

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 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 pejabat dari Departemen Keuangan RI. Selain itu untuk memudahkan koordinasi antara pemrakarsa dengan pemerintahan, keterlibatan unsur Depkeu dimaksud agar sejak awal mereka memberikan dukungan kepada usaha besar ini.¹

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 Syariah yakni sejak Agustus 1985. Di Malaysia Asuransi Syariah dikelola oleh Takaful Malaysia.²

¹ Tim TR & Development, *Modul Pengantar Dasara Takaful*, (Jakarta: PT. Asuransi Takaful Keluarga, 2005)

²*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 melalui SK. Menkeu No. Kep-385/KMK.071/1994. Menkeu 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. Soedjtito, M. Haris, Wan Zamri wan Ismail. Dewan direksi terdiri dari direktur utama yaitu Agus Haryadi dan direkturnya M. Aminuddin Ismail.

Sebenarnya berdirinya PT.ATK apabila 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 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 berbasis 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

- a. Takaful Indonesia adalah Lembaga Keuangan yang konsisten menjalankan transaksi asuransi secara islami.

2. Misi Takaful

- a. Operasional perusahaan dilaksanakan atas dasar prinsip-prinsip syariah yang bertujuan memberikan fasilitas dan pelayanan terbaik bagi umat dan masyarakat Indonesia.
- b. Sebagai perusahaan Takaful akan berjuang dan berkembang untuk menjadi perusahaan yang terkemuka.

3. Tujuan Takaful

- a. Memberikan pelayanan yang terbaik, amanah dan profesional kepada umat islam dan bangsa Indonesia.

C. Produk-produk Asuransi Takaful Keluarga

Produk PT. ATK terbagi atas dua unsur yaitu:

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

a. Takaful Dana Investasi

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

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 melaksanakan 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 dan serta manfaat berupa kesempatan memilih investasi untuk pengembangan dananya.

e. Takafulink Falah

Yaitu program yang dirancang secara khusus bagi peserta yang menginginkan manfaat asuransi 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:

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.

c. Takaful Al-Khairat Individu

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

D. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi perusahaan mempengaruhi perilaku individu dan kelompok yang ada dalam suatu organisasi, 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 departementasi yang jelas.

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 sehingga perusahaan dapat menghadapi persaingan dengan perusahaan sejenis serta dalam usaha untuk meningkatkan penjualan, produksi maupun mutu pelayanan pada konsumen.

Berikut ini penulis menyajikan struktur organisasi dari PT. ATK Cabang Pekanbaru, dimana struktur organisasi tersebut dapat memperlihatkan hubungan kerja dari masing-masing bagian berikut yang terdiri dari :³

1. Susunan organisasi

- a. Marketing Office Manager
 - 1) Retail
 - 2) Corporate
 - 3) BAO
- b. Marketing Office Operational Manajer (Kantor Pusat)
- c. Marketing Office Operational Coordinator
 - 1) Marketing Office Operation
 - 2) General Support

³Ibu Husnita, PT. Asuransi Takaful Keluarga, *Wawancara*, (Pekanbaru, 29 Januari 2015).

2. Personalia

- a. Takaful Agency Directur
 - 1) Retail
- b. Corporate Marketing Manager
 - 1) Corporate
 - 2) BAO
- c. Marketing Office Operational Coodibato
 - 1) Marketing Office Operasional
 - 2) General Support

Adapun tugasdan wewenang serta tanggung jawab pada struktur organisasi tersebut adalah:

1. *Marketing Office Maneger*

Meliputi kegiatan pemasaran *retail* dan *corporate business*, mewakili wewenang melakukan dan mengusulkan rekrutmen, promosi, demosi, teminasi dan mutasi sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku, memberdayakan SDM dikantor pemasaran sesuai dengan kebutuhan, melakukan penilaian subordinate sesuai dengan kewenangan yang berlaku, mewakili menagemen PT. ATK dalam membuat perjanjian kerjasama kemitraan dengan lembaga atau perusahaan. Dan memiliki tugas pokok antara lain : mencapai target pemasaran (premi pertama dan man power) dalam jangka waktu yang telah ditetapkan, memastikan terlaksananya dengan baik sistem rekrut dan seleksi sesuai dengan cycle dengan menggunakan from standar divisi

detail, mengandal permasalahan peserta dengan baik, menjaga dan memelihara aset perusahaan dengan baik, membangun dan menjaga citra positif perusahaan (*coporate imege*), memastikan operasional kantor pemasaran sesuai dengan sisitem manajemen mutu, memastikan terlaksananya unit kerja pelaksana prinsip mengenal peserta.⁴

2. *Marketing Office Operation Manager*

Memiliki tanggung jawab terselenggaranya operasional dikantor pemasaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku, terpelihara aset menjadi tanggung jawabnya, melakukan koordinasi dengan *marketing office operation coordinator* dalam rangka mendukung pencapaian sasaran mutu operatioankantor pemasaran, bertanggung jawab terhadap blanko polis, kwitansi, sertifikat dan kartu peserta, dan memiliki tanggung jawab terpeliharanya dokumentasi transaksi.

