

**PROSEDUR DAN PELAKSANAAN PEMBAYARAN KLAIM
ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR MENURUT
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

(Studi Kasus Di PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Pekanbaru)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan syarat
untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.Sy)



OLEH :

ZANNAH DWITA SYARI
NIM 10925005470

**PROGRAM S1
JURUSAN EKONOMI ISLAM**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERISULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2013

Daftar Wawancara Untuk Nasabah

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Saya mahasiswa dari Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, saya memohon Bapak/Ibu Untuk menjawab pertanyaan saya yang berkaitan dengan penelitian saya.

I. Daftar Pertanyaan

1. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menjadi nasabah asuransi Ramayana Umit Layanan Syariah ?
 - a. < 1 tahun
 - b. 1-5 tahun
 - c. > 5 tahun

2. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang Prosedur/syarat yang ditetapkan pihak Asuransi dalam pengajuan Polis ?
 - a. Sangat mudah
 - b. Mudah
 - c. Tidak mudah

3. Apakah pada saat bapak/ibu mengajukan klaim asuransi diberi informasi tentang proses klaim
 - a. Iya
 - b. Tidak

4. Apa alasan bapak/Ibu menjadi nasabah Asuransi kendaraan bermotor
 - a. Mengurangi resiko pada kendaraan
 - b. Gaya hidup

c. Lain-lain

(.....)

5. Apakah bapak/ibu pernah mengajukan klaim selama anda menjadi nasabah asuransi
 - a. Pernah
 - b. Tidak pernah
6. Bagaimana menurut bapak/ibuk tentang prosedur/syarat yang ditetapkan pihak asuransi dalam pengajuan klaim
 - a. Sangat mudah
 - b. mudah
 - c. Sulit
7. Bagaimana pelaksanaan yang dilaksanakan Asuransi dalam menyelesaikan klaim yang diajukan nasabah
 - a. Sangat mudah
 - b. Mudah
 - c. Sulit
8. Bagaiman prosedur pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor
 - a. Panjang
 - b. Cukup panjang
 - c. Pendek
9. Berapa lama waktu yang diperlukan dalam pembayaran klaim Asuransi kendaraan bermotor
 - a. < 3 hari
 - b. 3 – 10 hari
 - c. > 10 hari
10. Apakah anda puas dengan playanan asuransi dalam pembayaran klaim yang di berikan
 - a. Sangat puas
 - b. Kurang puas

c. Tidak puas

11. Bagaimana playanan asuransi yang sekarang, jika dibandingkan dengan sebelumnya.

a. Meningkatkan

b. Makin buruk

c. Sama saja

II. Terimakasih atas kesediaan bapak/ibu atas kerjasama dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang saya berikan.

Daftar Wawancara Dengan Pihak Asuransi

1. Bagaimana prosedur yang berlaku dalam pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor ?
2. Bagaimana pelaksanaan yang berlaku dalam penyelesaian pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor ?
3. Apakah ada informasi yang diberikan pihak asuransi kepada nasabah pada saat pengajuan polis pada asuransi kendaraan bermotor ?
4. Apakah ada informasi yang diberikan pihak asuransi kepada nasabah mengenai penyelesaian pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor ?
5. Berapa lama waktu yang diperlukan dalam pembayaran klaim Asuransi kendaraan bermotor ?
6. Apa saja kendala yang dihadapi pihak asuransi saat akan pencairan klaim asuransi kendaraan bermotor ?
7. Apa rencana pihak asuransi untuk meningkatkan pelayanan ?

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: “PROSEDUR DAN PELAKSANAAN PEMBAYARAAN KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Kasus Di PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Cabang Pekanbaru)” yang beralamat di Jl. Soedirman No. 439 G Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur pembayaran klaim kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Pekanbaru dan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah serta mengetahui prosedur dan pelaksanaan klaim kendaraan bermotor pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah menurut perspektif Ekonomi Islam.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang berjumlah 13 orang serta 40 orang nasabah Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah. Sedangkan untuk pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling* untuk pihak karyawan asuransi yang terdiri dari 2 karyawan yaitu kepala cabang dan bagian pembayaran klaim, dan 17 orang nasabah yang pernah mengajukan klaim kendaraan bermotor kepada pihak asuransi, sehingga jumlah keseluruhan sampel menjadi 19 orang.

Setelah data-data ditelaah dan dianalisis maka prosedur pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor terdiri dari: laporan kerugian, pemeriksaan polis, survey kerugian, laporan awal ke kantor pusat, proposed adjustment claim, laporan akhir ke kantor pusat, dokumen pendukung klaim, hubungan dengan pihak ketiga, klaim kendaraan bermotor. Dan pada pelaksanaan pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor berdasarkan hasil wawancara dengan 17 orang nasabah asuransi dapat disimpulkan bahwa 100% nasabah diberikan informasi mengenai pengajuan klaim kendaraan bermotor, namun dalam pelaksanaan klaim kendaraan sebanyak 18% nasabah berpendapat tidak mudah dalam pelaksanaan klaim, dan 35% nasabah mengatakan pelaksanaan penyelesaian klaim memakan waktu lebih dari 3 hari. Sedangkan tingkat kepuasan nasabah dalam pelaksanaan klaim kendaraan bermotor dapat disimpulkan bahwa nasabah cukup puas karena sebanyak 35% nasabah sangat puas dan 53% nasabah puas. Kemudian 71% nasabah berpendapat adanya peningkatan dalam pelayanan pelaksanaan klaim kendaraan bermotor jadi, dapat disimpulkan bahwa secara umum ada peningkatan pelaksanaan pelayanan klaim kendaraan bermotor pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah.

Menurut perspektif Ekonomi Islam dalam prosedur pembayaran klaim pada asuransi kendaraan bermotor pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah sudah sesuai dengan prinsip Ekonomi, karena manfaat dari asuransi syariah tersampaikan seperti: memberi rasa aman dan perlindungan, pendistribusian biaya dan manfaat yang lebih adil, bersifat sebagai tabungan, dan kegiatan yang saling tolong menolong diantara pihak asuransi dan sesama nasabah asuransi. Sedangkan pada pelaksanaannya belum sepenuhnya sesuai dengan

perspektif Ekonomi Islam, hal ini dibuktikan karena terdapat beberapa hal yang tidak sesuai dengan perjanjian seperti: penyelesaian klaim tidak dapat dilakukan 3 x 24 jam (6 orang responden menjawab pelaksanaan klaim memakan waktu lebih dari 3 hari), transparansi ketika akan bergabung pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, dan juga ada hambatan-hambatan yang membutuhkan informasi yang lengkap dan jelas.

KATA PENGANTAR

Tiada kata seindah do'a. Do'ku hanya kupanjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa melindungi dan menjagaku dari hal-hal yang mungkin membahayakan. Alhamdulillah Rabbil Alamin. Saya sangat bersyukur karena rasa tenang dan senang yang saya rasakan dengan terselesainya skripsi saya. Alhamdulillah.

Shalawat dan salam saya haturkan bagi junjungan umat Islam Nabi besar Muhammad saw yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan menuju alam yang terang benderang dengan ilmu pengetahuan.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan moral maupun material. Untuk ini tak lupa penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu saya. Oleh karena itu perkenankanlah saya menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Teruntuk Ayahanda Syafrial dan Ibunda Rini Armawati yang telah membesarkan, menyayangi, mendidik dan memberikan segala curahan kasih sayang, motivasi buat penulis. Perhatian, pengorbanan dan cinta kasih sayangnya yang diberikan tak kuasa dan takkan pernah mungkin bisa tergantikan. Terima kasih buat keluarga besar Bapak Tukamit Wibowo dan Ibu Rima Atanda di Pekanbaru. Serta tak lupa salam hangat buat saudara sekandung, Abangku tersayang, Icwani Frima.
2. Ucapan Terima kasih kepada Bapak Rektor UIN Suska Riau beserta staf dan jajarannya.

3. Teristimewa Bapak Dekan Drs. H. Akbarizan, M.Ag, selaku Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum UIN Suska Riau dan sebagai Penasehat Akademik beserta Pembantu Dekan Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum
4. Bapak Ketua Jurusan Ekonomi Islam Bapak Mawardi, SAG. Msi. beserta Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Bapak Darmawan Tia Indrajaya, M.Ag.
5. Penyusun Skripsi ini tidak akan pernah terlaksana tanpa bimbingan, petunjuk dan arahan dari berbagai pihak. Untuk itu Penulis menghaturkan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Nurnasrina, SE, Msi sebagai Pembimbing.
6. Kepada Pimpinan dan Karyawan serta Nasabah PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah yang telah banyak membantu dalam memberikan Informasi dan data-data yang dibutuhkan dalam Penelitian Penulis.
7. Bapak Amrul Muzan M.Ag, yang telah memberi motivasi dan nasehatnya.
8. Kepada Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar, mendidik serta membimbing saya selama ini beserta se-lingkungan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum baik itu di institusi maupun di Fakultas beserta segenap staf-staf dan jajarannya.
9. Buat rekan-rekan seperjuangan Ekonomi Islam. Teristimewa Ekonomi Islam I 2009, Memi Desiana, Nur Jannah, Nur Aini, Nur Hadi, Norazrina, Mardiansah, Sadam, Widya, Ima, Desi, Rara, Ayu, Fiki, Alit, Irma, Nuhil, Mita, Sari, Rama, Meri, Kamsarudin, Ira, Eva, Ica, Vira, Yuni, Elvi dan teman-teman yang teristimewa lainnya.

Penulis sangat menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan baik dari segi penulisan maupun isinya. Untuk itu saya sangat mengharapkan kritik serta saran yang dapat membangun. Dan Penulis juga mendoakan semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada saya, baik moril maupun material. Semoga akan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT, *Amin Ya Rabbal Alamin.*

Pekanbaru, 16 Maret 2013
Penulis

Zannah Dwita Syari
NIM : 10925005470

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	
PENGESAHAN PENGUJI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pemasalahan	9
C. Tujuan dan Kegunaan	9
D. Metode Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN UMUM UIN SUSKA RIAU	
A. Visi Misi dan Karakteristik UIN Suska Riau.....	14
B. Kurikulum	16
C. Tujuan Pendidikan	18
D. Struktur Organisasi UIN Suska Riau	28
BAB III TINJAUAN TEORITIK TENTANG PERAN	
A. Pengertian Peran	37
B. Cakupan Peran	38

C. Peran Nyata dan Peran Yang Dianjurkan	39
D. Peran Lembaga Pendidikan Dalam Mendorong Pertumbuhan Perbankan Syari'ah	40

**BAB IV BENTUK-BENTUK PERAN SERTA UNIVERSITAS
ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

A. Peran Serta Dalam Menyediakan Sumber Daya Manusia Di Bidang Perbankan Syari'ah	41
B. Sosialisasi Perbankan Islam dalam masyarakat	46
C. Keterlibatan UIN Suska Riau terhadap Perbankan Syari'ah dari segi pembiayaan maupun pendanaan	48
D. Menjadi Dewan Pengawas Syari'ah pada Perbankan Syari'ah	49
E. Mendorong masyarakat menjadi nasabah Perbankan Islam	50
F. Analisa data	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	51
B. Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

PERAN SERTA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM RIAU DALAM

MENDORONG PERBANKAN SYARI'AH

DI PEKANBARU

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan

Memenuhi Syarat-syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI)

FEBRI DELMI YETTI

NIM. 10325022540

PROGRAM S 1

JURUSAN EKONOMI ISLAM

FAKULTAS SYARI'AH DAN ILMU HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2007

KATA PENGANTAR

Tiada kata seindah do'a. Do'ku hanya kupanjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa melindungi dan menjagaku dari hal-hal yang mungkin membahayakan. Alhamdulillah Rabbil Alamin. Saya sangat bersyukur karena rasa tenang dan senang yang saya rasakan dengan terselesainya skripsi saya. Alhamdulillah.

Shalawat dan salam saya haturkan bagi junjungan umat Islam Nabi besar Muhammad saw yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan menuju alam yang terang benderang dengan ilmu pengetahuan.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan moral maupun material. Untuk ini tak lupa penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu saya. Oleh karena itu perkenankanlah saya menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Teruntuk Ayahanda Syafrial dan Ibunda Rini Armawati yang telah membesarkan, menyayangi, mendidik dan memberikan segala curahan kasih sayang, motivasi buat penulis. Perhatian, pengorbanan dan cinta kasih sayangnya yang diberikan tak kuasa dan takkan pernah mungkin bisa tergantikan. Terima kasih buat keluarga besar Bapak Tukamit Wibowo dan Ibu Rima Atanda di Pekanbaru. Serta tak lupa salam hangat buat saudara sekandung, Abangku tersayang, Ichwan Frima.
2. Ucapan Terima kasih kepada Bapak Rektor UIN Suska Riau beserta staf dan jajarannya.

3. Teristimewa Bapak Dekan Drs. H. Akbarizan, M.Ag, selaku Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum UIN Suska Riau dan sebagai Penasehat Akademik beserta Pembantu Dekan Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum
4. Bapak Ketua Jurusan Ekonomi Islam Bapak Mawardi, SAG. Msi. beserta Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Bapak Darmawan Tia Indrajaya, M.Ag.
5. Penyusun Skripsi ini tidak akan pernah terlaksana tanpa bimbingan, petunjuk dan arahan dari berbagai pihak. Untuk itu Penulis menghaturkan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Nurnasrina, SE, Msi sebagai Pembimbing.
6. Kepada Pimpinan dan Karyawan serta Nasabah PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah yang telah banyak membantu dalam memberikan Informasi dan data-data yang dibutuhkan dalam Penelitian Penulis.
7. Bapak Amrul Muzan M.Ag, yang telah memberi motivasi dan nasehatnya.
8. Kepada Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar, mendidik serta membimbing saya selama ini beserta se-lingkungan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum baik itu di institusi maupun di Fakultas beserta segenap staf-staf dan jajarannya.
9. Buat rekan-rekan seperjuangan Ekonomi Islam. Teristimewa Ekonomi Islam I 2009, Memi Desiana, Nur Jannah, Nur Aini, Nur Hadi, Norazrina, Mardiansah, Sadam, Widya, Ima, Desi, Rara, Ayu, Fiki, Alit, Irma, Nuhil, Mita, Sari, Rama, Meri, Kamsarudin, Ira, Eva, Ica, Vira, Yuni, Elvi dan teman-teman yang teristimewa lainnya.

