UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB II
GAMBARAN UMUM PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA CABANG PEKANBARU

A. Sejarah Berdirinya PT.Asuransi Takaful Keluarga

Pada tanggal 27 Juli 1993 telah dibentuk tim pembentukan Asuransi Takaful Keluarga Indonesia (TEPATI). Tim adalah perwakilan dari yayasan Abdi Bangsa, Bank Muamalat Indonesia dan Asuransi Jiwa Tugu Mandiri. Tim ini juga mengikutsertakan beberapa pejabata dari Depertemen Keuangan RI. Selain itu untuk memudahkan koordinasi antara pemprakarsa dengan pemerintahan, keterlibatan unsur Depkeu dimaksud agar sejak awal mereka memberikan dukungan kepada usaha besar ini.[18]

Asumsi Bank Muamalat Indonesia membutuhkan lembaga Asuransi yang sesuai dengan Syariah, baik dalam rangka mendukung permodalan maupun untuk memberikan kepercayaan kepada peserta. Sejak awal berdiri, Bank Muamalat Indonesia memang tidak punya alternatif lain kecuali mengambil Bank Konvensional.

Sebagai langkah awal, lima orang anggota TEPATI melakukan studi banding ke Malaysia pada tanggal 7-10 September 1993. Malaysia merupakan negara ASEAN pertama yang mempraktekkan asuransi berdasarkan Syariahyakni sejak Agustus 1985. Di Malaysia Asuransi Syariah dikelolah oleh Takaful Malaysia.[19]

---

[18]Tim TR & Development, *Modul Pengantar Dasara Takaful*, (Jakarta: PT. Asuransi Takaful Keluarga,2005), h. 7

[19]*Ibid.*

Setelah melakukan berbagai persiapan, termasuk sebuah seminar nasional di hotel Indonesia akhirnya berdirilah PT. Syarikat Takaful Indonesia (PT. STI) sebagai *HoldingCompany* pada tanggal 24 Febuari 1994. Tugas *HoldingCompany* selanjutnya adalah untuk modal ventura, penggadaian dan sebagainya. Fungsi utama dari PT. Syarikat Takaful Indonesia (PT. STI) mendirikan dua anak perusahaan yaitu Asuransi Jiwa bernama PT. Asuransi Takaful Keluarga dan Asuransi Kerugian Yang bernama PT. Asuransi Takaful Umum.

PT. Asuransi Takaful Keluarga diresmikan pada tanggal 25 Agustus 1994, dengan modal disetor sebesar Rp. 5 Milyar. Izin operasionalnya keluar pada tanggal 4 Agustus 1994 melaluai SK. Menkeu No. Kep-385/KMK.071/1994. Menteri keuangan Mar'ie Muhammad sendiri yang meresmikan pendiriannya PT.ATK di puri Syahid Jaya Jakarta, yang mana pemegang saham terbanyak dipegang oleh PT. Syarikat Takaful Indonesia sebesar 99,94% dan sebesar 0,06% dipegang oleh koperasi karyawan Takaful. Sedangkan dewan komisaris utama yaitu Dato' Mohd Fadzli Yusof dan komisarisnya, Wiwin P. Soedtjito,M. Haris, Wan Zamri wan Ismail. Dewan direksi terdiri dari direktur utama yaitu Agus Haryadi dan direkturnya M. Aminuddin Ismail.

Berdirinya PT. Asuransi Takaful Keluarga bila merujuk pada Undang-undang No. 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransia, karena sesuai dengan ketentuan undang-undang, bahwa investasi perusahaan asuransi disuatu Bank maksimal 5 persen dan dari seluruh kekayaannya. Tapi pada saat itu karena di Indonesia hanya ada satu Bank Syariah yaitu Bank Muamalat Indonesia maka

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

khusus Takaful seluruh investasinya boleh dilakukan di Bank Muamalat Indonesia. Ini merupakan suatu bentuk dukungan dari pemerintah pada proses pembentukan Asuransi Syariah ini. Tapi pada tahun 2000 perbankan yang berbasiskan Syariah mulai menjamur baik itu Bank umum maupun Bank Unit usaha Syariah dengan demikian undang-undang No. 2 Tahun 1992 berlaku sebagai mestinya.

B. Visi dan Misi Asuransi Takaful

1. Visi Takaful

   "Takaful Indonesia adalah Lembaga Keuangan yang konsisten menjalankan transaksi asuransi secara Islami."[20]

2. Misi Takaful

   a. Operasional perusahaan dilaksanakan atas dasar prinsip-prinsip syariah yang bertujuan memberikan fasilitas dan pelayanan terbaik bagi umat dan masyarakat Indonesia.

   a. Sebagai perusahaan Takaful akan berjuang dan berkembang untuk menjadi perusahaan yang terkemuka.[21]

3. Tujuan Takaful

   "Memberikan pelayanan yang terbaik, amanah dan profesional kepada umat Islam dan bangsa Indonesia."[22]

[20] Dokumen dan Arsip PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Pekanbaru, 2016
[21] *Ibid.*
[22] *Ibid.*

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

C. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi perusahaan mempengaruhi prilaku individu dan kelompok yang ada dalam suatu organsisasi, dimana struktur organisasi merupakan ciri-ciri organisasi yang dapat dipakai untuk mengendalikan atau membedakan bagian-bagian didalam organisasi. Struktur organisasi akan memudahkan perusahaan untuk mencapai tujuannya karena didalam organisasi akan terdapat rentang kendali *division of labor* dan depertementasi yang jelas.

