

BAB II

GAMBARAN UMUM

PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA 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 Abadi 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 pemarkasa dengan pemerintah, keterlibatan unsur Depkeu dimaksudkan agar sejak awal mereka memberi dukungan kepada usaha besar ini¹⁰.

Asumsi Bank Muamalat Indonesia membutuhkan lembaga Asuransi yang sesuai dengan Syari'ah, baik dalam rangka mendukung permodalan maupun untuk memberikan kepercayaan kepada nasabah. Sejak awal berdiri, Bank Muamalat Indonesia memang tidak punya alternatif lain kecuali mengambil Asuransi 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 prinsip Syari'ah yakni sejak Agustus 1985. Di Malaysia Asuransi Syari'ah dikelola oleh Takaful Malaysia.

¹⁰Tim TR & D Development, *Modul Pengetahuan Dasar Takaful*, (Jakarta: Pt. Asuransi Takaful Keluarga, 2005), Cet. Ke-1, h. 3

Setelah melakukan berbagai persiapan, termasuk sebuah seminar nasional di hotel Indonesia akhirnya berdirilah PT. Syarikat Takaful Indonesia (PT. STI) sebagai *Holding Company* pada tanggal 24 Februari 1994. Tugas *Holding Company* selanjutnya adalah untuk modal ventura, pengadaian dan sebagainya. Fungsi utama dari PT. Syarikat Takaful Indonesia (PT. STI) mendirikan dua anak perusahaan yaitu PT. Asuransi Takaful Keluarga dan 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 berdirinya 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 terdiri dari komisaris utama yaitu Dato' Mohd Fadzli Yusof dan komisarisnya Wiwin P. Soedjtito, M. Harris, Wan Zamri wan Ismail. Dewan direksi terdiri dari direktur utama yaitu Agus Haryadi dan Direkturnya M. Aminuddin Ismail.

B. Visi dan Misi Asuransi Takaful Keluarga

1. Visi Takaful

- a. Menjadi Role Model Bisnis Syari'ah di Indonesia dengan Profesional, Amanah dan Memberikan Manfaat bagi Masyarakat.

2. Misi Takaful

- a. Menjadikan Asuransi Takaful Keluarga sebagai Perusahaan Asuransi Jiwa Terbaik di Indonesia.
- b. Menjadikan Sumber Daya Manusia sebagai salah satu aset bagi pertumbuhan perusahaan.
- c. Memberikan pelayanan yang terbaik dengan dukungan teknologi¹¹.

C. Produk-produk Asuransi Takaful Keluarga

Produk-produk PT. ATK yaitu:

a. Takaful Dana Pendidikan

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

b. Takafulink Salam

Yaitu program investasi dan proteksi yang memberikan manfaat berupa santunan (manfaat takaful) kepada yang berhak apabila peserta mengalami musibah sebagaimana yang telah diakadkan dalam kontrak dan serta manfaat berupa kesempatan memilih investasi untuk pengembangan dananya.

c. Takaful Kesehatan Individu

¹¹ Sumber: PT. Asuransi Takaful Keluarga Pekanbaru

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

d. Takaful Kecelakaan Diri Individu

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

e. Takaful Al-Khairat Individu

Yaitu diperuntukkan bagi perorangan yang bermaksud menyediakan dana santunan untuk ahli waris bila peserta mengalami musibah kematian dalam masa perjanjian¹².

D. Manfaat Asuransi Takaful

Takaful sebagai asuransi yang beroperasi berdasarkan ketentuan syari'ah Islam, akan bermanfaat khususnya bagi peserta sebagai berikut:

1. Untuk menyediakan tempat menyimpan atau menabung bagi peserta secara teratur dan aman, baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang, baik masa kini maupun mendatang.
2. Untuk persiapan masa depan ahli waris peserta, jika sewaktu-waktu peserta dipanggil Tuhan atau meninggal dunia.

¹² *Dokumen PT. Asuransi Takaful Keluarga Pekanbaru*

3. Untuk persiapan bagi peserta jika sewaktu-waktu mendapatkan musibah baik terhadap diri maupun hartanya, tersedia dana untuk menanggulangnya.
4. Jika dalam masa bertanggung peserta masih hidup dia akan memperoleh kembali bagian simpanan uang yang telah terkumpul beserta keuntungan dan kelebihannya.
5. Bank-bank Islam (Bank Muamalat Indonesia dan BPR-BPR Islam) di Indonesia akan menyediakan asuransi takaful sebagai mitra usaha dalam rangka perlindungan terhadap berbagai aset dan pembiayaan-pembiayaan yang diberikan kepada nasabah¹³.

E. Struktur Organisasi Perusahaan

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

Struktur organisasi yang jelas akan memuat uraian-uraian tugas serta tanggung jawab dari setiap orang yang berada di dalam organisasi. Hal ini sangat membantu agar pelaksanaan tugas-tugas dapat berjalan dengan baik dan benar sehingga perusahaan dapat menghadapi persaingan dengan

¹³ Dokumen PT. Asuransi Takaful Keluarga Pekanbaru

perusahaan sejenis serta dalam usaha meningkatkan penjualan, produksi maupun mutu pelayanan kepada konsumen.