Penulis sangat menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan baik dari segi penulisan maupun isinya. Untuk itu saya sangat mengharapkan kritik serta saran yang dapat membangun. Dan Penulis juga mendoakan semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada saya, baik moril maupun material. Semoga akan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT, *Amin Ya Rabbal Alamin.*

Pekanbaru, 16 Maret 2013
Penulis

Zannah Dwita Syari
NIM : 10925005470

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
E. Metode Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan	13

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Berdirinya PT. Asuransi Ramayana Tbk	15
B. Visi Misi Asuransi Ramayana.....	18
C. Struktur Organisasi.....	21

BAB III LANDASAN TEORI

A. Asuransi	25
1. Pengertian Asuransi	25
2. Tujuan dan Risiko Asuransi	26
3. Jenis-Jenis Asuransi	31
B. Asuransi Syariah	36
1. Pengertian Asuransi Syariah	36
2. Sejarah Asuransi Syariah.....	37
3. Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah.....	39
4. Perbedaan Asuransi Konvensional dengan Asuransi syariah	44
D. Klaim.....	52
1. Pengertian Klaim	52
2. Jenis-jenis Klaim	53

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Prosedur Pembayaran Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Pekanbaru.....	55
B. Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Pekanbaru.....	69
C. Prosedur dan Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi Syariah Pada PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Menurut Persektif Ekonomi Islam.	77

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel I.1: Jumlah Nasabah PT Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Cabang Pekanbaru Tahun 2010-2012.....	5
Tabel II.1: Prosentase Pemilik Saham Perusahaan.....	16
Tabel IV.1: Tanggapan Responden Mengenai Adanya Informasi yang Diberikan dalam Pengajuan Klaim Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Cabang Pekanbaru	69
Tabel IV.2: Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan dalam Klaim pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Cabang Pekanbaru.....	70
Tabel IV.3: Tanggapan Responden Mengenai Berapa Lama Waktu dalam Pelaksanaan Klaim Kendaraan Bermotor pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Cabang Pekanbaru	71
Tabel IV.4: Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Pelaksanaan Klaim Kendaraan Bermotor pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Cabang Pekanbaru.....	72
Tabel IV.2: Tanggapan Responden Mengenai Peningkatan Pelayanan dalam Pelaksanaan Klaim Kendaraan Bermotor pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Cabang Pekanbaru.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Struktur Karyawan PT. Asuransi Ramayana, Tbk	24
Gambar I.2 Skema Prosedur Pembayaran Klaim.....	68

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam adalah agama yang universal dan komprehensif, yaitu agama yang mengatur kehidupan manusia diseluruh penjuru dunia yang meliputi semua aspek kehidupan. Dengan Al-Qur'an dan sunnah sebagai pedoman di dalam mengatur urusan manusia dengan tuhanNya, dan juga mengatur urusan manusia dengan sesamanya.

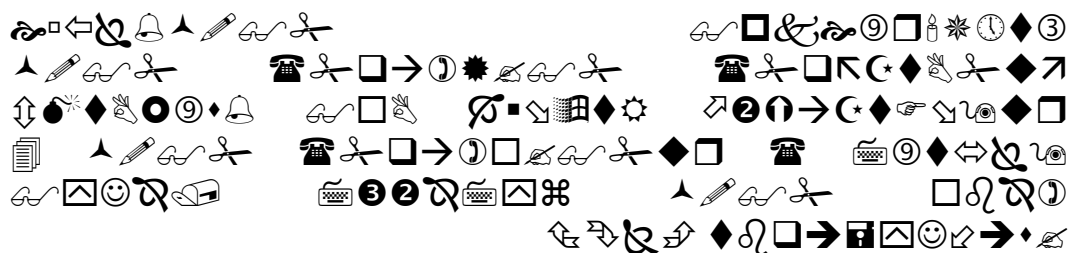
Al-Qur'an dan sunnah Rasulullah sebagai penuntun memiliki daya jangkau dan daya atur yang universal. Artinya, meliputi seluruh aspek kehidupan umat manusia dan selalu ideal untuk masa lalu, kini dan yang akan datang. Salah satu bukti bahwa Al-Qur'an dan Sunnah tersebut mempunyai daya jangkau dan daya atur yang universal dapat dilihat dari segi teksnya yang selalu tepat untuk diimplikasikan dalam kehidupan aktual. Misalnya, dalam bidang perekonomian demi memenuhi kebutuhan.¹

Setiap aktifitas ekonomi memiliki resiko masing-masing. Untuk mengurangi resiko yang tidak diinginkan di masa yang akan datang, seperti resiko kecelakaan, kebakaran, kematian atau resiko lainnya, maka diperlukan perusahaan yang mau menanggung resiko tersebut. Perusahaan asuransi merupakan salah satu instansi yang mau dan sanggup menanggung setiap resiko yang bakal dihadapi nasabahnya.² Baik itu asuransi konvensional maupun asuransi syariah.

¹ Suhrawat K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2000), h. 1

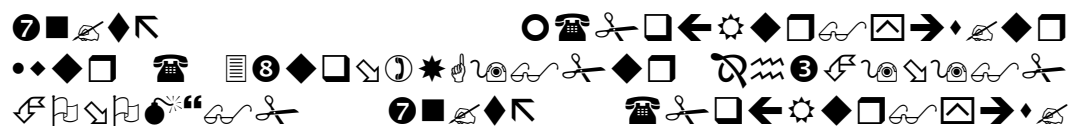
²Kamsir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (PT. Rajagrafindo Persada 2008, Jakarta) h. 291-292

Asuransi syariah menggunakan konsep takaful, bertumpu pada sikap saling tolong menolong dalam kebaikan dan ketakwaan (*wata'wanu alalbirri wat taqwa*) dan tentu saja memberi perlindungan (*at-ta'min*).³ Hal ini sesuai dengan Fatwa DSN No 21 tentang pedoman asuransi syariah yang menjelaskan praktek asuransi adalah untuk mengantisipasi kemungkinan resiko yang mungkin terjadi. Hal ini didukung oleh ayat Al-Qur'an. QS: Al Hasyr ayat 18:



Artinya: Hai orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah dibuat untuk hari esok (masa depan). Dan bertaqwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan

Asuransi syariah yang mengedepankan *akad tabarru'* atau derma dengan cara tolong menolong sesama nasabah asuransi untuk membantu saudaranya yang lain jika ada yang mendapatkan musibah dan menghilangkan *Maisir* (judi atau *gambling*) yaitu salah satu pihak yang merasa untung, namun dilain pihak mengalami kerugian.⁴ Sebagai pedoman akad tabarru' yaitu pada al-Quran surat al-Maidah ayat 2:



³ Mustafa Ediwn Nasution, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, (Jakarta; Kencana, 2007) h. 298

⁴ Muhammad syakir Sula, *Asuransi syariah (life and general):Konsep dan sisitem Operasional* (Jakarta: Gema Insani, 2004), h.175

Meter dan Van Horn “Pelaksanaan atau implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan”.⁶

Prosedur dan pelaksanaan penting dalam penyelesaian pembayaran klaim asuransi. Pengertian Klaim secara umum adalah suatu tuntutan atas hak nasabah, yang timbul karena persyaratan dalam perjanjian yang ditentukan sebelumnya dan telah dipenuhi nasabah kepada pihak asuransi. Sedangkan secara khusus klaim asuransi adalah suatu tuntutan dari pihak pemegang polis yang ditunjuk kepada pihak asuransi, atas sejumlah pembayaran uang pertanggungan atau berupa jasa yang timbul karena syarat-syarat dalam perjanjian asuransi telah dipenuhi.⁷

Adapun yang penyebab-penyebab timbulnya klaim adalah:

1. Terjadi peristiwa yang mungkin akan menimbulkan kerusakan pada kendaraan bermotor.
2. Terjadi kemungkinan tuntutan ganti rugi baik dalam hal kerugian sebagian, maupun dalam hal kerugian total.
3. Terjadi kemungkinan hilangnya kendaraan bermotor yang telah di asuransikan terlebih dahulu.
4. Terjadi kemungkinan kebakaran yang terjadi pada kendaraan bermotor nasabah asuransi

Jumlah nasabah Asuransi Ramayana Unit Layana Syariah dari tahun ke tahun meningkat, sedangkan nasabah yang mengajukan klaim juga meningkat

⁶. www.blogspot.com/2012/06/implementasi-kebijakan-george-edward.html

⁷. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariaah, *Dokumen*, 2012

searah dengan meningkatnya jumlah nasabah PT Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Pekanbaru.

Tabel I.1: Jumlah Nasabah PT Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Cabang Pekanbaru Tahun 2008-2012

NO	Tahun	Jumlah Nasabah Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah	Total Klaim Asuransi Ramayana Unit layanan syariah
1	2008	10	2
2	2009	24	9
3	2010	37	15
4	2011	70	33
5	2012	40	17

Sumber: Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Cabang Pekanbaru

Pada Pengajuan klaim kendaraan bermotor dilakukan dengan melengkapi syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan pengajuan klaim, adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi nasabah asuransi dalam mengajukan klaim secara umum yaitu:⁸

1. Laporan kerugian termasuk kronologis kejadian
2. Polis asli/sertifikat pengganti polis
3. Copy KTP
4. Copy Surat Izin Mengemudi milik pengemudi pada saat kejadian
5. Copy Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)
6. Surat pengajuan klaim

Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Cabang Pekanbaru akan melaksanakan kewajibanya paling lama 3x24 jam, apabila syarat-syarat dan ketentuanya telah dipenuhi oleh nasabah, yaitu membayar klaim sesuai dengan ketentuan bahwa tertanggung atau pemegang polis dapat mengajukan klaim

⁸*Ibid*

secepatnya setelah terjadi evenemen.⁹ Selambat lambatnya nasabah memberitahu pihak asuransi secara tertulis atau lisan selama tiga hari kalender sejak terjadinya kerugian.

Namun nasabah tidak mengetahui bagaimana harus memulai pengajuan klaim. Baik itu syarat-syarat yang harus dilengkapi nasabah sebelum mengajukan klaim, maupun bagaimana prosedur dan pelaksanaan dalam pengklaiman yang harus dilalui nasabah dalam mengajukan klaim kendaraan bermotor. Hal inilah yang membuat sistem pengklaiman terasa menjadi lebih lama dan menjadi kesulitan bagi nasabah. Sehingga menjadi keterlambatan melebihi 3x24 jam yang telah dijanjikan dalam memberi informasi kepada pihak asuransi.

Masalah lain adalah mekanisme dalam pelaksanaan pengklaiman yang dilakukan pihak asuransi yang memerlukan waktu dalam pembayaran klaim. karena untuk melengkapi prosedur-prosedur yang sudah ditetapkan pihak perusahaan asuransi. Yang mana pelaksanaan dari prosedur yang ditetapkan pihak asuransi melebihi waktu yang telah dijanjikan pihak asuransi sendiri yaitu 3x24 jam. Sehingga membuat keterlambatan pembayaran klaim dan tidak sesuai dengan prosedur.

Berdasarkan data yang diperoleh, bahwa untuk mendapatkan klaim atau tuntutan yang diajukan nasabah tidaklah semudah sebagaimana yang dijanjikan oleh pihak asuransi. Dengan prosedur dan mekanisme dari penyelesaian klaim, sayangnya dalam penyelesaian klaim tidak mudah, semua syarat untuk pengajuan

⁹. Ichwan frima (staff, PT. Asuransi Rmayana Unit Layana Syariah), *Wawancara*, Pekanbaru 18/10/2012

klaim sudah dilengkapi, tetapi masih juga memakan waktu lama untuk mendapatkan klaim tersebut, bahkan bisa memakan waktu berhari-hari.

Oleh karena itu penulis ingin mengetahui lebih dalam mengenai prosedur dan pelaksanaan penyelesaian klaim yang dihadapi oleh perusahaan asuransi, agar tidak terjadi lagi kesalah pahaman diantara nasabah dan pihak asuransi. Dan agar nasabah asuransi dapat mengetahui dan memaklumi dari penyelesaian klaim. Sedangkan pihak asuransi dapat mengetahui dimana titik lemah yang menjadi keterlambatan dan keluhan nasabah sehingga dapat diperbaiki.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas, serta bertitik pada pelayanan administrasi klaim pada kendaraan bermotor, maka penulis tertarik untuk membahas dan melakukan sebuah penelitian dengan judul:

“PROSEDUR DAN PELAKSANAAN PEMBAYARAN KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (STUDI KASUS DI PT. ASURANSI RAMAYANA UNIT LAYANAN SYARIAH CABANG PEKANBARU)”.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dibahas maka penulis memberikan batasan permasalahan penelitian pada: Bagaimana Prosedur Dan Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Di PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Cabang Pekanbaru).

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana prosedur pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Ramayana Unit Layana Syariah Pekanbaru?
2. Bagaimana pelaksanaan pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Pekanbaru?
3. Bagaimana prosedur dan pelaksanaan pembayanan klaim asuransi syariah pada PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Pekanbaru menurut perspektif Ekonomi Islam?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui prosedur pembayaran klaim pada kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Pekanbaru.
2. Mengetahui pelaksanaan pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Pekanbaru.
3. Mengetahui prosedur dan pelaksanaan pembayaran klaim pada PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah menurut Ekonomi Islam.

b. Kegunaan Penelitian

1. Bagi penulis sebagai syarat dalam menyelesaikan studi, guna mendapatkan gelar sarjana Ekonomi Islam pada Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum UIN Suska Riau.
2. Secara Teoritis sebagai bahan rujukan kepada mahasiswa dan akademisi yang memiliki minat yang sama dan khususnya nasabah

asuransi agar lebih memahami dan mengetahui prosedur dan pelaksanaan pembayaran klaim pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Pekanbaru.