Adapun tugas pokok dari Marketing Office Operational antara lain:

- a. Terselenggaranya opsionalkantor pemasaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu :
 - 1) Melakukan registrasi dan input aplikasi serta input data peserta/ transfer data peserta ke SMART baik individu maupun kumpulan non bancassurance.
 - 2) Melakukan edit data aplikasi dan data peserta yang diinput.
 - 3) Melakukan registrasi polis individu dan kumpulan.

⁴Sumber Data : PT. Asuransi Takaful Keluarga Indonesia.

- 4) Mencetak polis individu beserta lampirannya termasuk polis Takafulink.
- 5) Mencetak kwitansi, sertifikat, dan kartu peserta kumpulan.
- 6) Membuat berita acara untuk setiap polis salah cetak setiap minggu.
- 7) Munyiapkan dan mengirimkan polis beserta dokumen pendukung yang akan dikirim kepeserta.
- 8) Melakukan pencatatan distribusi blanko aplikasi, polis, sertifikat, dan kartu peserta.
- 9) Mengirimkan aplikasi asli, copy polis individu dan lampiran ke kantor pusat paling lambat tiga hari setelah tanggal terima polis
- 10) Mengirimkan aplikasi asli kumpulan dan kelengkapannya ke kantor pusat.
- 11) Kewenangan kantor pemasaran ke kantor pusat.
- 12) Mengirimkan persetujuan klaim beserta dokumen pendukungnya ke kantor, mencetak surat medical, surat pengantar medical dan penambahan tabarru' serta menyampaikannya kepada Agen/BAO.
- 13) Melakukan input tanggal tanda terima polis.
- 14) Melakukan input penerimaan dan pengeluaran kartu fullprotek.
- 15) Melakukan registrasi dan input pengajuanklaim individu.
- 16) Membuat pengajuan anggaran rutin dan non rutin.
- 17) Mengirim pengajuan klaim beserta kelengkapan datanya yang penyelesaian klaimnya bukan menjadi kewenangan kantor pusat satu bulan sekali.

- 18) Membuat dan mengirimkan formulir CIT.
 - 19) Mengambil rekening koran di Bank.
 - 20) Mengirim dokumen keuangan (*voucer*, laporan buku harian dan rekening koran DPT/DPS serta laporan kas *opname*) yang dilengkapi dengan bukti kwitansi dan bukti keuangan lainnya yang sah kepada data control pusat.
 - 21) Mengarsipkan dokumen-dokumen terkait dengan penerbitan polis, pengajuan klaim dan transaksi keuangan.
 - 22) Melakukan input pengaduan peserta.
 - 23) Mengajukan prosedur kontingensi pada saat *Marketing Office Operation Coordinator* berhalangan.
- b. Terpeliharanya aset kantor pemasaran.
- 1) Memelihara optimalisasi dari fungsi aset.
 - 2) Mengirimkan laporan aktiva tetap terakhir setiap bulan kepada data kontrol.
 - 3) Memastikan terselenggaranya administrasi pemakain barang cetakan.
 - 4) Memastikan terselenggaranya filing di Kantor Pemasaran.
- c. Terselenggaranya operasional inkaso di Kantor Pemasaran.
- 1) Mencetak daftar peserta jatuh tempo dan memberikannya kepada kolektor.
 - 2) Menginput dan mencetak daftar pengembalian kwitansi kolektor baik status lunas maupun tidak lunas.

- 3) Mengarsip dokumen-dokumen inkaso.
- 4) Mengajukan permintaan barang cetakan.

Marketing Office Operatioan memiliki wewenang antara lain: menerima uanga dari pesrta dan agen, mendistribusikan kwitansi premi lanjutan dan kwitansi titipan premi kepada peserta kolektor dan agen, dan melakukan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku, memiliki akses atas kotak uang kasir(*cash box*) yang digunakan untuk menyimpan uang yang diterima terkait dengan transaksi yang dilakukan oleh perusahaan dengan pihak peserta maupun pihak lainnya, memiiki akses atas modul keuangan SMART sesuai ketentuan yang berlaku, memeriksa kesesuain berkas aplikasi data peserta transaksi dengan standar proses yang berlaku, melakukan koordinasi dengan fungsi terkait dalam hal pelayanan kepada peserta.

3. *Marketing Office Operation Coordinator*

- a. Tanggung jawab *Marketing Operation Coordinator* antara lain:
 - 1) Terselenggaranya operasional kantor pemasran sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - 2) Terpeliharanya aset kantor pemasaran.
 - 3) Terselenggaranya fungsi pelayanan kepada peserta dan calaon peserta sesuai sasaran mutu operasional kantor pemasaran.
 - 4) Melakukan koordinasi dengan *Marketing Office Manager* dalam rangka mendukung pencapaian target kantor pemasaran.