Struktur Organisasi
PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Pekanbaru [23]

Stuktur organisasi yang jelas akan memuat uraian-uraian tugas serta tanggung jawab dari setiap orang yang berada didalam organisasi. Hal ini sangat membantu agar pelaksanaan tugas-tugas dapat berjalan dengan baik dan benar.

Berikut ini adalah tugas, tanggung jawab dan wewenang masing-masing pada jabatan di struktur organisasi:

[23] *Ibid.*

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Kepala Cabang

Tanggung jawab dan wewenangnya ialah bertanggung jawab terhadap pencapaian target cabang yang ditetapkan, bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional cabang, mengkoordinasi fungsi keuangan, fungsi tehnik dan klaim di cabang, bertanggung jawab terhadap pembinaan keagenan maupun sumber bisnis cabang lainnya. Sedangkan tugas-tugas pokoknya meliputi : [24]

a. Memeriksa dan menandatangani polis.
b. Menandatangani surat-surat keluar.
c. Menandatangani surat-surat dan memo intern.
d. *Costumer service*, Menandatangani bisnis *captive* (Bank Syariah)
e. Melakukan aktiviting marketing.
f. Membina agen / TAA, Koordinasi hubungan kantor cabang dengan KPO, Koordinasi karyawan, Sumber daya manusia (SDM).
g. Merekrut agent, membina agent dan mentraining agent, dan mengembangkan pasar baru.

2. Staf Administrasi Underwriting (Akseptasi)

Tanggung jawab dan wewenang ialah terselenggaranya kegiatan administrasi *underwriting* kantor cabang dari akseptasi sampai penerbitan

[24] *Ibid.*

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

polis dan perubahannya baik untuk bisnis renewal maupun bisnis baru. sesuai pedoman dan prosedur akseptasi yang berlaku, Melaksanakan pedoman dan prosedur *underwriting* kantor cabang. Menggunakan sistem GTS maupun perangkat kerja lainnya dalam rangka pekerjaan. Sedangkan tugas pokoknya meliputi:[25]

a. Melaksanakan administrasi penerbitan dan perubahan polis kantor cabang, dari akseptasi sampai dokumen polis maupun *cover note* sampai diterima oleh nasabah baik bank maupun non bank.

b. Memberikan masukan dan saran maupun laporan permasalahan kepada kepala cabang mengenai teknis underwriting kantor cabang.

c. Menyiapkan laporan *underwriting* yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan kantor cabang.

d. Memerikasa dengan seksama kesesuaian dokumen dokumen *underwriting* dengan pedoman dan prosedur teknik yang berlaku.

e. Melaksanakan *survey* resiko.

f. Menjalin kerjasama dan memberikan pelayanan baik kepada marketing, nasabah , maupun seluruh mitra kerja Takaful.

[25] *Ibid.*

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

g. Terkait dengan *team bancassurance* yang bersangkutan bertanggung jawab akan fungsi penerbitan polis maupun endorsement dari mulai berkoordinasi atau konsultasi dengan pihak bank saat akseptasi sampai dengan diterimannya polis oleh pihak bank.

3. Staf Klaim

Tanggung jawab dan wewenangnya ialah terselenggaranya fungsi dan administrasi klaim dengan baik, berkoordinasi denganbagian terkait dikantor pusat (klaim dan keuangan), menolak klaim yang secara teknis tidak dapat diprosesserta mengkoordinasikannya dengan kepala cabang, meminta pendapat kepala cabang atas klaim-klaim yang sulit diputuskan kasusnya apakah *liable* atau *unliable*, melakukan *adjustment* atas semua kasus klaim khususnya estimasi biaya perbaikan kendaraan dan meminta persetujuan kepala cabang atas *adjustment* tersebut, dan merekomendasikan kerjasama (PKS) dengan rekanan rekanan baru. Sedangkan tugas-tugas pokoknya antara lain: [26]

a. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang mengajukan klaim dengan baik sesuai term dan kondisi polis yang ada.

b. Melaksanakan administrasi proses klaim dengan baik.

c. Melakukan input claim registration dan claim payment secara konsisten.