3. Kegunaan Praktis adalah agar pihak asuransi dan para pembaca mengetahui prosedur dan pelaksanaan pembayaran klaim kendaraan bermotor pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Pekanbaru.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Cabang Pekanbaru, yang beralamat di Jl. Soedirman No 439 G, Penulis memilih penelitian disini karena dianggap terbuka dalam memberikan informasi tentang prosedur dan pelaksanaan pembayaran klaim yang berlaku serta lokasi penelitian dinilai terjangkau dan strategis. Penelitian ini dilakukan dari bulan Oktober 2012 sampai selesai dengan mengambil data-data yang dibutuhkan.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Pimpinan dan Karyawan seksi klaim serta nasabah yang terpilih menjadi responden pada PT Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Pekanbaru.

b. Objek Penelitian

Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah bagaimana prosedur dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor di PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Pekanbaru.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan karyawan dan nasabah pada PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah. Berdasarkan wawancara dengan Ichwan Frima (bagian klaim) bahwa PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah memiliki 13 karyawan serta 40 orang nasabah. Sehingga keseluruhan populasi adalah 53 orang.

b. Sampel

Pengambilan *sampel* dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu sampling dimana elemen-elemen yang dimasukkan dalam sample dilakukan sengaja, dengan catatan bahwa *sample* mewakili populasi. Dalam penelitian ini yang menjadi sample dari pihak asuransi adalah 1 orang pimpinan dan 1 orang staf bagian klaim, dan untuk nasabah dipilih nasabah yang sudah pernah mengajukan klaim kepada pihak asuransi yang 17 orang, dengan alasan nasabah tersebut sudah mengalami dan bisa memberi informasi terkait pelaksanaan klaim. Dikarenakan sulitnya nasabah yang datang ke kantor Asuransi, maka teknik pengambilan data kepada nasabah dilakukan dengan wawancara melalui telpon. Sehingga jumlah keseluruhan sampel adalah 19 orang.

4. Sumber Data

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan yang bersumber dari hasil wawancara kepada responden yang terdiri dari

karyawan PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Pekanbaru yang terdiri dari pimpinan dan karyawan pada bagian klaim serta nasabah Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Pekanbaru.

- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari literatur-literatur, seperti buku-buku, dokumen-dokumen perusahaan yang berkenaan dengan pokok permasalahan yang kemudian akan ditinjau dari Ekonomi Islam.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Observasi

Yaitu melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang sedang diteliti.

- b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik komunikasi langsung, yaitu teknik pengumpulan data dimana penelitian mengadakan tanya jawab langsung dengan subjek penelitian.¹⁰ Dalam hal ini menggunakan interview mendalam yaitu mencari data terkait penelitian guna mencari keterangan yang diperlukan. Untuk menjawab permasalahan dalam penelitian.

¹⁰ Winarno surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah* (Bandung : Tarsito, 1990), Cet. Ke-1, h. 162.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu cara memperoleh informasi yang bersumber pada tulisan atau barang-barang tertulis seperti: dokumen, peraturan, notulen dan lain sebagainya.¹¹

d. Studi Pustaka

Mengambil teori-teori terkait dari literatur-literatur yang tersedia untuk melakukan analisa terhadap masalah yang diteliti.

6. Metode Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis adalah secara deskriptif kualitatif. Yaitu menggambarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah diperoleh lalu dilakukan penganalisaan berdasarkan teori dan data yang ada serta membuat sebuah kesimpulan dan saran-saran berdasarkan hasil pembahasan.

7. Metode Penulisan

a. Deduktif

Yaitu dengan mengumpulkan data-data yang bersifatnya umum selanjutnya diuraikan kepada hal-hal yang bersifat khusus

b. Induktif

Yaitu dengan mengumpulkan data-data yang bersifat khusus selanjutnya diuraikan kepada hal-hal yang bersifat umum

¹¹*Ibid*

c. Deskriptif

Yaitu dengan menggambarkan secara tepat dan benar masalah yang dibahas sesuai dengan data-data yang diperoleh, kemudian dianalisa dengan menarik kesimpulan.¹²

F. Sistematika Penulisan

Untuk dapat memberikan pemaparan yang berurutan dan sistematis, maka pembatasan pembahasan ini akan disusun dengan sistem penulisan sebagai berikut:

- BAB I : Merupakan bab Pendahuluan, di dalamnya dibahas mengenai latar belakang, rumusan masalah dan batasan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.
- BAB II : Gambaran umum tentang Perusahaan Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah. Di dalamnya memuat tentang sejarah PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, Visi dan Misi PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, dan struktur organisasi PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah.
- BAB III : Landasan Teoritis yang berisi pemaparan tentang pengertian Asuransi, tujuan dan resiko Asuransi, jenis-jenis Asuransi, pengertian Asuransi Syariah, sejarah Asuransi Syariah, prinsip-prinsip Asuransi syariah, Perbedaan Asuransi konvensional dengan

¹². Winarto surakhamad, *op. cit*, h 162-164

Asuransi Syariah, dan tentang Klaim yang meliputi pengertian Klaim serta manfaat dan jenis-jenis Klaim.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan yang berisikan bagaimana Prosedur pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, Pelaksanaan pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, dan prosedur dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi syariah menurut perspektif Ekonomi Islam.

BAB V : Merupakan Penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Berdirinya PT. Asuransi Ramayana Tbk

PT. Asuransi Ramayana Tbk. Yang terletak di jalan Kebon Sirih No. 49 Jakarta Pusat. Perusahaan yang didirikan pada tanggal 6 Agustus 1956 dengan Akta Notaris Raden Meester Soewandi No. 14 dan disahkan dengan Penetapan Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 15 September 1956 No. J.A.5/67/16 dengan nama PT. Maskapai Asuransi Ramayana. Tujuan didirikannya perusahaan asuransi tersebut adalah untuk memenuhi kebutuhan proteksi atas barang-barang impor dan ekspor. Agung yang saat itu dipimpin oleh F.S. Harjadi dan R.G. Doeriat.

Nama PT. Asuransi Ramayana mulai digunakan setelah diadakan perubahan nama dengan Akta Notaris Muhani Salim, SH No. 95 dan disahkan dengan Keputusan Menteri Kehakiman No. C.2.5040-HT01.04.TH 86 tanggal 19 Juli 1986.

Dengan kepercayaan yang sudah dimiliki PT. Asuransi Ramayana Tbk. Berusaha untuk tidak mengecewakan para nasabah yang telah mempercayakan untuk memiliki PT. Asuransi Ramayana Tbk sebagai *partner* untuk melakukan manajemen resiko yang mereka miliki.

Pemilik dan pemegang saham pada PT Asuransi Ramayana Tbk mayoritas dimiliki perorangan dan swasta dengan persentasi sebagai berikut:

Tabel II.1 : Prosentase Pemilik Saham Perusahaan

Nama Pemegang Saham	Persentase Kepemilikan
1. Syahril S.E.	21.69%
2. DR. A. Winoto Doeriat	21.30%
3. PT. Ragam Veturindo	13.88%
4. Wirastuti Purtaksa S.H.	11.39%
5. Korean Reinsurance Comp.	10.00%
6. Pendiri Lainnya dengan kepemilikan kurang dari 5%	12.85%
7. Masyarakat Lainnya, dengan kepemilikan kurang dari 5 %	8.90%
Jumlah	100.00%

Sumber: Asuransi Ramayana Unit Layanan syariah

Pada tahun 1990 Perusahaan memperoleh Surat Ijin Emisi Saham dari Bapepam No. SI-078/SHM/MK.01/1990 tanggal 30 Januari 1990 untuk melaksanakan penawaran umum saham kepada masyarakat sebanyak 2 (dua) juta lembar saham.

Pada tahun yang sama, Perusahaan mendapatkan persetujuan dari Bapepam No. 1638/PM/1990 tanggal 19 September 1990, untuk mencatatkan sahamnya secara parsial pada Bursa Efek Jakarta sebanyak 1 (satu) juta lembar saham dengan nilai nominal masing-masing Rp 1.000 per saham. Pada tanggal 8 Desember 2000 Perusahaan telah mencatatkan seluruh sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya.

Pada tanggal 10 Desember 2001 Perusahaan telah menandatangani Perjanjian tentang Pendaftaran Efek bersifat ekuitas di Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI) No. SP-108/PE/KSEI/2001 tanggal 10 Desember 2001 untuk melakukan konversi saham menjadi catatan elektronik (*scriptless trading*). Dengan demikian, terhitung sejak tanggal 20 Pebruari 2002 perdagangan saham perusahaan yang terjadi di Bursa Efek akan diselesaikan dengan menggunakan

layanan C-BEST (*The Central Depository and Book entry Settlement System*) atau dengan cara pemindahbukuan dalam sistem KSEI.

Diusianya yang sudah mencapai 54 tahun ini PT. Asuransi Ramayan Tbk telah memiliki kepercayaan yang luar biasa dari para masyarakat dengan banyaknya pihak lain yang mau mempercayakan untuk bekerja sama melakukan manajemen resiko yang mereka punya, dengan kantor pusat di Jalan Kebon Sirih No. 49 Jakarta Pusat ini pihak perusahaan sudah memiliki 28 kantor cabang yang tersebar di beberapa kota besar di Indonesia seperti Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Medan, Pekanbaru dan berbagai kota lainnya.

Guna mendekatkan perusahaan dengan pengguna jasa Asuransi di Jakarta, perusahaan sampai membuka beberapa cabang pembantu di Jakarta seperti Cabang Jakarta senen, Cabang Jakarta Harmoni, Cabang Jakarta Kebayoran, dan Cabang Jakarta Sudirman.

Perusahaan saat ini juga telah memiliki 2 unit jasa yaitu unit jasa khusus dan unit jasa ritel. Seiring berkembangnya sistem perekonomian dari konvensional ke syariah, Pada tanggal 5 Oktober 2005 dalam Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa pemegang saham menyetujui untuk membuka Kantor Cabang Syariah sebagai tanggapan atas semakin banyaknya permintaan jasa asuransi yang berbasis syariah. PT Asuransi Ramayana Tbk juga *me-respond* permintaan pasar dengan membuka cabang syariah yang terletak di kantor Pusat Jalan Kebon Sirih No. 49 Jakarta Pusat.¹³

¹³ Asuransi Ramayana, *Dokumen*, 2012

Dengan kepercayaan yang sudah dimiliki PT Asuransi Ramayana Tbk. Berusaha untuk tidak mengecewakan para nasabah yang telah mempercayakan untuk memiliki PT Asuransi Ramayana Tbk sebagai *partner* untuk melakukan manajemen risiko yang mereka miliki.

B. Visi Misi Asuransi Ramayana

VISI

Mewujudkan rasa aman, nyaman dan terlindungi

MISI

Membangun perusahaan yang kokoh dan terpercaya dengan:

1. Memberikan layanan yang berkualitas kepada tertanggung.
2. Memastikan hasil yang optimal bagi Pemegang Saham.
3. Memenuhi ketentuan dan peraturan yang terkait dengan bisnis perusahaan.
4. Membangun hubungan yang saling menguntungkan dengan mitra bisnis.
5. Menciptakan interaksi kerja yang saling mendukung dan lingkungan kerja yang kondusif.
6. Memastikan kesejahteraan karyawan

1. Konsep Dan Filosofi

Segala musibah dan bencana yang menimpa manusia merupakan qadha dan qadhar dari Allah SWT. Namun kita wajib berikhtiar memperkecil resiko keuangan yang timbul, upaya tersebut seringkali tidak memadai karena yang harus ditanggung lebih besar dari yang diperkirakan.

Konsep asuransi syariah adalah suatu konsep dimana terjadi saling memikul risiko diantara sesama peserta. Sehingga, antara satu dengan yang lainnya

menjadi penanggung atas resiko yang muncul. Saling pikul resiko ini dilakukan atas dasar saling menolong dalam kebaikan dengan cara masing-masing mengeluarkan dana *tabarru'* atau dana kebajikan (derma) yang ditujukan untuk menanggung resiko.¹⁴

Secara ringkas dan umum, konsep asuransi adalah persiapan yang dibuat oleh sekelompok orang yang masing-masing menghadapi kerugian sebagai sesuatu yang tidak dapat diduga.¹⁵

Untuk dapat menjalankan perusahaan dengan baik dan sesuai tujuan, PT. Asuransi Ramayana Tbk perlu menerapkan strategi-strategi khusus yang diperlukan untuk bersaing di dalam dunia manajemen resiko di Indonesia adapun strategi-strategi tersebut dirumuskan dalam 7 point dibawah ini, yaitu:

- a. Mengamati perusahaan strategi, sikap dan perilaku usaha pelanggan secara berkelanjutan dan seksama sehingga dapat mengambil keuntungan dari perusahaan tersebut.
- b. Menciptakan citra baik perusahaan dengan tetap memberikan keyakinan dan keterbukaan dalam setiap kesempatan hubungan dengan pelanggan
- c. Menanggapi secara lebih responsif dan meningkatkan standar kepuasan atas keluhan dari setiap pelanggan.
- d. Mengoptimalkan segmen pasar perusahaan
- e. Mengoptimalisasikan perusahaan produk ritel di seluruh cabang perusahaan

¹⁴ M. Syakir Sula, op.cit. h. 293

¹⁵ Mohammad Muslehuddin, *Asuransi dalam Islam*, (Jakarta, Bumi Aksara, 1997) cet. 2 h. 3

- f. Mengembangkan kemampuan dan teknik pemasaran kepada segenap jajaran pemasaran agar dapat meningkatkan kualitas diri dan kinerja mereka.
- g. Mengembangkan unit syariah

2. Sistem

a. Dewan Pengawas Syariah

Dewan Pengawas Syariah terdiri dari ulama yang dipilih dalam fiqh muamalah, bertugas mengawasi operasional perusahaan agar selalu sesuai dengan ketentuan syariah.

b. Akad

Akad kepesertaan didasari prinsip untuk melindungi dan tolong menolong diantara peserta asuransi.

c. Klaim

Dana klaim dibayarkan ke rekening tabaru'.

d. Kepemilikan Dana

Dana yang terkumpul dari peserta dalam bentuk premi atau kontribusi merupakan milik peserta, takaful hanya sebagai pemegang amanah untuk mengelolanya.

e. Investasi Dana

Dana yang terkumpul dari peserta diinvestasikan sesuai dengan ketentuan syariah.

f. Bagi Hasil (Mudharabah)

Hubungan antara perusahaan dengan peserta dalam pengelolaan dana berdasarkan sistem bagi hasil (mudharabah).

C. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dapat diartikan sebagai alat organisasi yang akan memberikan gambaran mengenai satuan kerja dan hubungan-hubungan tanggung jawab baik secara vertikal maupun horizontal. Dengan kata lain struktur organisasi dapat mencerminkan hubungan kerja antar tugas, fungsi wewenang dan tanggung jawab masing-masing orang atau bagian dalam organisasi.

Sesuai dengan *Annual Report* PT. Asuransi Ramayana Tbk tahun 2009 struktur organisasi dari perusahaan merupakan struktur organisasi yang dibagi per direktorat dan divisi. Jenjang pimpinan perusahaan meliputi jajaran komisaris dan Direktur perusahaan. Ada pun biro-biro yang membantu guna memberikan masukan-masukan terhadap keputusan yang dilakukan oleh manajemen yaitu Komite Audit, Biro Hukum, dan Biro pemeriksaan Internal yang langsung bertanggung jawab kepada jajaran komisaris dan Direktur Perusahaan. Secara umum susunan organisasi pada PT. Asuransi Ramayana Tbk adalah:¹⁶

1. Dewan Komisaris
2. Unsur Direktorat Perusahaan:
 - a. Direkur Sumber Daya Manusia/ Umum
 - b. Direkur Teknik,
 - c. Direktur Pemasaran, dan
 - d. Direktur Keuangan
3. Komite Audit
4. Biro Pemeriksaan Internal,

¹⁶ Asuransi Ramayana, *Dokumentasi*, 2012

5. Sekretaris Perseroan
6. Biro Hukum
7. Unsur Pembantu Perusahaan/Divisi:
 - a. Divisi Umum
 - b. Divisi Sumber Daya Manusia
 - c. Biro TI
 - d. Divisi Underwriting
 - e. Divisi Claim
 - f. Divisi Pemasaran dan korporasi
 - g. Divisi Pemasaran Ritel
 - h. Divisi Pemasaran Jasa Khusus
 - i. Divisi Pemasaran Kendaraan Bermotor
 - j. Divisi Keuangan
 - k. Divisi Akuntansi

Dari susunan organisasi diatas kita dapat melihat komitmen perusahaan dalam melakukan tata kelola perusahaan, ada 4 prinsip yang selalu dipegang teguh oleh perusahaan guna memperoleh tata kelola perusahaan yang baik, keempat prinsip itu adalah:

1. Prinsip Transparansi, yaitu keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi material dan relevan mengenai perseroan.
2. Prinsip Akuntabilitas, yaitu kejelasan fungsi, hak, kewajiban, wewenang dan tanggungjawab pemegang saham dan direksi,

3. Prinsip pertanggungjawaban, yaitu kesesuaian dalam pengelolaan perseroan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip komporasi yang sehat.
4. Prinsip kesetaraan, yaitu senantiasa memperhatikan kepentingan *stakeholder* berdasarkan asas kesetaraan.

Empat prinsip tata kelola perusaan yang dilalukan perusahaan jelas mencerminkan komitmen perusahaan guna mencapai tata kelola perusahaan yang baik.

BAB III

LANDASAN TEORI

A. ASURANSI

1. Pengertian Asuransi

Kata asuransi dalam bahasa Belanda, yaitu *assurantie* yang dalam hukum Belanda disebut *verzekering* yang artinya pertanggungan. Dari peristilahan *assurantie* kemudian timbul istilah *assuradeur* bagi penanggung, dan *geassurcerde* bagi tertanggung.¹⁷

Dalam bahasa Prancis disebut *assurance* yang berarti menanggung sesuatu yang pasti terjadi, sedangkan dalam bahasa Latin disebut *assecurare* yang berarti menyakinkan orang. Dalam bahasa Inggris kata asuransi disebut *insurance* yang artinya menanggung sesuatu yang mungkin atau tidak mungkin terjadi dan *assurance* adalah menanggung sesuatu yang pasti terjadi.¹⁸

Asuransi adalah suatu kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti (substitusi) kerugian besar yang belum pasti.¹⁹

Menurut KUHD asuransi adalah suatu perjanjian, dimana seorang penanggung mengikat diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian,

¹⁷ Muhammad Syakir Sula, *op.cit.*h. 26.

¹⁸ Nurul Huda, *Lembaga Keuangan Islam*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 151

¹⁹ Salim Abbas, *asuransi & Manajemen Resiko*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2005), Ed. 2 h. 1.

kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan diderita karena suatu peristiwa yang tidak tertentu.

Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggung.

Beberapa istilah asuransi yang digunakan disini antara lain:²⁰

- a. Tertanggung, yaitu anda atau badan hukum yang memiliki atau berkepentingan atas harta benda yang diasuransikan.
- b. Penanggung, misalnya; PT. Asuransi Central Asia, merupakan pihak yang menerima premi asuransi dari Tertanggung dan menanggung resiko atas kerugian/musibah yang menimpa harta benda yang diasuransikan.

2. Tujuan Dan Resiko Asuransi

Konsep dasar asuransi adalah untuk memberikan ketentuan pada seseorang dari bahaya yang mungkin terjadi dan menyebabkan kerugian materiil maupun immateriil. Dengan kata lain, asuransi bertujuan untuk meminimalisir ketakutan akan kemungkinan terjadinya sesuatu yang tidak diinginkan dan dapat membawa dampak yang tidak disukai.²¹

²⁰ Aziz Abdul, *Kapita Selektu Ekonomi Islam Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 235

²¹ Husain Husain Syahatah, *Asuransi Dalam Perspektif Syari'ah*, (Jakarta: Amzah, 2006), Cet. Ke-1, h. 49.

Asuransi lembaga yang mempunyai fungsi ganda dan merangkap, yang keduanya dapat dicapai secara sempurna yaitu: pertama, sebagai lembaga pelimpahan resiko, dan sebagai lembaga penyerap dana dari masyarakat. sedangkan tujuan asuransi adalah.²²

- a. Tujuan ganti rugi adalah untuk mengembalikan tertanggung kepada posisinya semula atau untuk menghindarkan tertanggung dari kebangkrutan sehingga ia masih mampu berdiri, seperti sebelum menderita kerugian.
- b. Tujuan tertanggung adalah:
 - (1) Untuk memperoleh rasa tenang dari resiko yang dihadapinya atas kegiatan usahanya atau atas harta miliknya
 - (2) Untuk mendorong keberaniannya menggiatkan usaha yang lebih besar dengan resiko yang lebih besar pula karena resiko yang besar itu diambil alih oleh penanggung
- c. Tujuan penanggung (umum) memperoleh keuntungan, di samping menyediakan lapangan kerja bila penanggung membutuhkan tenaga-tenaga pembantu (karyawan)
- d. Tujuan penanggung (khusus) adalah
 - (1) Meringankan resiko yang dihadapi oleh para nasabahnya (para tertanggung) dengan mengambil alih resiko yang mereka hadapi.
 - (2) Menciptakan rasa tenang dikalangan nasabahnya sehingga lebih berani menggiatkan usaha yang lebih besar

²² Veitzal Rivai, *Bank and Financial Institution Management*, (Jakarta: Rajagrafindo persada) h. 1020-1021

- (3) Mengumpulkan dana melalui premi yang terkumpul sedikit demi sedikit dari para nasabahnya sehingga terhimpun dana besar, yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan bangsa dan negara.

Lebih lanjut asuransi bermanfaat bagi para peserta asuransi antara lain, sebagai berikut:²³

- a. Rasa aman dan perlindungan. Peserta asuransi berhak memperoleh klaim (hak peserta asuransi) yang wajib diberikan oleh perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad. Klaim tersebut akan menghindarkan peserta asuransi dari kerugian yang mungkin timbul.
- b. Pendistribusian biaya dan manfaat yang lebih adil. Semakin besar kemungkinan terjadinya suatu kerugian dan semakin besar kerugian yang mungkin ditimbulkannya makin besar pula premi pertanggungannya. Untuk menentukan besarnya premi perusahaan asuransi syariah dapat menggunakan rujukan, misalnya tabel mortalita untuk asuransi jiwa dan table mortabidita untuk asuransi kesehatan, dengan syarat tidak memasukan unsur riba dalam penghitungannya.
- c. Bersifat sebagai tabungan. Kepemilikan dana pada asuransi syariah merupakan hak peserta. Perusahaan hanya sebagai pemegang amanah untuk mengelolanya secara syariah. Jika pada kontrak peserta tidak dapat melanjutkan pembayaran premi dan ingin mengundurkan diri sebelum masa *reversing period*, maka dana kecil yang telah diniatkan untuk *Tabarru'* (dihibahkan).

²³ Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 255-259

d. Alat Penyebaran resiko. Dalam asuransi syariah resiko dibagi bersama para peserta sebagai bentuk saling tolong menolong dan membantu di antara mereka.

e. Membantu meningkatkan kegiatan usaha karena perusahaan asuransi akan melakukan investasi sesuai dengan syariah atas suatu bidang usaha tertentu.

Masalah potensial lain yang dihadapi perusahaan asuransi adalah adanya perilaku pilihan merugikan dan bahaya moral dari pelanggan dan/atau calon pelanggan. Biasanya yang paling ingin membeli asuransi kecelakaan adalah mereka yang suka ngebut. Dengan kata lain, pihak yang paling mau membeli asuransi adalah mereka yang beresiko.²⁴

Resiko dalam industri perasuransian diartikan sebagai ketidakpastian dari kerugian finansial atau kemungkinan terjadi kerugian. Jenis-jenis risiko yang umum dikenal dalam usaha perasuransian, antara lain:

1. Resiko Murni

Resiko murni berarti bahwa ada ketidakpastian terjadinya suatu kerugian atau dengan kata lain hanya ada peluang merugi dan bukan suatu peluang keuntungan. Resiko murni adalah suatu resiko yang bila terjadi akan menimbulkan kerugian dan apabila tidak terjadi, tidak menimbulkan kerugian akan tetapi juga tidak memberikan keuntungan. Contoh, mobil yang dikendarai mungkin tertabrak. Apabila suatu mobil yang diasuransikan dan kemudian tertabrak, maka bagi pemilik akan mengalami kerugian.

²⁴. Ktut Silvanita, *Bank Dan Lembaga Keuangan lain*, (Jakarta; Erlangga, 2009) h. 41

Namun bila hal tersebut tidak terjadi si pemilik tidak rugi dan tidak pula mendapat keuntungan.

2. Resiko Investasi

Resiko investasi adalah resiko yang berkaitan dengan terjadinya dua kemungkinan, yaitu peluang mengalami kerugian finansial atau peluang memperoleh keuntungan. Perbedaan resiko murni dan resiko investasi adalah dalam resiko murni kerugian terjadi atau tidak akan terjadi sama sekali. Sedangkan dalam resiko investasi kemungkinan terjadi kerugian atau keuntungan. Misalnya dalam melakukan investasi saham di bursa efek, dan sebagainya. Fluktuasi harga saham akan dapat menyebabkan terjadinya kerugian atau keuntungan.

3. Resiko Individu

Resiko individu dapat dibagi 3 yaitu:

a. Resiko pribadi (Personal risk)

Resiko pribadi adalah resiko yang mempengaruhi kapasitas atau kemampuan seseorang memperoleh keuntungan. Contoh resiko seseorang yang mengakibatkan berkurangnya atau hilangnya kapasitas seseorang mendapatkan keuntungan yang mungkin dapat disebabkan oleh mati muda, cacat, dan kehilangan pekerjaan.

b. Resiko harta (property risk)

Resiko harta adalah resiko terjadinya kerugian keuangan apabila kita memiliki suatu benda atau harta yaitu adanya peluang harta tersebut untuk hilang, dicuri, atau rusak.

c. Resiko tanggung gugat (liability risk)

Resiko tanggung gugat adalah resiko yang mungkin dialami sebagai tanggung jawab akibat merugikan pihak lain. Jika seseorang menanggung kerugian orang lain, maka dia harus membayarnya, sehingga hal ini merupakan kerugian finansial.

3. Jenis-Jenis Asuransi

Pengelolaan jenis asuransi di Indonesia bisa dibagi dari berbagai segi, yaitu:²⁵

Asuransi Ditinjau dari Fungsinya

Menurut Undang-Undang no. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, jenis usaha perasuransian meliputi asuransi kerugian, asuransi jiwa dan reasuransi.

1. Asuransi Kerugian (Non Life Insurance/General Insurance)

Yaitu usaha yang memberikan jasa-jasa dalam penanggulangan resiko atas kerugian, kehilangan manfaat dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti. Usaha asuransi kerugian di Indonesia antara lain:

- (a) Asuransi kebakaran
- (b) Asuransi pengangkutan
- (c) Asuransi aneka, yaitu jenis asuransi kerugian yang meliputi antara lain asuransi kendaraan bermotor, asuransi kecelakaan bermotor, asuransi kecelakaan diri, pencurian, uang dalam pengangkutan, uang dalam penyimpanan, kecurangan, dan sebagainya.

²⁵ Andri Soemitra, op.cit. h. 268-272

2. Asuransi Jiwa (Life Insurance)

Asuransi jiwa adalah suatu jasa yang diberikan oleh perusahaan dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan jiwa atau meninggalnya seseorang yang diasuransikan. Asuransi jiwa ini terbagai:

- (a) Asuransi jiwa biasa, yaitu asuransi yang diperlukan bagi perorangan yang umum dipasarkan oleh perusahaan asuransi jiwa.
- (b) Asuransi rakyat, yaitu asuransi yang diperlukan bagi masyarakat yang berpenghasilan kecil.
- (c) Asuransi kumpulan, yaitu asuransi yang diperlukan bagi pegawai pemerintah/swasta, para buruh yang jumlahnya lebih dari 3 orang.
- (d) Asuransi dunia usaha, yaitu asuransi yang diperuntukkan bagi pejabat dan karyawan perusahaan negara maupun swasta dan pemilik perusahaan
- (e) Asuransi orang muda, yaitu asuransi yang diperuntukkan bagi orang-orang muda yang telah mempunyai penghasilan.
- (f) Asuransi keluarga, yaitu asuransi yang diperuntukkan untuk memberikan ketentraman kehidupan ekonomi keluarga.
- (g) Asuransi kecelakaan, yaitu asuransi yang ditujukan untuk melindungi diri dari kecelakaan, melindungi tenaga kerja dari kecelakaan kerja, dan melindungi diri dari kecelakaan akibat pengangkutan darat, laut, dan udara.

