khusus klaim cacat tetap dan total (formulir klaim disediakan takaful). d) Formulir klaim untuk cacat tetap total/sebagian diisi oleh pemegang polis/peserta (formulir klaim disediakan takaful). e) Surat keterangan mengenai sebab kecelakaan dari kepolisian setempat apabila cacat disebabkan karena kecelakaan. |
| 3. | <i>Cash Plan</i> | <ul style="list-style-type: none"> a) Formulir pengajuan klaim diisi oleh pemegang polis/peserta (formulir klaim disediakan takaful). b) Kartu identitas pemegang polis/peserta, menunjukkan yang asli dan menyerahkan <i>fotocopy</i>. c) Formulir klaim rawat inap dan operasi diisi oleh dokter yang merawat (formulir klaim |

| No | Jenis Klaim | Syarat |
|----|--|--|
| | | <p>disediakan takaful).</p> <p>d) Kuwitansi asli atau salinannya yang telah dilegalisir oleh rumah sakit beserta lampiran-lampirannya.</p> |
| 4. | <i>Critical Illnes/ Dread Diseases (CI/DD)</i> | <p>a) Formulir pengajuan klaim diisi oleh pemegang polis/peserta (formulir klaim disediakan takaful).</p> <p>b) Kartu identitas pemegang polis/peserta, menunjukkan yang asli dan menyerahkan <i>fotocopy</i>.</p> <p>c) Surat keterangan dokter/rumah sakit tentang penyakit yang didiagnosa atas diri peserta.</p> <p>d) Laporan dokter/rumah sakit tentang pembedahan/perawatan penyakit atas diri peserta.</p> <p>e) Surat keterangan dokter yang merawat atas penyakit kritis yang diderita oleh peserta.</p> |
| 5. | Jatuh Tempo Tahapan | <p>a) Formulir pengajuan klaim diisi oleh peserta (formulir klaim disediakan takaful).</p> <p>b) Kartu identitas peserta, menunjukkan yang asli dan menyerahkan <i>fotocopy</i></p> <p>c) Kuitansi pembayaran terakhir.</p> <p>d) Polis asli, untuk klaim tahapan polis asli hanya dipinjamkan kepada takaful untuk diteliti keasliannya.</p> |
| 6. | Meninggal Dunia karena Penyakit Kritis | <p>a) Formulir pengajuan klaim diisi oleh ahli waris yang ditunjuk (formulir klaim disediakan takaful).</p> <p>b) Kartu identitas pengaju klaim, menunjukkan yang asli dan menyerahkan <i>fotocopy</i>.</p> <p>c) Fotokopi kartu identitas peserta yang telah dilegalisir.</p> <p>d) Surat keterangan meninggal dunia dari pemerintah daerah setempat, minimal setingkat</p> |

| No | Jenis Klaim | Syarat |
|----|----------------------------|---|
| | | <p>kelurahan.</p> <p>e) Surat keterangan dokter tentang sebab meninggal, jika meninggal dalam perawatan dokter/rumah sakit (formulir klaim disediakan takaful).</p> <p>f) Daftar pertanyaan klaim meninggal dunia diisi oleh ahli waris (formulir disediakan takaful).</p> <p>g) Polis asli.</p> <p>h) Kuitansi pembayaran terakhir.</p> <p>i) Surat keterangan dari KBRI setempat dalam hal meninggal dunia diluar negeri.</p> <p>j) Surat keterangan ahli waris yang dikeluarkan oleh kelurahan.</p> <p>k) Surat kuasa penunjukan ahli waris yang diketahui oleh minimal setingkat kelurahan.</p> <p>l) Formulir surat keterangan dokter tentang perawatan penyakit kritis (formulir disediakan takaful).</p> <p>m) Formulir surat kuasa pemberian informasi/rekam medis dari ahli waris yang ditunjuk.</p> |
| 7. | Meninggal Dunia Kecelakaan | <p>a) Formulir pengajuan klaim diisi oleh ahli waris yang ditunjuk (formulir klaim disediakan takaful).</p> <p>b) Kartu identitas pengaju klaim, menunjukkan yang asli dan menyerahkan <i>fotocopy</i>.</p> <p>c) <i>Fotocopy</i> kartu identitas peserta yang telah dilegalisir.</p> <p>d) Surat keterangan meninggal dunia dari pemerintah daerah setempat, minimal setingkat kelurahan.</p> <p>e) Surat keterangan dokter tentang sebab meninggal, jika meninggal dalam perawatan dokter/rumah sakit (formulir klaim disediakan takaful).</p> |