Berikut ini penulis menyajikan struktur organisasi dari PT. ATK Pekanbaru:

1. Sales Support

a) KAPP : Uswatun Hasanah

b) SAO : Beni Suzanto

c) GS : Syafwan

2. BAO : Wirdaningsih

Jebby Cahyutu

3. TAD

Pekanbaru 1 : Irawati

Pekanbaru 2 : Nila Fitria

Pekanbaru 3 : Husnita

4. CMM : Dewi Hartati

Untuk lebih jelasnya struktur organisasi yang terdapat pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Pekanbaru dapat dilihat pada gambar berikut:

Adapun tugas dan wewenang serta tanggung jawab pada struktur organisasi di atas adalah sebagai berikut:

1. KAPP (Kepala Administrasi dan Pelayanan Kantor)

a. Tanggung Jawab KAPP antara lain:

- 1) Terselenggaranya operasional kantor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Terpeliharanya aset kantor pemasaran.
- 3) Terselenggaranya fungsi pelayanan kepada peserta dan calon peserta sesuai sasaran mutu operasional kantor.
- 4) Melakukan koordinasi dengan SAO (Staff Administration Operation) dalam rangka mendukung pencapaian target kantor pemasaran.
- 5) Terlaksananya sistem dan prosedur identifikasi nasabah serta transaksi yang mencurigakan.

b. Tugas-tugas pokok KAPP:

- a) Terselenggaranya Operasional Kantor Sesuai dengan Ketentuan yang berlaku.
 - 1) Menerima aplikasi dan memastikan kelengkapan data.
 - 2) Menindaklanjuti data yang masih tunda (aplikasi dan data peserta).
 - 3) Melakukan verifikasi aplikasi dan verifikasi data peserta individu dan kumpulan.

- 4) Melakukan kontrol proses dan progres penerbitan dan pemulihan polis.
- 5) Memastikan kesesuaian perhitungan nilai unit, NAB, rider polis Takafulink yang telah tercetak dengan berkas aplikasi/ilustrasi.
- 6) Melakukan registrasi pengajuan agen.
- 7) Mencetak surat pemulihan, menerima polis, meregistrasi dan mengontrolisasi pengajuan pemulihan sebelum formulir pengajuan pemulihan tersebut dikirim ke kantor pusat.
- 8) Menerima pengajuan klaim dan memastikan kelengkapan data.
- 9) Melakukan otorisasi persetujuan klaim.
- 10) Melakukan kontrol proses, progres klaim dan menindaklanjuti data yang masih tunda.
- 11) Melakukan investigasi klaim atas permintaan kantor pusat.
- 12) Menerima premi pertama dan lanjutan secara tunai.
- 13) Mencetak kwitansi titipan premi dan kwitansi premi lanjutan.
- 14) Menginput penerimaan premi.
- 15) Melakukan validasi pada kwitansi premi.

- 16) Merekap inputan PDP ke form PDP dan mengirimkan ke data kontrol setiap bulan.
 - 17) Mengotorisasi penarikan dana droping dan pengeluaran biaya operasional.
 - 18) Melakukan kontrol proses dan progres penerimaan premi serta pembayaran klaim dan memonitor saldo kas bank pemasaran.
 - 19) Melaporkan saldo kas dan bank setiap akhir bulan ke data kontrol.
 - 20) Melakukan koordinasi dengan data kontrol untuk menindaklanjuti permasalahan pembayaran premi.
 - 21) Melakukan rekonsiliasi piutang premi dengan BAO.
 - 22) Melaksanakan pelayanan kepada peserta dan calon peserta.
 - 23) Melakukan input pengaduan komplain dan melakukan koordinasi dengan pihak terkait.
 - 24) Melakukan prosedur kontingensi pada saat SAO berhalangan.
- b) Terpeliharanya aset kantor.
- 1) Memastikan terselenggaranya administrasi inventaris kantor.
 - 2) Memastikan terselenggaranya keamanan, kebersihan, kerapian dan ketertiban kantor.
 - 3) Memastikan tersedianya surat izin operasional kantor.

- 4) Memastikan terselenggaranya administrasi pemakaian barang cetakan.
 - 5) Memastikan terselenggara filling dokumen.
- c) Memastikan terselenggaranya penagihan premi lanjutan.
- 1) Melakukan kontrol penagihan premi lanjutan baik individu maupun kumpulan.
 - 2) Melakukan kontrol outstanding premi dan proses klaim.
- d) Terlaksananya sistem dan prosedur identifikasi nasabah serta transaksi yang mencurigakan.
- 1) Melakukan update data dan profil nasabah.
 - 2) Membuat laporan transaksi yang mencurigakan dan melaporkan kepada BAO dan data kontrol.
- c. Wewenang KAPP yaitu¹⁴:
- 1) Memberdayakan dan melakukan penilaian SDM di bawah koordinasinya.
 - 2) Membubuhkan paraf atau tanda tangan dalam dokumen yang terkait dengan kegiatan operasional kantor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - 3) Menyetujui klaim individu non resiko sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - 4) Memiliki akses atas kotak kasir yang digunakan untuk menyimpan uang yang diterima terkait dengan transaksi yang

¹⁴ *Ibid*

dilakukan oleh kantor dengan pihak yang peserta ataupun yang lainnya.