3. Reasuransi (Reinsurance)

Reasuransi pada prinsipnya adalah pertanggungan ulang atau pertanggungan yang diasuransikan atau sering disebut asuransi dari asuransi. Reasuransi merupakan suatu sistem pembayaran risiko di mana penanggung menyebarkan seluruh atau sebagian dari pertanggungan yang ditutupnya kepada penanggung yang lain.

4. Asuransi ditinjau dari polis dasar

Asuransi ditinjau dari polis dasarnya terbagi empat, yaitu:

- (a) Asuransi berjangka yaitu asuransi yang menyediakan jasa asuransi jiwa untuk periode tertentu sesuai dengan kesepakatan.
- (b) Asuransi seumur hidup yaitu asuransi yang menyediakan jasa asuransi jiwa untuk seumur hidup pemegang polis yang mengharuskannya membayar premi setiap tahun.
- (c) Asuransi dua manfaat yaitu kontrak asuransi jiwa yang masa berlakunya dibatasi atau mencapai usia tertentu sebelum peserta meninggal dunia.
- (d) Asuransi unit investasi yaitu satu bentuk investasi kolektif yang ditawarkan melalui polis asuransi.

5. Asuransi ditinjau dari segi kepemilikan

- (a) Asuransi milik swasta nasional, yaitu perusahaan asuransi yang dimiliki dan dikelola oleh pihak swasta dan tetap dalam naungan pemerintah


- (b) Asuransi milik pemerintah yaitu perusahaan asuransi yang sepenuhnya dimiliki oleh pemerintah dan dikelola oleh badan yang berwenang dalam pemerintahan.
 - (c) Asuransi milik perusahaan asing, yaitu perusahaan asuransi yang kepemilikannya adalah dari negara lain yang beroperasi dalam negeri Indonesia.
 - (d) Asuransi milik campuran, yaitu perusahaan asuransi yang saham dan kepemilikannya milik beberapa pihak, baik pihak swasta maupun pemerintah.
6. Asuransi ditinjau dari sifat pelaksanaannya
- (a) Asuransi sukarela, yaitu asuransi yang dilakukan dengan suka rela dan semata-mata dilakukan atas kesadaran seseorang akan kemungkinan terjadinya risiko kerugian atas sesuatu yang dipertanggungjawabkan.
 - (b) Asuransi jiwa, yaitu asuransi yang sifatnya wajib dilakukan oleh pihak-pihak terkait yang pelaksanaannya dilakukan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan oleh pemerintah.
7. Asuransi ditinjau dari kegiatan penunjang usaha asuransi
- (a) Pialang asuransi, yaitu usaha yang memberikan jasa keperantaraan dalam penutupan asuransi dan penanganan penyelesaian ganti rugi asuransi dengan bertindak untuk kepentingan tertanggung.
 - (b) Pialang reasuransi, yaitu usaha yang memberikan jasa keperantaraan dalam keperantaraan reasuransi dengan bertindak untuk kepentingan perusahaan asuransi.

- (c) Penilai kerugian asuransi, yaitu usaha yang memberikan jasa penilaian terhadap kerugian pada objek asuransi yang diasuransikan.
- (d) Konsultan aktuarial, yaitu usaha yang memberikan jasa konsultan aktuarial.
- (e) Agen asuransi yaitu pihak yang memberikan jasa perantara dalam rangka pemasaran jasa asuransi untuk dan atas nama penanggung.

B. ASURANSI SYARIAH

1. Pengertian Asuransi Syariah

Dalam bahasa Arab asuransi dikenal dengan istilah at-ta'min, penanggung disebut dengan mu'amin, bertanggung disebut dengan mu'aman lahu atau musta'min. At-ta'min diambil dari amana yang artinya memberikan perlindungan, ketenangan, rasa aman, dan bebas dari rasa takut²⁶. Seperti yang telah disebutkan dalam QS. Quraisy (106): 4, yaitu:


 Atrinya: “yang telah memberi makanan kepada mereka untuk menghilangkan

lapar dan mengamankan mereka dari ketakutan”.

Men-ta'min-kan Sesuatu artinya seseorang membayar atau menyerahkan uang cicilan agar ia tahu ahli warisnya mendapatkan sejumlah uang sebagaimana yang telah disepakati, atau untuk mendapatkan ganti terhadap harta yang hilang, dikatakan seseorang mempertahankan atau mengansuransikan hidupnya, rumahnya atau mobilnya.²⁷

Konsep dasar asuransi syariah seperti yang telah diuraikan, yaitu perpaduan rasa tanggung jawab dengan persaudaraan diantara sesama peserta asuransi.²⁸

Sedangkan asuransi kolektif Islam mengacu pada pemikiran kerjasama di antara sekelompok orang yang membentuk suatu organisasi atau perusahaan, di mana seluruh pihak bersama-sama menanggung beban bencana dan memberikan

²⁶ Muhammad Syakir sula, op.cit. h. 28

²⁷ Muhammad Syakir sula, op.cit. h. 28.

²⁸ Zainuddin Ali, *Hukum Asuransi Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008) h. 34

sumbangan dengan cara membagi jumlah kompensasi tersebut di antara mereka sehingga mampu meringankan bebanya.²⁹

Asuransi syari'ah adalah suatu pengaturan pengelolaan resiko yang memenuhi ketentuan syari'ah, tolong menolong secara mutlak yang melibatkan peserta dan operator yang berdasarkan ketentuan-ketentuan dalam Al-Qur'an dan as-sunnah.³⁰

Dewan syari'ah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dalam Fatwanya menyatakan pedoman umum asuransi syari'ah, asuransi syari'ah (Ta'min, Takaful, Tadhamun) adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk asset dan tabarru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad yang sesuai dengan syari'ah.³¹

Tidak dapat disangkal keberadaan asuransi syari'ah tidak dapat dilepaskan dari keberadaan asuransi konvensional yang telah ada sejak lama. Jika ditinjau dari hukum perikatan Islam, asuransi konvensional hukumnya haram. Hal ini dikarenakan dalam operasional asuransi konvensional mengandung unsur gharar, maisir, dan riba.

2. Sejarah Asuransi Syariah

Perkembangan asuransi dalam sejarah Islam sudah lama terjadi. Istilah yang digunakan berbeda-beda, tetapi masing-masing memiliki kesamaan, yaitu

²⁹ Husain Husain. Op.cit, h. 65

³⁰ Muhaimin Iqbal, *Asuransi Umum Syari'ah Dalam Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2005), Cet. Ke-1, h.2.

³¹ Muhammad Syakir Sula. Op.cit, h. 30.

adanya pertanggung jawaban oleh sekelompok orang untuk menolong orang lain yang berada dalam kesulitan.³²

Dalam Islam, praktik asuransi pernah dilakukan pada masa Nabi Yusuf as. Yaitu pada saat ia menafsirkan mimpi dari Raja Fir'aun. Tafsiran yang ia sampaikan adalah bahwa Mesir akan mengalami masa 7 panen yang melimpah dan diikuti dengan masa 7 tahun paceklik. Untuk menghadapi masa kesulitan itu, Nabi Yusuf as. menyarankan agar menyisihkan sebagian dari hasil panen pada masa 7 tahun pertama. Saran dari Nabi Yusuf as. ini diikuti oleh Raja Fir'aun, sehingga masa paceklik dapat ditangani dengan baik.

Pada masyarakat Arab sendiri, terdapat sistem 'aqilah yang sudah menjadi kebiasaan mereka sejak masa praIslam. 'Aqilah merupakan cara penutupan dari keluarga pembunuh terhadap keluarga korban. Ketika terdapat seseorang terbunuh oleh anggota keluarga suku lain, maka keluarga pembunuh harus membayar diyat dalam bentuk uang darah. Kebiasaan ini kemudian dilanjutkan oleh Nabi Muhammad SAW.

Perkembangan praktek 'aqilah yang sama dengan praktik asuransi ternyata tidak hanya diterapkan pada masalah pidana, tetapi juga mulai diterapkan dalam bidang perniagaan. Suatu ketika Nabi Muhammad SAW turut dalam perdagangan di Mekkah dan seluruh armada dagangannya terpecah belah oleh suatu bencana, hingga di padang pasir. Kemudian, para pengelola usaha yang merupakan anggota Dana Kontribusi membayar seluruh barang dagangan, termasuk harga unta dan kuda yang hilang, kepada para korban yang selamat dan keluarga korban yang hilang.

³² Wirdyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, (Jakarta: Prenada Media, 2005), h 179-181

Di bidang bisnis inilah asuransi semakin berkembang, terutama dalam hal perlindungan terhadap barang-barang perdagangannya. Asuransi mulai diselaraskan dengan ketentuan-ketentuan syariah. Pada paruh kedua abad ke-20 di beberapa negara Timur Tengah dan Afrika telah mulai mencoba mempraktekkan asuransi dalam bentuk takaful yang kemudian berkembang pesat hingga ke negara-negara yang berpenduduk nonmuslim sekali pun di Eropa dan Amerika.³³

3. Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah

Prinsip-prinsip asuransi (kerugian) yaitu:³⁴

a. Prinsip berserah diri dan ikhtiar

Allah adalah pemilik mutlak atau pemilik sebenarnya seluruh harta kekayaan. Atas sumber daya yang dititipkan oleh Allah kepada manusia dilarang untuk mengambil resiko yang melebihi kemampuan yang wajar untuk mengatasi resiko tersebut. Walaupun resiko tersebut mempunyai probabilitas untuk membawa manfaat, namun bila probabilitas tersebut untuk membawa kerugian lebih besar dari kemampuan menanggung kerugian tersebut, maka tindakan usaha tersebut adalah sama dengan mengeluarkan lebih dari keperluan sehingga harus dihindari.

Pengambilan resiko yang melebihi kemampuan untuk menanggulangi adalah tidak sama dengan menghadapi ketidakpastian. Karena pada dasarnya tidak ada seorang manusia pun yang dapat dengan pasti mengetahui apa yang akan terjadi. Sehingga, semua aspek kehidupan di dunia ini pada dasarnya adalah ketidakpastian bagi manusia.

³³ Wirdaningsih, op.cit. h. 179-181

³⁴ Muhammad Syakir sula, op.cit. h. 228-246

Kemampuan yang dikembangkan manusia dapat membantu manusia dalam menghadapi ketidak pastian atau resiko tersebut dengan memperkirakan kemungkinan terjadinya hal-hal yang merugikan, tentunya dalam batas-batas kemampuan manusia, sehingga, secara umum dapat dikatakan bahwa manusia dapat berusaha untuk menghindari pengambilan resiko yang melebihi kemampuan yang wajar untuk menanggulangnya.

b. Prinsip tolong menolong (Ta'awun)

Prinsip yang paling utama dalam konsep asuransi syariah adalah prinsip tolong menolong baik untuk life insurance maupun general insurance. Ini adalah bentuk solusi bagi mekanisme operasional untuk asuransi syariah. Tolong menolong atau dalam bahasa Al-Quran disebut ta'awun adalah inti dari semua prinsip dalam asuransi syariah.

c. Prinsip saling bertanggung jawab

Konsep asuransi merupakan salah satu cara untuk mengubah kehidupan masyarakat, agar mereka tidak selalu ditimpa kemiskinan. Rasulullah menegaskan kewajiban individu dan masyarakat dalam melaksanakan tanggung jawab sosial, dasar penetapannya ialah karena kemaslahatan umum. Asuransi syariah bertujuan melaksanakan masalah ini. Kalau rasa ini tidak lagi hidup di kalangan masyarakat Islam, berarti kehilangan suatu ruh agama yang menjadikan umat Islam kaut baik secara individu maupun secara kemasyarakatan.

d. Prinsip saling kerja sama dan bantu-membantu

Salah satu kemampuan umat Islam adalah saling membantu sesamanya dalam kebajikan. Karena, bantu-membantu itu merupakan gambaran sifat kerja sama sebagai aplikasi dari ketakwaan kepada Allah. Di antara cerminan ketakwaan itu ialah sebagai berikut:

1. Melaksanakan fungsi harta dengan bentuk, di antaranya untuk kebajikan sosial
2. Menepati janji
3. Sabar ketika menghadapi bencana.

e. Prinsip saling melindungi dari berbagai kesusahan

Para peserta asuransi Islam setuju untuk saling melindungi dari kesusahan, bencana, dan sebagainya. Karena keselamatan dan keamanan merupakan keperluan azas untuk semua orang, maka semua orang perlu dilindungi.

f. Prinsip kepentingan terasuransikan

Prinsip kepentingan terasuransikan adalah pihak yang ingin mengasuransikan suatu objek pertanggungan seperti rumah tinggal, stok barang dagangan, atau lainnya harus mempunyai kepentingan atas objek tersebut. Kepentingan tersebut harus diakui secara hukum. Jika kepentingan itu tidak ada, maka harus dikategorikan sebagai kegiatan perjudian. Sementara perjudian diharamkan dalam syariah Islam.

g. Prinsip Itikad Baik (Utmost Good Faith)

Prinsip Itikad baik atau utmost good faith adalah adanya informasi yang benar dari masing-masing pihak. Artinya, informasi yang diberikan tidak mengandung unsur kebohongan, penipuan, dan kecurangan. Dalam transaksi muamalah, adanya salah satu pihak yang mengingkari perjanjian dapat mengakibatkan batalnya kontrak tersebut.

h. Prinsip ganti rugi (indemnity)

Artinya penanggung menyediakan penggantian kerugian untuk kerugian yang nyata diderita tertanggung, dan tidak lebih besar daripada kerugian itu. Batas tertinggi kewajiban penanggung berdasarkan prinsip ini adalah memulihkan tertanggung pada posisi ekonomi yang sama dengan posisinya sebelum terjadi kerugian. Hal ini bisa berarti jumlah yang tercantum dalam polis bukanlah merupakan jumlah yang harus dibayarkan, tetapi menyatakan batas maksimum.

i. Prinsip penyebab dominan

Prinsip penyebab dominan (proximate cause) mensyaratkan bahwa suatu penyebab merupakan rantai yang tidak terputus dengan peristiwa yang menimbulkan kerugian.

j. Prinsip subrogasi

Merupakan hal yang pantas dan adil dalam hukum jika perusahaan sudah membayar klaim kepada pemegang sertifikatnya dan pihak lain (pihak ketiga) dalam hukum dikenai biaya kerugian, pihak ketiga seharusnya tidak menghindari tanggung jawabnya. Akan menjadi tidak adil jika dia

menghindari tanggung jawab finansialnya karena kebijaksanaan peserta dalam mengatur ganti rugi.

k. Prinsip Kontribusi

Al-Musahamah atau kontribusi adalah suatu bentuk kerja sama mutlak dimana tiap-tiap peserta memberikan kontribusi dana kepada suatu perusahaan dan peserta tersebut berhak memperoleh kompensasi atas kontribusinya tersebut berdasarkan besarnya saham (premi) yang ia miliki (bayarkan).