- 5) Terlaksananya sistem dan prosedur identifikasi peserta serta transaksi yang mencurigakan.
- b. Tugas-tugas pokok *Marketing Office Operatioan Coordinator*⁵
- 1) *Terselenggaranya Operasional Kantor Pemasaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu:*
 - a) Menerima aplikasi dan memastikan kelengkapan data.
 - b) Menidak lanjuti data yang masih tunda (aplikasi dan data peserta).
 - c) Melakukan verifikasi aplikasi dan verifikasi data peserta individu dan kumpulan.
 - d) Melakukan kontrol proses dan proges penerbitan dan pemulihan polis.
 - e) Memastikan kesesuaian perhitungan nilai unit, NAB, rider polis Takafulink yang telah tercetak dengan berkas aplikasi/ilustrasi.
 - f) Melakukan registrasi pengajuan agen.
 - g) Mencetak surat pemulihan, penerimaan aplikasi, meregistrasi dan mengontrolisasi pengajuan tersebut dikirm ke kantor pusat.
 - h) Menerima pengajuan klaim dan memastikan kelengkapan data.
 - i) Melakuakan otoritas persetujuan klaim sesuai ketentuan yang berlaku.
 - j) Melakuakn kontrol proses, progres kaim dan menindaklanjuti data yang masih tunda.

⁵*Ibid*

- k) Melakukan investigasi klaim atas permintaan kantor pusat.
- l) Menerima premi pertama dan premi lanjutan yang dibayar secara tunai.
- m) Mencetak kwitansi titipan premi dan kwitansi premi lanjutan.
- n) Menginput penerimaan premi baik tunai maupun via bank ke SMART.
- o) Melakukan validasi pada kwitansi premi dengan memberikan cap stempel luna.
- p) Merekap input PDP ke from PDP dan mengirimkan ke data kontrol setiap bulan.
- q) Mengotorisasi penarikan dana droping dan pengeluaran biaya operasional.
- r) Melakukan kontrol proses dan progres penerimaan premi serta pembayaran klaim dan Meminitor saldo kas bank pemasaran.
- s) Melaporkan saldo kas dan bank setiap akhir bulan ke data kontrol.
- t) Melakukan koordinasi dengan data kontrol untuk menindak lanjuti permasalahan pembayaran premi.
- u) Melakukan rekonsiliasi piutang premi dengan BAO.
- v) Melaksanakan pelayanan kepada peserta dan calon peserta sebagai customer service.

- w) Melakukan input pengaduan komplain dan melakukan koordinasi dengan pihak terkait dalam rangka penyelesaian komplain.
 - x) Melakukan prosedur kontingensi paad saat Marketing Office Operation berhalangan.
- 2) *Terpiliharnya asset kantor pemasaran.*
- a) Memastikan terselenggaranya administrasi inventaris kantor.
 - b) Memastikan terselenggaranya keamanan,kebersihan kerapian, dan ketertiban kantor.
 - c) Memastikan tersedianya surat izin operasional kantor sesuai ketentuan yang berlaku.
 - d) Memastikan terselenggaranya administrasi pemakain barang cetakan.
 - e) Memastikan terselenggaranya filing dokumen.
- 3) *Memastikan terselenggaranya penagihan premi lanjutan.*
- a) Melakukan kontrol penagihan premi lanjutan baik individu maupun kumpulan.
 - b) Melakukan kontrol outstanding premi dan proses klaim.
- 4) *Terlaksananya sistem dan prosedur identifikasi peserta serta transaksi yang mencurigakan.*
- a) Melakukan update data profil nasabah.
 - b) Membuat laporan transaksi yang mencurigakan dan melaporkan kepada *Marketing Office Manager* dan data kontrol.

Marketing Office Operation Coordinator memiliki wewenang yaitu: memberdayakan dan melakukan penilaian SDM dibawah koordinasinya, membubuhkan paraf atau tanda tangan dalam dokumen yang terkait dengan kegiatan operasional kantor pemasaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku, menyetujui klaim individu non resiko sesuai dengan ketentuan yang berlaku, memiliki akses atau kotak kasir yang digunakan untuk menyimpan uang yang terima terkait dengan transaksi yang dilakukan oleh kantor pemasaran dengan pihak peserta maupun pihak lainnya, memiliki akses atas modul keuangan SMART sesuai ketentuan yang berlaku.

4. *Office Support*

Memiliki tugas-tugas pokok lain:

- a. Menjaga kebersihan kantor serta barang-barang didalam kantor dengan membersikannya secara rutin.
- b. Menginventarisir peralatan kantor.
- c. Membeli barang kebutuhan rutin kantor yang tidak dapat diperoleh dari kantor pusat.
- d. Membantu tugas administrasi seperti:
 - 1) Mengambil rekening koran di bank.
 - 2) Melakukan administrasi pengirim dari dan kekantor pusat pemasaran (via kurir diantar langsung) yang berkaitan dengan tugas kantor.
 - 3) Memfoto Copy dokumen yang berkaitan dengan tugas kantor.