| No | Jenis Klaim | Syarat |
|----|-----------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> f) Daftar pertanyaan klaim meninggal dunia diisi oleh ahli waris (formulir klaim disediakan takaful). g) Polis asli. h) Kuitansi pembayaran terakhir. i) Surat keterangan dari KBRI setempat dalam hal meninggal dunia diluar negeri. j) Surat keterangan ahli waris yang dikeluarkan oleh kelurahan. k) Surat kuasa penunjukan ahli waris yang diketahui oleh minimal setingkat kelurahan. l) Surat keterangan mengenai sebab kecelakaan dari kepolisian. |
| 8. | Meninggal Dunia Sakit | <ul style="list-style-type: none"> a) Formulir pengajuan klaim diisi oleh ahli waris yang ditunjuk (formulir klaim disediakan takaful). b) Kartu identitas pengaju klaim, menunjukan yang asli dan menyerahkan <i>fotocopy</i>. c) <i>Fotocopy</i> kartu identitas peserta yang telah dilegalisir. d) Surat keterangan meninggal dunia dari pemerintah daerah setempat, minimal setingkat kelurahan. e) Surat keterangan dokter tentang sebab meninggal, jika meninggal dalam perawatan dokter/rumah sakit (formulir klaim disediakan takaful). f) Daftar pertanyaan klaim meninggal dunia yang telah diisi oleh ahli waris (formulir klaim disediakan takaful). g) Polis asli. h) Kuitansi pembayaran terakhir. i) Surat keterangan dari KBRI setempat dalam hal meninggal dunia diluar negeri. j) Surat keterangan ahli waris yang dikeluarkan |

| No | Jenis Klaim | Syarat |
|-----|--|--|
| | | <p>oleh kelurahan.</p> <p>k) Surat kuasa penunjukan ahli waris yang diketahui oleh minimal setingkat kelurahan.</p> <p>l) Formulir surat kuasa pemberian informasi / rekam medis dari ahli waris yang ditunjuk.</p> |
| 9. | Nilai Tunai Seluruhnya dan Jatuh Tempo Habis Kontrak | <p>a) Formulir pengajuan klaim diisi oleh peserta (formulir klaim disediakan takaful).</p> <p>b) Kartu identitas peserta, menunjukkan yang asli dan menyerahkan <i>fotocopy</i>.</p> <p>c) Kuitansi pembayaran terakhir.</p> <p>d) Polis asli.</p> |
| 10. | Rawat Inap/ Perawatan | <p>a) Formulir pengajuan klaim diisi oleh pemegang polis/peserta (formulir klaim disediakan takaful)</p> <p>b) Kartu identitas pemegang polis/peserta, menunjukkan yang asli dan menyerahkan <i>fotocopy</i>.</p> <p>c) Formulir klaim rawat inap dan operasi yang telah diisi oleh dokter yang merawat (formulir disediakan oleh takaful)</p> <p>d) Kuitansi asli dan rincian biaya pengobatan termasuk salinan resep</p> <p>e) Hasil pemeriksaan lab. apabila dilakukan pemeriksaan lab.</p> |

Sumber : Dokumen PT. Asuransi Takaful Keluarga

Beberapa tahapan apabila nasabah ingin mengajukan klaim, yaitu:

1. Pemberitahuan Klaim

Pemberitahuan pengajuan klaim dapat dilakukan via apapun baik melalui telepon, sms, ataupun email. Nasabah dapat langsung menghubungi pihak agensi perihal pengajuan klaim, nasabah juga dapat datang ke kantor

RO terdekat, atau boleh menghubungi pihak kantor pelayanan untuk memberitahukan perihal pengajuan klaim. Dan selanjutnya, pihak Takaful akan memberikan arahan apa saja persyaratan yang harus dipenuhi nasabah dan membantu proses penyelesaian klaim tersebut sampai tuntas.

2. Menyerahkan bukti klaim

Setelah melakukan pengajuan klaim kepada perusahaan, nasabah yang mengajukan klaim kemudian menyerahkan bukti klaim yang dibutuhkan perusahaan sesuai jenis klaim yang diambil oleh nasabah dan persyaratan yang telah ditetapkan. Penyerahan bukti klaim dapat langsung diserahkan ke kantor pelayanan atau kantor RO terdekat, atau lebih mudahnya nasabah dapat mengirimnya melalui kantor pos atau jasa pengiriman lain. Penggunaan jasa pos atau jasa pengiriman lain membutuhkan banyak waktu, dan berakibat lamanya proses penyelidikan dokumen klaim dan pembayaran klaim.