Pada dasarnya segala macam transaksi syari'ah berasaskan pada prinsip-prinsip, yaitu:³⁵

1. Persaudaraan (ukhuwah), bahwa transaksi syari'ah menjunjung tinggi nilai kebersamaan dalam memperoleh manfaat, sehingga seseorang tidak boleh mendapatkan keuntungan di atas kerugian orang lain.
2. Keadilan ('adalah), selalu menempatkan sesuatu hanya kepada yang berhak dan sesuai dengan posisinya. Realisasi prinsip ini dalam aturan muamalah adalah melarang adanya unsur: riba/bunga, kezaliman, maisir/judi, gharar/unsur ketidak jelasan, dan haram.
3. Kemaslahatan (masalahah), segala bentuk kebaikan dan manfaat yang berdimensi duniawi dan ukharawi, material, dan spiritual, serta individual dan kolektif.

³⁵ Sri Nurhayati Wasilah, *Akuntansi Syari'ah Di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), h. 91.

4. Keseimbangan (tawazun), keseimbangan antara aspek material dan spiritual, antara aspek privat dan public, antara sector keuangan dan rill, antara bisnis dan sosial, serta antara pemanfaatan serat pelesestarian.
5. Universalisme (syumuliyah), dimana esensinya dapat dilakukan untuk semua pihak yang berkepentingan tanpa membedakan suku, agama, ras, dan golongan sesuai dengan semangat kerahmatan semesta.

Dengan kata lain, asuransi syari'ah bertujuan untuk meminimalisir ketakutan akan kemungkinan terjadinya sesuatu yang tidak diinginkan dan dapat membawa dampak yang tidak disukai, target asuransi dengan demikian adalah menghilangkan atau memimalisir dan kekhawatiran. Hal ini menurut sayara' sah saja atau diterima (maqbul).³⁶

4. Perbedaan Asuransi Konvensional dengan Asuransi syariah

Perbedaan asuransi syari'ah dan konvensional dari berbagai segi sangat jelas yaitu sebagai berikut;³⁷

a. Segi Konsep

Konsep asuransi syari'ah adalah konsep dimana terjadi saling memiliki resiko di antara sesama peserta, sehingga antara satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atas resiko yang muncul. Saling pikul ini dilakukan atas dasar saling tolong menolong dalam kebaikan dengan cara masing-masing mengeluarkan dana tabarru' atau dana kebajikan (derma) yang ditunjuk untuk menanggung resiko.

³⁶ Husain Husain Syahatah, loc.cit. h. 49

³⁷ Muhammad Syakir Sula, Op.cit, h. 293-328.

Konsep konvensional yaitu suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan pergantian kepada tertanggung.

b. Segi Asal Usul

Asuransi syari'ah asal usul dari Al-Aqilah, yaitu merupakan istilah yang cukup mashur dalam kitab-kitab fiqih yang sebagian ulama menganggap cikal-bakal konsep asuransi syari'ah. Al-Aqilah berasal dari kebiasaan suku Arab jauh sebelum Islam datang yang disetujui oleh Rasulullah (Konstitusi Madinah) yaitu apabila salah satu keluarga saku terbunuh oleh anggota suku lain maka pewaris korban akan dibayar uang darah sebagai kompensasi oleh saudara terdekat dari pembunuh.

Asuransi konvensional yaitu dari masyarakat Babilonia 4000-3000 SM yang dikenal dengan perjanjian Hammurabi, dan tahun 1668 M di Caffé House London berdiri Lloyd of London sebagai cikal bakal asuransi konvensional.

c. Segi Sumber Hukum

Asuransi syari'ah bersumber wahyu Ilahi, sumber hukum Islam adalah dari Al-Qur'an dan Al-Sunnah atau kebiasaan Rasul, Ijma', Fatwa sahabat, Qiyas, Istihsan, dan Mashalih Mursalah.

Asuransi konvensional bersumber dari pikiran manusia dan kebudayaan, berdasarkan pikiran hukum positif, hukum alami dan contoh sebelumnya.

d. Segi Unsur Maisir, Gharar, dan Riba:

Asuransi syari'ah dari praktek unsur-unsur maisir, gharar dan riba. Sedangkan asuransi konvensional adanya unsur maisir, gharar, dan riba yang tidak selaras dengan syari'ah Islam karena hukumnya haram.

e. Segi Dewan Pengawas Syari'ah (DPS):

Pada asuransi syari'ah adanya Dewan Pengawas Syari'ah (DPS) yang berfungsi mengawasi pelaksanaan operasional perusahaan agar terbebas dari praktek-praktek muamalah yang bertentangan dengan syari'ah Islam.

Tidak adanya Dewan Pengawas Syari'ah (DPS) sehingga dalam prakteknya bertentangan dengan hukum syara' yang diharamkan oleh hukum Islam.

f. Segi akad Yang Dipakai:

Pada asuransi syari'ah akad yang dipakai untuk operasionalnya adalah akad tabarru' dan akad tijarah (mudharabah, wakalah, wadiah, syirkah, dan lain-lainnya). Akad tabarru' adalah semua bentuk akad yang dilakukan dengan tujuan kebaikan dan tolong menolong, bukan semata-mata untuk komersil. Sedangkan akad tijarah adalah semua bentuk akad yang dilakukan untuk tujuan komersial.

Pada asuransi konvensional adalah akad jual beli (akad mu'awadhah, akad idz'aan, akad gharar, dan akad mulzim).

g. Segi Jaminan/risk (resiko):

Pada asuransi syari'ah yaitu sharing of risk, adalah dimana terjadi proses saling menanggung antara satu peserta dengan peserta lainnya (ta'awun). Sedangkan asuransi konvensional adalah tranfer of risk, yaitu dimana transfer resiko dari tertanggung kepada penanggung.

h. Segi Pengelolaan Dana:

Pada asuransi syari'ah yaitu pada produk-produk saving (tabungan) terjadi pemisahan dana antara dan tabarru' (derma) dan dana peserta. Kemudian total dana diinvestasikan dan hasilnya dibagi secara proporsional antara peserta dengan perusahaan. Sedangkan produk yang tidak mengandung unsur saving terjadi akad mudharabah antara peserta dan perusahaan asuransi. Kemudian hasilnya akan dibagi sesuai kesepakatan.

Kemudian pada asuransi konvensional tidak ada pemisahan dana yang berakibat pada terjadinya dana hangus (baik itu produk saving maupun non saving). Maka dari pada itu asuransi konvensional terdapat unsur maisir, gharar, dan riba.

i. Segi Investasi Dana:

Asuransi syari'ah dalam menginvestasikan dananya hanya kepada tempat-tempat yang tidak ada unsur riba dan juga yang sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah yaitu antara lain: Bank-Bank Syari'ah, BPRS, Obligasi Syari'ah, Pasar Modal Syari'ah, Leasing Syari'ah dan lain-lain.

Sedangkan asuransi konvensional bebas melakukan investasi dalam batas-batas ketentuan perundang-undangan, dan juga tidak dibatasi pada halal dan haramnya objek atau sistem investasi yang digunakan.

j. Segi Kepemilikan Dana:

Dana pada asuransi syari'ah yang terkumpul dari peserta dalam bentuk iuran dan kontribusi merupakan milik peserta (Shoibul mal). Asuransi syari'ah hanya sebagai pemegang amanah (mudharib) dalam pengelola. Dana tersebut, kecuali dana tabarru' dapat diambil kapan saja, dan selama belum dikembalikan tidak kena bunga atau biaya apapun.

Sedangkan dana pada asuransi konvensional dana yang dikumpulkan dari premi peserta seluruhnya menjadi milik perusahaan. Perusahaan bebas menggunakan dan menginvestasikan kemana saja.

k. Segi Unsur Premi:

Unsur premi pada asuransi syari'ah terdiri dari unsur tabarru' dan tabungan (untuk asuransi jiwa), dan unsur tabarru' saja (untuk asuransi kerugian). Tabarru' juga dihitung dari table mortalita (harapan hidup), tetapi tanpa perhitungan bunga teknik. Sementara itu pada asuransi konvensional unsur premi terdiri dari: table mortalita, bunga (interest), dan biaya-biaya asuransi (cost of insurance).

l. Segi Loading/Komisi Agen:

Pada sebagian asuransi syari'ah loading (komisi agen) tidak dibebankan pada peserta tapi pada dana pemegang saham. Tapi, sebagian yang lainnya mengambilkan dari sekitar 20-30 persen saja dari premi

tahun pertama. Dengan demikian, nilai tunai tahun pertama sudah terbentuk.

Sedangkan pada asuransi konvensional loadingnya cukup besar terutama diperuntukan untuk komisi agen, bisa menyerap premi tahun pertama dan kedua. Karena itu, nilai tunai pada tahun pertama dan kedua biasanya belum ada (masih hangus).

m. Segi sumber Pembayaran Klaim

Sumber pembayaran klaim pada asuransi syariah diperoleh dari rekening tabarru', dimana peserta saling menanggung. Jika salah satu peserta mendapat musibah, maka peserta lainnya ikut menanggung bersama resiko tersebut.

Pada asuransi konvensional sumber biaya klaim berasal dari rekening perusahaan, sebagian konsekuensi penanggung terhadap tertanggung. Murni bisnis dan tidak ada nuansa spiritual.

n. Segi Sistem Akuntansi

Asuransi syaria'ah menganut konsep akuntansi cash basis, mengakui apa yang benar-benar telah ada, sedangkan accrual basis dianggap bertentangan dengan syaria'ah karena mengakui adanya pendapatan, harta, beban atau utang yang akan terjadi dimasa akan datang. Sementara apakah itu benar-benar dapat terjadi hanya Allah yang tahu.

Pada asuransi konvensional menganut konsep akuntansi accrual basis, yaitu proses akuntansi yang mengakui terjadinya peristiwa atau keadaan non kas. Dan mengakui pendapatan, peningkatan asset, expenses,

liabilitas dalam jumlah tertentu yang baru akan diterima dalam waktu yang akan datang.

o. Segi Keuntungan (profit)

Profit yang diperoleh dari asuransi syari'ah dari surplus underwriting, komisi reasuransi, dan hasil investasi, bukan seluruhnya dari perusahaan, tetapi dilakukan bagi hasil (mudharabah) peserta.

Pada asuransi konvensional keuntungan yang diperoleh dari surplus underwriting, komisi reasuransi, dan hasil investasi seluruhnya adalah keuntungan perusahaan.

p. Segi Misi dan Visi

Misi yang diemban pada asuransi syari'ah adalah misi aqidah, misi ibadah (ta'awun), misi ekonomi (iqtishod), dan misi pemberdayaan umat (sosial). Sedangkan secara garis besar misi utama dari asuransi konvensional adalah misi ekonomi dan misi sosial.

Sedangkan Prof. Dr. M. Amin Summa mengatakan ada hal lain yang menjadi persamaan dan perbedaan antara asuransi syariah dan asuransi konvensional yaitu sebagai berikut:

a. Dari Sisi Prinsip Dasar

Asuransi syariah dan asuransi konvensional pada dasarnya ada kebersamaan dalam hal tugas, yaitu mengelola dan menanggulangi resiko. Perbedaannya terletak pengelolaannya. Pada asuransi syariah, konsep pengelolaan dilakukan dengan menggunakan pola saling menanggung resiko (*risk sharing, at-thadamun dan at-takaful*) sesama peserta.

Sedangkan pada asuransi konvensional, prinsip dasarnya memindahkan resiko dari nasabah ke perusahaan (*risk transker*).

b. Dari Segi Pengawasan

Dalam asuransi syariah, ada Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang setiap saat atau sekurang-kurangnya pada waktu tertentu berhak mengontrol produk maupun operasional perusahaan agar berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Sedangkan pada asuransi konvensional, sesuai Dewan Komisaris yang ada pada asuransi syariah; sama sekali tidak dijumpai di Dewan Pengawas Syariah (DPS) maupun dewan pengawas lain yang berfungsi semacam itu.

c. Dari Segi Pembayaran Klaim

Pada asuransi syariah pembayaran klaim yang diambilkan dari rekening tabarru' (dana sosial) seluruh peserta dan sejak awal sudah didermakan secara ikhlas oleh peserta untuk keperluan tolong menolong. Sedangkan pada asuransi konvensional, klaim diambilkan dari rekening dana perusahaan karena sejak awal perjanjian, premi secara keseluruhan menjadi pendapatan perusahaan, sehingga bila terjadi klaim, maka automatically menjadi pengeluaran perusahaan.

d. Dari Sisi Dana Zakat, Infak, dan Shadaqah

Perbedaan lain antara asuransi konvensional dengan asuransi syariah terletak pada dana zakat, infak, dan sadaqah (ZIS) yang dimiliki oleh asuransi syariah, sedangkan asuransi konvensional tidak menggunakan azas wajib zakat.

D. KLAIM

1. Pengertian Klaim

Pengertian klaim menurut kamus asuransi klaim adalah permohonan atau tuntutan nasabah pemilik polis asuransi terhadap perusahaan asuransi untuk pembayaran santunan sesuai dengan pasal-pasal atau perjanjian dari sebuah polis.