- 5) Memiliki akses atas modul keuangan SMART sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. SAO (Staff Administration Operation)

a. Tanggung Jawab SAO antara lain¹⁵:

- 1) Terselenggaranya operasional di kantor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Terpeliharanya aset kantor.
- 3) Melakukan koordinasi dengan KAPP dalam rangka mendukung pencapaian sasaran mutu operational kantor.
- 4) Bertanggung jawab terhadap blanko polis, kwitansi, sertifikat dan kartu peserta.
- 5) Terpeliharanya dokumentasi transaksi.

b. Tugas Pokok SAO antara lain¹⁶:

- a) Terselenggaranya operasional kantor sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu:
 - 1) Melakukan registrasi dan input aplikasi peserta.
 - 2) Melakukan edit data aplikasi dan data peserta yang telah diinput.
 - 3) Melakukan registrasi polis.
 - 4) Mencetak polis beserta lampirannya.

¹⁵ File Job Description BAO

¹⁶ *Ibid*

- 5) Mencetak kwitansi, sertifikat dan kartu peserta kumpulan.
- 6) Membuat berita acara untuk setiap polis beserta dokumen pendukung yang akan dikirim ke peserta.
- 7) Melakukan pencatatan distribusi blanko aplikasi, polis, sertifikat dan kartu peserta.
- 8) Mengirimkan aplikasi asli, copy polis individu dan lampiran ke kantor pusat.
- 9) Mengirimkan aplikasi asli kumpulan dan kelengkapannya ke kantor pusat.
- 10) Mengirimkan persetujuan klaim beserta klaim dokumen pendukungnya ke kantor, mencetak surat medical, penambahan tabarru', serta menyampaikan kepada agen.
- 11) Melakukan input tanggal tanda terima polis.
- 12) Melakukan input penerimaan dan pengeluaran kartu fullprotek.
- 13) Melakukan registrasi dan input pengajuan klaim.
- 14) Membuat pengajuan anggaran rutin dan non rutin.
- 15) Membuat dan mengirimkan formulir CIT.
- 16) Mengambil rekening Koran di Bank.
- 17) Mengirim dokumen keuangan yang dilengkapi dengan bukti kwitansi dan bukti keuangan lainnya yang sah kepada data kontrol pusat.
- 18) Mengarsipkan dokumen-dokumen terkait dengan penerbitan polis, pengajuan klaim dan transaksi keuangan.
- 19) Melakukan input pengaduan peserta.

- 20) Menjalankan prosedur kontigensi saat KAPP berhalangan.
- b) Terpeliharanya aset kantor.
 - 1) Memelihara optimalisasi dari fungsi aset.
 - 2) Mengirimkan laporan aktiva tetap terakhir setiap bulan kepada data kontrol.
 - 3) Memastikan terselenggaranya administrasi pemakaian barang cetakan.
 - 4) Memastikan terselenggaranya filling dokumen.
 - c) Terselenggaranya Operasional Inkaso di Kantor.
 - 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) Mengarsipkan dokumen-dokumen inkaso.
 - 4) Mengajukan permintaan barang cetakan.
- c. Wewenang BAO antara lain¹⁷:
 - 1) Menerima uang pembayaran premi dari peserta dan agen.
 - 2) Mendistribusikan kwitansi premi lanjutan dan kwitansi premi titipan kepada peserta kolektor dan agen.
 - 3) Melakukan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - 4) Memiliki akses atas kotak kasir yang digunakan untuk menyimpan uang yang diterima terkait dengan transaksi yang dilakukan oleh perusahaan.

¹⁷ *Ibid*

- 5) Memiliki akses atas modul SMART sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 6) Memeriksa kesesuaian berkas aplikasi data peserta dengan standar proses yang berlaku.
- 7) Melakukan koordinasi dengan fungsi terkait dalam hal pelayanan peserta.

3. GS (General Support)¹⁸

- 1) Menjaga kebersihan kantor serta barang-barang dalam kantor dengan membersihkannya secara rutin.
- 2) Menginventarisir peralatan kantor.
- 3) Membeli barang kebutuhan rutin kantor yang tidak dapat diperoleh dari kantor pusat.
- 4) Membantu tugas administrasi seperti:
 - a) Mengambil rekening Koran ke Bank.
 - b) Melakukan administrasi pengiriman dari/dan ke kantor pusat pemasaran (via kurir atau diantar langsung) yang berkaitan dengan tugas kantor.
 - c) Memfotocopy dokumen yang berkaitan dengan tugas kantor.

¹⁸ File Job Description GS