Pembayaran klaim pada produk takafulink salam tidak dapat dibayarkan secara langsung pada saat nasabah mengajukan klaim saat itu juga. Membutuhkan waktu yang lebih lama dengan kurun waktu maksimal 14 hari, karena banyak dokumen bukti klaim yang harus diserahkan kepada perusahaan atau kantor pusat secara langsung. Berbeda pada produk fulnadi, pembayaran klaim yang diajukan oleh nasabah dapat diselesaikan dalam kurun waktu sehari semalam, karena bukti klaim yang disetorkan berupa form pengajuan klaim dan dapat dikirim via email.

3. Penyelidikan kebenaran bukti klaim

Bukti dan/atau dokumen yang telah diserahkan nasabah akan diselidiki oleh admin Representatif Office (RO), jika semua persyaratan yang dibutuhkan lengkap dan benar, kemudian dokumen-dokumen tersebut diserahkan kepada kantor pusat bidang akseptasi untuk pemrosesan pencairan klaimnya. Jika terjadi ketidakcocokan atau tidak lengkap suatu data yang diberikan nasabah kepada perusahaan, maka dokumen yang telah diberikan akan dikembalikan kepada nasabah untuk dilengkapi.

4. Pembayaran klaim

Setelah pemohon pengajuan klaim sepakat dengan jumlah penggantian yang telah dijanjikan di awal akad, perusahaan membutuhkan waktu maksimal 14 hari kerja dalam melakukan pembayaran klaim kepada tertanggung.

Peraturan yang diterapkan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta tidak diperbolehkannya pihak manajemen takaful menerima premi asuransi berupa *cash*, premi harus dibayarkan/disetorkan melalui rekening bank yang telah bermitra dengan PT. Asuransi Takaful Keluarga, peraturan tersebut diperuntukan menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Begitupun dalam pembayaran klaim, pengajuan klaim yang disetujui oleh perusahaan akan segera diproses dan dana klaim akan diterima oleh nasabah melalui rekening yang bersangkutan. Jumlah dana yang diterima oleh nasabah sesuai perjanjian di awal akad.

Pelayanan proses klaim yang sigap dan responsif sesuai dengan SOP yang berlaku menjadi nilai tambah dimata nasabah yang dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap kantor *Representatif Office* (RO) PT. Asuransi Takaful Keluarga.

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan laporan tugas akhir yang telah disampaikan oleh penulis, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Produk Takafulink Salam pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta merupakan produk perlindungan jiwa sekaligus berinvestasi murni syariah. dimana premi yang disetor oleh nasabah dibagi menjadi dua keperluan. Pertama, untuk keperluan proteksi. Kedua, untuk pengembangan dana atau investasi.
2. Produk Takafulink Salam pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta menggunakan dua akad. Pertama *tabarru*, dimana akad ini antara sesama peserta, bertujuan untuk saling tolong menolong diantara peserta jika ada yang mengalami musibah. Kedua *wakalah bil ujroh*, dimana akad ini antara pengelola dan peserta, meliputi pengelolaan dana *tabarru*, mengelola kegiatan investasi dana *tabarru*, kegiatan administrasi klaim, seleksi resiko dan pemasaran.
3. Prosedur penerimaan nasabah atau pembukaan Produk Takafulink Salam pada PT. Asuransi Takaful Keluarga memiliki beberapa tahapan, yaitu:

- a. Nasabah yang ingin mengajukan asuransi datang ke agen *marketing* takafuk keluarga atau agen *marketing* yang mencari calon nasabah, untuk melakukan pengisian data atau formulir asuransi yang diinginkan.
 - b. Kemudian *staff* administrasi (RO) melakukan penginputan data calon nasabah dan menyeleksi kelengkapan data calon nasabah, apabila terdapat kekeliruan dalam pengisian data, maka data akan dikembalikan ke *marketing* untuk diberikan kepada nasabah untuk dilengkapi.
 - c. Tahap selanjutnya *staff* administrasi menyerahkan berkas kepada kantor pusat (*underwriting*) untuk menyeleksi kembali data calon nasabah secara mendalam, yaitu mengenai hobi yang berisiko, jalan-jalan yang berisiko dan riwayat penyakit.
 - d. Jika data nasabah telah lengkap maka kantor pusat akan meng-ACC asuransi yang diajukan oleh nasabah. Dan melakukan penerbitan nomor polis oleh kantor pusat (*underwriting*), kemudian diberikan kepada kantor layanan untuk diserahkan kepada nasabah.
4. Proses pengajuan klaim produk takafulink salam pada PT. Asuransi Takaful Keluarga memiliki beberapa tahapan, yaitu :
- 1) Pemberitahuan klaim