Dimaksud dengan klaim adalah tuntutan ganti rugi dari tertanggung kepada penanggung sehubungan dengan terjadinya peristiwa atas objek pertanggungan.³⁸ Selain itu klaim dapat berarti tuntutan kerugian dari pihak tertanggung kepada penanggung, sehubungan dengan tanggung jawab penanggung untuk mengganti kerugian yang diberikan tertanggung akibat suatu kejadian. Jumlah dan sebab kerugian sesuai dengan syarat pertanggungan yang tercantum di dalam polis.

Klaim merupakan pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk mendapatkan haknya berupa pertanggungan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat.

Klaim asuransi adalah pengajuan oleh peserta asuransi untuk mendapatkan uang pertanggungan setelah peserta melaksanakan seluruh kewajiban kepada perusahaan asuransi berupa penyelesaian pembayaran premi sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.³⁹

660 ³⁸ Rivai Veizal, *Islamic Financial Management*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008) h.

349 ³⁹ Nurul Huda, *Current Issues Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009) h.

2. Jenis-jenis Klaim

Klaim akan dibayarkan kepada peserta yang mengalami musibah yang menimbulkan kerugian harta bendanya sesuai dengan perhitungan kerugian yang wajar. Dana pembayaran klaim diambil dari kumpulan uang pembayaran premi peserta.⁴⁰ Penyebab terjadinya Klaim adalah:

- a. Tertanggung meninggal dunia
- b. Pemegang polis menghentikan pembayaran preminya dan memutuskan perjanjian asuransinya pada saat polisnya sudah mempunyai nilai tunai.
- c. Perjanjian asuransi sudah berakhir sesuai dengan jangka waktu yang tercantum dalam polis dan kewajiban pemegang polis telah terpenuhi.

Jenis – jenis Klaim :

b. Klaim Meninggal Dunia

Timbul jika tertanggung atau peserta yang tercantum dalam polis meninggal dunia, sedang polisnya dalam keadaan berlaku.

c. Klaim Penebusan atau Penjualan Polis

Timbul jika polis sudah mempunyai nilai tunai, sedangkan pemegang polis memutuskan perjanjian asuransinya.

c. Klaim Habis kontrak

Timbul jika jangka waktu perjanjian asuransi sudah berakhir, sedangkan polisnya dalam keadaan premi telah dibayar sampai jangka waktu kontrak.

⁴⁰ Widyaningsih, op.cit, h. 214

d. Klaim Kecelakaan

Timbul akibat peserta mendapatkan kecelakaan dan polisnya masih *inforce* (aktif).

e. Klaim Asuransi Rawat Inap dan Pembedahan, serta Rawat jalan

Timbul akibat peserta menderita suatu penyakit dan perlu diopname atau cukup hanya dengan rawat jalan saja.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Prosedur Pembayaran Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Pekanbaru

Prosedur pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor menurut PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Cabang Pekanbaru adalah sebagai berikut:⁴¹

1. Laporan Kerugian

- a. Tertanggung diwajibkan untuk melaporkan semua peristiwa yang memiliki potensi merugikan yang terkait dengan jaminan asuransi kepada penanggung
- b. Klaim harus dilaporkan tertanggung dalam waktu 3 kali 24 jam, baik secara lisan (telpon) ataupun tulisan. (beberapa jenis polis mengatur secara tegas batas waktu pelaporan klaim).
- c. Laporan secara lisan harus disusul dengan laporan tertulis.

2. Pemeriksaan Polis

Setelah menerima laporan klaim dari tertanggung, bagian klaim segera melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Cek polis/Endorsement tertanggung, apakah kerugian yang dialami tertanggung tercover dalam polis.

⁴¹ Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariaiah, *Dokumen, 2013*

- b. Jangka waktu pertanggungungan masih berlaku (klaim terjadi dalam periode polis)
- c. Premi telah lunas sesuai worrding polis cover (WPC)
- d. Objek pertanggungungan sesuai dengan data dalam polis
- e. Lokasi kerugian sesuai dengan yang tercantum dalam polis
- f. Apabila kerugian yang dialami tertanggung tidak tercover dalam polis, segera buat surat penolakan (boleh diskusikan dengan klaim pusat)

Pemeriksaan polis ditolak otomatis pengajuan klaim menjadi batal, dapat disebabkan beberapa hal seperti:

- a. Setiap LKS yang kemudian tidak jadi klaim dengan alasan;
 - 1. Tertanggung menarik klaimnya kemudian (batal klaim)
 - 2. Klaim tidak dijamin/ditolak
 - 3. Sudah kedaluarsa sehingga closed file (asuransi sudah tidak berlaku).
- b. Atas klaim diatas harus segera diterbitkan LKP pembatalan.

Apa bila pemeriksaan polis diterima maka akan melanjutkan langkah-langkah dibawah ini:

3. Survey Kerugian

Apabila kerugian tersebut tercover dalam polis, maka bagian klaim cabang segera menindaklanjuti dengan:

- a. Melakukan survey ke lokasi kerugian (sesegera mungkin agar hasilnya akurat dan objek klaim belum berubah, sehingga dapat meminimise klaim)

- b. Mewawancarai pihak bertanggung tentang penyebab dan taksiran kerugian yang diderita
- c. Pihak bertanggung harus mengisi formulir keterangan mengenai kerugian (KMK) dan ditandatangani
- d. Mengumpulkan informasi tambahan dari saksi mata yang berada di lokasi kerugian pada saat terjadi loss
- e. Memberikan saran-saran pada tertanggung dalam upaya mencegah kerugian lebih besar
- f. Meminta tertanggung secepatnya melengkapi dokumen pendukung

4. Laporan Awal Ke Kantor Pusat (LKS)

- a. Berdasarkan hasil survey kerugian, segera buat laporan kerugian sementara (LKS) kepada Divisi Klaim Pusat, serta anggota ke-Asuransian (bila ada). (dalam waktu 3 hari kerja)
- b. Harap dicantumkan tanggal pembayaran premi dikolom yang disediakan.
- c. Tanggal kerugian (data of loss) harus diisi, termasuk sebab-sebab kerugian
- d. LKS yang dikirim kepusat harus melampirkan:
 - 1. Copy schedule polis + endorsement
 - 2. Laporan hasil survey
 - 3. Copy LKS dari Leader (bila ko-as)
 - 4. Preliminary report, bila memakai loss adjuster

- e. Estimasi klaim yang dicatat dalam LKS sebisa mungkin mendekati kerugian sebenarnya untuk menghindari beban pencadangan klaim yang terlalu besar
- f. Apabila cadangan klaim mengalami perubahan (naik/turun) dari estimasi awal, maka segera terbitkan LKS endorse ke pusat
- g. Bila jumlah kerugian relatif kecil, sederhana dan diperkirakan dapat ditangani oleh cabang, maka penanganan klaim dilakukan oleh cabang.
- h. Bila jumlah kerugian cukup besar atau diduga potensial akan menimbulkan dispute (masalah), segera diinformasikan secara tertulis ke kantor pusat dengan data dan informasi selengkap mungkin
- i. Kantor pusat selanjutnya akan mempertimbangkan, penanganan klaim akan dilakukan intern atau menunjuk pihak loss adjuster (lembaga survey).

5. Proposed Adjustment Claim

Proposed adjustment claim adalah pihak yang menentukan klaim termasuk kategori kecil atau besar.

- a. Bila jumlah kerugian relatif kecil, sederhana dan diperkirakan dapat ditangani oleh cadangan, maka penanganan klaim dilakukan oleh cabang.
- b. Sebelum penawaran klaim di sampaikan ke tertanggung, maka daftar proposed adjustment yang dibuat cabang harus dikirim (email) ke

kantor pusat untuk menghindari kesalahan/kekeliruan. (approval dari klaim pusat).

- c. Setelah ada persetujuan dari klaim pusat, maka klaim dapat di proposed ke tertanggung dalam bentuk surat resmi dan ditandatangani oleh kepada cabang.
- d. Begitu juga dalam hal klaim ditolak, maka harus dibuat surat penolakan resmi beserta alasan penolakan dan ditandatangani oleh kepala cabang.

6. Laporan Akhir Ke Kantor Pusat (LKP)

- a. Berdasarkan adjusment klaim telah dilakukan, segera memberikan konfirmasi kepada tertanggung tentang jumlah kerugian yang akan dibayarkan.
- b. Sesuai dengan surat persetujuan yang diberikan tertanggung, segera dibuat laporan kerugian pasti (LKP) kepada kantor pusat, serta anggota ko asuransi (bila ada)
- c. LKP yang dikirimkan haruslah dilengkapi dengan dokumen-dokumen pendukung klaim yang dipersyaratkan.
- d. Dalam hal klaim ditolak dan tertanggung menerima alasan penolakan, sementara cabang sudah sempat menerima LKS, maka cabang harus segera menerbitkan LKP pembatalan.

7. Dokumen Pendukung Klaim

I. Partial loss dan pencurian partial loss

(rusak sebagian dan pencurian sebagian)

- a. Surta tuntutan klaim dari tertanggung
- b. Formulir keterangan mengenai kerugian (KMK) yang diisi lengkap oleh tertanggung dan ditandatangani.
- c. Laporan survey klaim cabang yang berfungsi sebagai surat perintah kerja (SPK)
- d. Copy surat tanda nomor kendaraan (STNK)
- e. Copy surat izin mengemudi (SIM) dari pengemudi
- f. Asli surat keterangan kepolisian
- g. Foto dokumen kendaraan sebelum diperbaiki
- h. Hasil gesekan pada kertas atas pembuktian No. Mesin dan rangka kendaraan
- i. Copy polis beserta lampiran
- j. Estimasi biaya perbaikan dari bengkel
- k. Persetujuan biaya perbaikan dari cabang
- l. Asli kwitansi perbaikan dari bengkel
- m. Copy kartu tanda penduduk (KTP) pemilik polis/tertanggung jika atas nama perseroan wajib membubuhkan cap/stempel perusahaan pada form KMK atau copy name tag perusahaan yang mewakili.
- n. Copy kartu keluarga
- o. Surat keterangan kematian
- p. Kwitansi rumah sakit / klinik / dokter

II. Total loss dan Hilang Total Loss

(kerusakan keseluruhan dan hilang keseluruhan)

- a. Surta tuntutan klaim dari tertanggung
- b. Formulir keterangan mengenai kerugian (KMK) yang diisi lengkap oleh tertanggung dan ditandatangani.
- c. Laporan survey klaim cabang yang berfungsi sebagai surat perintah kerja (SPK)
- d. Asli/Copy surat tanda nomor kendaraan (STNK)
- e. Asli bukti kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB)
- f. Surat KIR (untuk jenis kendaraan pick up, truck, double cabin)
- g. Minta kunci kontak asli dan kunci duplikat
- h. Faktur pembelian asli
- i. 3 kwitansi kosong bermatrai (tanda tangan tertanggung)
- j. Copy surat izin mengemudi (SIM) dari pengemudi
- k. Surat pelimpahan hak milik
- l. Asli laporan pengaduan kehilangan dari kepolisian
- m. Asli surat keterangan kepolisian daerah (Kapolda)/ kaditserse
- n. Asli berita acara pemeriksaan dari kepolisian
- o. Asli surat keterangan pemblokiran STNK dari kepolisian
- p. Hasil gesekan pada kertas atas pembuktian No. Mesin dan rangka kendaraan
- q. Asli polis beserta lampiran
- r. Foto dokumen kendaraan

- s. Estimasi biaya perbaikan minimal 2 bengkel (klaim > 75% loss)
- t. Copy kartu tanda penduduk (KTP) pemilik polis/tertanggung jika atas nama perseroan wajib membubuhkan cap/stempel perusahaan pada form KMK atau copy name tag perusahaan yang mewakili.
- u. Copy kartu keluarga
- v. Surat keterangan kematian
- w. Kwitansi rumah sakit / klinik / dokter

8. Hubungan Dengan Pihak Ketiga

- a Untuk klaim yang disebabkan kesalahan pihak ketiga, agar tertanggung untuk melakukan upaya meminimalisasi loss:
 - 1 Meminta dan menahan SIM atau STNK atau KTP (pihak ketiga)
 - 2 Meminta kesanggupan pihak ketiga untuk melaksanakan perbaikan, penggantian dan tau pembayaran tunai atas kerugian dan atau kerusakan yang ditimbulkannya.
 - 3 Tertanggung tidak diperbolehkan membuat kesepakatan pihak ketiga tanpa ada persetujuan dari penanggung.
 - 4 Semua pemberian pihak ketiga termasuk komitmen pihak ketiga (apabila ada) harus diserahkan ke penanggung.
 - 5 Menanyakan dan meminta polis asuransi kendaraan pihak ketiga (apabila ada)
- b Untuk klaim yang disebabkan kesalahan tertanggung agar memberikan arahan tertanggung untuk melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Meminta surat tuntutan dari pihak ketiga atas kerugian yang dideritanya akibat ditabrak mobil tertanggung
2. Meminta dokumen dari pihak ketiga berupa SIM, STNK dan polis asuransi mobilnya (bila ada)
3. Apabila pihak ketiga menyatakan mobilnya tidak diasuransikan maka pihak ketiga harus membuat pernyataan di atas materai yang isinya bahwa mobilnya tidak diasuransikan dan siap dituntut secara hukum apabila berbohong.
4. Foto kerusakan, estimasi kerusakan
5. Hasil gesekan pada kertas atas pembuktian No. Mesin dan Rangka kerusakan
6. Kwitansi Rumah Sakit beserta rincian pengobatan kerugian yang dideritanya akibat ditabrak mobil tertanggung
7. Surat keterangan kematian (untuk pihak ketiga meninggal dunia)

9. Klaim Kendaraan Bermotor

Karakteristik klaim kendaraan bermotor adalah frekwensi klaim yang tinggi dan adanya moral hazard dari tertanggung dan pihak bengkel. Untuk mengantisipasi hal-hal tersebut di atas, maka untuk klaim kendaraan bermotor harus dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Survey Klaim Kendaraan Bermotor

1. Setelah menerima laporan klaim dari tertanggung, maka segera lakukan survey mobil di rumah tertanggung atau dikantor Ramayana

2. Usahakan agar mobil tidak disurvey di bengkel karena kita khawatirkan moral hazard pihak bengkel.
3. Cek kondisi polis pertanggung (polis + endorsement) apakah kerugian dijamin dalam polis dan apakah kerugian masih dalam periode polis.
4. Cek pembayaran premi, apakah premi dibayar sesuai worring polis cover (WPC).
5. Dalam hal penggantian Spare part, tekankan kepada bengkel bahwa apabila masih memungkinkan spare part di repair maka sebaiknya di repair saja.
6. Cek data kendaraan (No polisi, No Chasis, No Mesin dll)
7. Cek kronologis kejadian, apakah masuk akal dengan kejadian sesuai kronologis yang disampaikan tertanggung terjadi dalam 1 kali kejadian.
8. Untuk estimasi perbaikan (lebih besar atau sama dengan) 50 % dari total summary instren (TSI) sebelum diluncurkan surat perintah kerja (SPK) kebengkel, harus terlebih dahulu memberitahukan kekantor pusat by email untuk di analisa apakah kendaraan tersebut dapat diperbaiki atau dilakukan total loss only (TLO).
9. Pastikan penggantian spare part oleh bengkel dengan spare part original.