[26] *Ibid.*

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

d. Melakukan administrasi file *claim* dengan baik, rapi dan teratur.

e. Melakukan korespondensi berkaitan dengan proses klaim baik

f. kepada kantor pusat, nasabah, pihak rekanan, dan pihak-pihak lain yang berkaitan dengan persetujuan kepala cabang.

g. Mempersiapkan laporan klaim berkala kepada kepala cabang, Memonitor perkembangan setiap proses klaim dengan baik dan sesuai prosedur kerja.

h. Membantu kepala cabang dalam memonitoring kinerja bengkel rekaan, dan Membantu kepala cabang, terkait aktivitas bisnis *bancassurance* dengan bank-bank syariah dalam rangka menunjang realisasi target cabang seperti melakukan kunjungan ke bank dan mengantar polis ke bank.

4. Staf Keuangan

Tanggung jawab dan wewenangnya ialah terselenggaranya fungsi keuangan dan akuntansi cabang sesuai sistem dan prosedur yang berlaku, Pelaporan data dan administrasi keuangan dan akuntansi kantor cabang. Sedangkan tugas-tugas pokoknya meliputi: [27]

a. Akuntansi penerimaan premi (Input OR).

b. Menjalankan fungsi kredit control (cetak O/S dan melakukan penagihan) untuk seluruh nasabah baik bank maupun non bank.

c. Menjalankan fungsi kasir dan operasional cabang.

[27] *Ibid.*

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

d. Cetak dan pembayaran mudharabah, maupun segala hal yang terkait bersifat teknis kepada nasbah baik bank maupun non bank.

e. Pembayaran insentif limit cabang.

f. Rekonsiliasi bank DPS dan DPT, kepada pihak bank.

g. Fungsi administrasi / *filling* arsip keuangan cabang.

h. Koordinasi dengan bagian keuangan kantor pusat.

5. Staf Pemasaran

Tugas dan wewenangnya meliputi: [28]

a. Memenuhi segala instruksi principal.

b. Melaksanakan tugas dengan hati-hati dan teliti.

c. Melakukan tugasnya secara sendiri, tidak didelegasikan.

d. Melakukan tugasnya dengan itikad baik.

e. Bertanggung jawab dalam menerima uang, untuk kepentingan pricipal.

f. Menerima penggantian/ganti-rugi atas kehilangan atau kerugian yang dialami saat melaksanakan tugasnya dari principal.

g. Menerima imbalan (Remuneration) dari hasil pekerjaannya.

h. Berwenang untuk memperoleh kembali barang-barang jaminan yang ia jaminkan dalam melaksanakan tugasnya.

[28] *Ibid.*

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

D. Produk-Produk Asuransi Takaful Keluarga

Produk PT. ATK terbagai atas dua unsur yaitu asuransi dengan unsur tabungan dan asuransi dengan tanpa unsur tabungan:

1. Produk PT. ATK dengan unsur-unsur tabungan yang mencakup:[29]

   a. Takaful Dana Investasi

   Yaitu suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang menginginkan dan merencanakan pengumpulan dana dalam mata uanga Rupiah atau US Dolar sebagai dana investasi yang diperuntukkan kepada ahli warisnya.

   b. Takaful Dana Haji

   Yaitu suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang menginginkan dan merencanakan pengumpulan dana dalam mata uang Rupiah atau US Dolar untuk biaya dalam melaksankan ibadah haji.

   c. Takaful Dana Pendidikan

   Yaitu produk PT. ATK untuk perorangan atau individu yang ditunjuk bagi orang tua (*proteksi*) yang merencanakan dana pendidikan untuk putra-putrinya sampai sarjana dalam mata uang Rupiah atau US Dolar.

   d. Investasi Takafulink

   Yaitu program investasi dan proteksi yang memberikan manfaat berupa santunan (manfaat takaful) kepada yang berhak apabila pesrta mengalami musibah sebagaimana yang telah diakadkan dalam kontrak

[29] Widya Astari, (Sales Manager), *Wawancara*, tanggal 17 Februari 2016

dan serta manfaat berupa kesempata memilih investasi untuk pengembangan dananya.

e. Takafulink Falah

Yaitu program yang dirancangsecara khusus bagi peserta yang menginginkan manfaatasuransi secara keseluruhan saat mengalami musibah sakit atau kecelakaan dan manfaat produk ini yang otomatis? Default hanya *term insurance* (manfaat utama) + tabungan sedangkan yang lainnya merupakan pilihan peserta untuk mengambil atau tidak dan sesuai dengan besarnya manfaat.

2. Produk PT. ATK tanpa unsur tabungan yang mencakup:[30]

a. Takaful Kesehatan Individu

Yaitu diperuntukan bagi perorangan yang bermaksud menyediakan dana santunan rawat inap dan operasi bila sakit dalam masa perjanjian.

b. Takaful Kecelakaan Diri Individu

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

[30] *Ibid.*

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Takaful Al-Khairat Individu

Yaitu diperuntukan bagi perorangan yang bermaksud menyediakan dana santunan untuk ahli waris bila peserta mengalami misibah kematian dalam masa perjanjian.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.