Nasabah diminta untuk melengkapi berbagai persyaratan yang telah ditetapkan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga.
 - 2) Menyerahkan bukti klaim

Nasabah yang telah melengkapi persyaratan klaim wajib menyerahkan bukti klaim sesuai dengan jenis klaim yang diambil oleh nasabah kepada perusahaan.

3) Penyelidikan kebenaran bukti klaim

Pihak administrasi melakukan penginputan dokumen dan menyelidiki kebenaran klaim yang diajukan nasabah. Jika persyaratan yang dibutuhkan lengkap, maka dokumen akan diserahkan kepada kantor pusat untuk pemrosesan pencairan klaim. Apabila ada ketidakcocokan atau tidak lengkap suatu data yang diberikan nasabah kepada perusahaan, maka dokumen yang telah diberikan akan dikembalikan kepada nasabah untuk dilengkapi..

4) Pembayaran klaim

Pihak perusahaan membayarkan klaim dengan jumlah penggantian yang telah disepakati di awal akad. Perusahaan membutuhkan waktu maksimal 14 hari kerja dalam melakukan pembayaran klaim kepada tertanggung. Dana klaim yang diterima oleh nasabah ditransfer ke rekening masing-masing.

4.2 Saran

Dari kegiatan magang yang telah dilaksanakan, adapun saran yang dapat diberikan adalah :

1. Hendaknya PT. Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta meningkatkan sosialisasi dan promosi tentang produk yang dimiliki dan pentingnya berasuransi syariah, dengan demikian masyarakat memiliki pemahaman tentang

asuransi syariah dan produk yang dimiliki. Sehingga masyarakat tertarik untuk melakukan pembukaan rekening di PT. Asuransi Takaful Keluarga.

2. Lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah dengan menggunakan cara yang efektif dan efisien dalam proses administrasi, agar calon nasabah atau nasabah tidak merasa kesulitan.

DATAR PUSTAKA

- Ali, Zainuddin. 2008. *Hukum Asuransi Syariah*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Anshori, Abdul Ghofur. 2008. *Asuransi Syariah di Indonesia*. Yogyakarta : UII Press.
- Ardiyos. 2010. *Kamus Besar Akuntansi*. Jakarta: Citra Harta Prima.
- Baridwan, Zaki. 2009. *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode*. Yogyakarta: YKPN.
- Danarti, Dessy. 2011. *Jurus Pintar Asuransi – Agar Anda Tenang, Aman, dan Nyaman*, Yogyakarta. Gmedia.
- Documen. PT. Asuransi Takaful Keluarga.
- Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No: 21/Dsn-Mui/X/2001 Tentang Pedoman Umum Asuransi Syari'ah di akses 14 mei 2020 pada <http://mui.or.id>
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran: Buku 1*.
- Kotler. P. 2002. *Manajemen Pemasaran edisi milenium*. Jakarta: Prenhallindo.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Service Quality Dalam Pemasaran*.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- MUI, D. S. N. 2014. *Himpunan Fatwa Keuangan Syariah*. Penerbit Erlangga.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 30/PMK.010/2010 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah bagi Lembaga Keuangan Non-Bank di akses 14 mei 2020 pada www.ojk.go.id
- Puspitawati, Lilis, Sri Dewi Anggadini. 2011. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rasto. 2015. *Manajemen Perkantoran Paradigma Baru*. Bandung: CV ALFABETA.
- Sholihin, Ahmad Ifham. 2013. *Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syariah*. Gramedia Pustaka Utama.

- Sula, Muhammad Syakir. 2004. *Asuransi syariah: life and general: konsep dan sistem operasional*. Gema Insani.
- SZ, A. S. 2017. *Prosedur Waralaba dalam Pembukaan Toko Di Pt. Sumber Alfaria Trijaya Cabang Palembang*. Doctoral dissertation. Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *strategi pemasaran*. edisi 3. ANDI: Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian di akses 14 mei 2020 pada www.ojk.go.id