10. Cek polis PSAKBI/ACC/Leasing/OSR jangka panjang adanya tandatangan underwriting cabang bahwa polis tidak ada pembatalan / no refund.
- b. Cat Seluruh Body
1. Terdapat trend dimana tertanggung mengajukan klaim secara bersamaan untuk banyak part (mencakup bidang kiri-kanan dan cat seluruh body)
 2. Dalam hal ini bengkel biasanya mengajukan penawaran berdasarkan perbidang, sehingga jatuhnya menjadi mahal.
 3. Untuk itu, cabang harus negosiasi dengan bengkel dan menghitung secara keseluruhan bukan part demi part /item demi item tapi all body berat atau all body ringan (lihat price list bengkel)
 4. Kepada tertanggung diminta berkontribusi untuk pengecatan atas part yang tidak rusak.
- c. Risiko Sendiri
1. Bagian klaim cabang harus jeli dalam mempelajari dan membaca kronologi kejadian yang disampaikan tertanggung, sehingga dapat menimbang dengan rasional, apakah dengan kronologis yang disampaikan tertanggung dapat mengakibatkan kerusakan yang terjadi.

2. Kita harus waspada atas tertanggung yang “pintar” (kadang kerjasama dengan pihak bengkel) dalam membuat kronologis kejadian sehingga dia terhindar dari lebih dari satu kali.

d. Bengkel

1. Kepada semua cabang yang menangani kendaraan bermotor harus membuat perjanjian kerjasama (PKS) dengan pihak bengkel rekanan.
2. Bengkel wajib menggunakan merimen (program)⁴²
3. Hindari kerjasama dengan pihak bengkel yang menerapkan tarif mahal (bandingkan dengan bengkel sejenis)
4. Rekonsiliasi dengan bengkel rekanan harus dilakukan setiap bulan untuk menghindari menumpuknya
5. Untuk penggantian spare part, harus mendapat persetujuan dari bagian klaim cabang
6. Wajib melampirkan foto kerusakan kendaraan (e-poxy) setiap kerusakan dan penggantian part dengan menunjukkan part bekasnya.
7. Wajib melampirkan faktur part penggantian, surat puas/kuasa.

e. Laporan Kerugian Sementara (LKS)

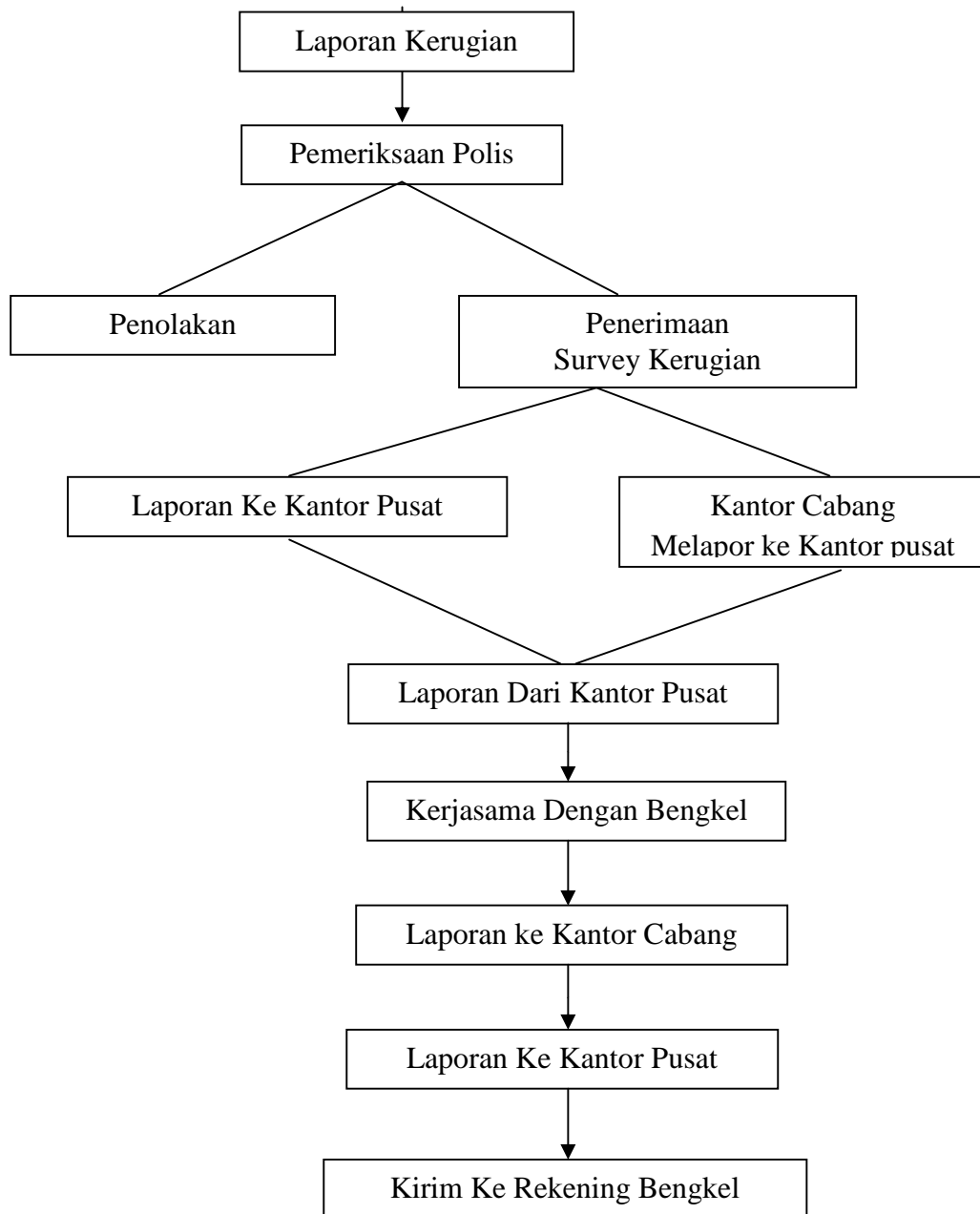
1. Kantor cabang atau kantor perwakilan harus segera menerbitkan LKS dan sudah harus dikirim kebagian klaim kantor pusat paling lama 3 hari kerja.

⁴² Dapat dilihat keterangan lebih lanjut dapa www.Indonesia.merimen.do.com

2. Setelah menerima LKS dari cabang, maka bagian klaim kantor pusat dapat mempelajari klaim ini dan dapat memberi masukan dan instruksi ke cabang untuk meminimise kerugian (mumpung mobil masih di bengkel jadi masih dapat dilakukan intervensi dari pusat)
3. Yang selama ini terjadi adalah bahwa bagian klaim kantor pusat menemukan ada kejanggalan setelah mempelajari laporan ke kantor pusat (LKP), dan sewaktu dikoreksi ke cabang, cabang beralasan bahwa mobil sudah selesai diperbaiki.
4. Bagian klaim kantor pusat harus mempelajari LKS yang dikirim cabang dan segera memberi masukan ke cabang agar dapat meminimise loss.

11. **Skema Prosedur Pembayaran Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada Asuransi Ramayana Layanan Unit Syariah Cabang Pekanbaru.**

Gambar I.2 Skema Prosedur Pembayaran Klaim



B. Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Pekanbaru

Pengajuan klaim dapat dilakukan oleh tertanggung. Untuk mengajukan klaim tersebut maka dapat langsung menghubungi perusahaan Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah untuk memperoleh hak dengan meminta surat pengajuan klaim serta melengkapi syarat-syarat yang diperlukan.

Dalam pengurusan klaim di Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, setelah nasabah atau pihak tertanggung melengkapi dokumen-dokumen yang dipersyaratkan oleh pihak Asuransi tersebut, kemudian akan diteliti lebih lanjut oleh Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah mengenai kebenaran klaim asuransi tersebut. Pelaksanaan pemeriksaan dapat memakan waktu relatif panjang apabila wilayah atau tempat terjadi kecelakaan pada kendaraan tertanggung tidak mudah terjangkau.⁴³

Dilihat dari hasil wawancara dengan nasabah mengenai pelaksanaan yang terjadi pada klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Cabang Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.1:
Tanggapan Responden Mengenai Adanya Informasi yang Diberikan Dalam Pengajuan Klaim Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Cabang Pekanbaru

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Iya	17	100%
2	Tidak	0	0
	Jumlah	17 Nasabah	100%

Sumber: Hasil wawancara dengan nasabah melalui telpon

⁴³ Ichwan Frima (Staf Klaim Asuransi Ramayana), *Wawancara*, Pekanbaru, 27 Feb 2013

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 17 orang nasabah (100% nasabah) mengatakan nasabah diberi informasi dalam pengajuan klaim pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah. Dan 0 nasabah (0 nasabah) mengatakan tidak diberikan informasi dalam pengajuan klaim pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah. Jadi dapat disimpulkan bahwa pihak asuransi memberikan informasi kepada nasabah pada waktu nasabah mengajukan klaim. Untuk mengetahui tanggapan nasabah, mengenai pelaksanaan dalam klaim kendaraan bermotor pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Cabang Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.2:
Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Dalam Klaim pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Cabang Pekanbaru

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat mudah	0	0%
2	Mudah	14	82%
3	Tidak mudah	3	18%
	Jumlah	17 Nasabah	100%

Sumber: Hasil wawancara dengan nasabah melalui telpon

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 0 nasabah (0% nasabah) berpendapat sangat mudah. Kemudian 14 orang nasabah (82% nasabah) berpendapat pelaksanaan klaim pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Cabang Pekanbaru mudah. Dan 3 orang nasabah (18% nasabah) berpendapat pelaksanaan klaim tidak mudah.

Jadi dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa ada nasabah yang berpendapat tidak mudah dalam pelaksanaan klaim pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah. Hal ini disebabkan hambatan-hambatan yang dihadapi pihak nasabah dan pihak asuransi sendiri.

Selanjutnya untuk mengetahui berapa lama waktu yang diperlukan pihak asuransi dalam pelaksanaan klaim kendaraan bermotor dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.3:
Tanggapan Responden Mengenai Berapa Lama Waktu Dalam Pelaksanaan Klaim Kendaraan Bermotor Pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Cabang Pekanbaru

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	< 3 hari	11	65%
2	3-10 hari	4	23%
3	> 10 hari	2	12%
	Jumlah	17 Nasabah	100%

Sumber: Hasil wawancara dengan nasabah melalui telpon

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 11 orang nasabah (65% nasabah) mengatakan kurang dari 3 hari waktu yang dibutuhkan pihak asuransi dalam penyelesaian pelaksanaan klaim kendaraan bermotor. Dan 4 orang nasabah mengatakan 3-10 hari. Kemudian 2 orang nasabah mengatakan lebih dari 10 hari.

Jadi dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pelaksanaan klaim yang membutuhkan waktu lebih dari 3 hari untuk diselesaikan pihak asuransi. Hal ini terjadi karena hambatan dari pengajuan klaim seperti lokasi kecelakaan kendaraan bermotor atau keadaan lainnya.⁴⁴ Untuk mengetahui tanggapan mengenai puas tidaknya nasabah dalam pelaksanaan klaim dapat dilihat pada tabel berikut:

⁴⁴ Penyelesaian dengan pihak ketiga dan pihak berwajib

Tabel IV.4:
Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Pelaksanaan Klaim Kendaraan Bermotor Pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Cabang Pekanbaru

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	6	35%
2	Puas	9	53%
3	Tidak Puas	2	12%
	Jumlah	17 Nasabah	100%

Sumber: Hasil wawancara dengan nasabah melalui telpon

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 6 orang nasabah (35% nasabah) mengatakan sangat puas. 9 orang nasabah (53% nasabah) mengatakan puas. Dan 2 orang nasabah (12% nasabah) mengatakan tidak Puas. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa nasabah cukup puas dalam pelaksanaan klaim kendaraan bermotor pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah. Dan untuk mengetahui bagaimana peningkatan pelayanan pelaksanaan yang sekarang, jika dibandingkan dengan sebelumnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.5:
Tanggapan Responden Mengenai Peningkatan Pelayanan Dalam Pelaksanaan Klaim Kendaraan Bermotor Pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Cabang Pekanbaru

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Meningkat	12	71%
2	Makin buruk	-	0%
3	Sama saja	5	29%
	Jumlah	17 Nasabah	100%

Sumber: Hasil wawancara dengan nasabah melalui telpon

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 12 orang nasabah (71% nasabah) mengatakan adanya peningkatan dan 0 nasabah (0% nasabah) mengatakan makin buruk, kemudian 5 orang nasabah (29% nasabah) mengatakan peningkatan pelayanan dalam pelaksanaan klaim kendaraan bermotor pada

Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah sama saja. Untuk itu bisa disimpulkan bahwa secara umum ada peningkatan pelayanan dalam pelaksanaan klaim kendaraan bermotor di Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah.

Ada beberapa hambatan yang dihadapi pihak Asuransi dan nasabah asuransi dalam pelaksanaan klaim asuransi kendaraan bermotor sehingga seringkali hal tersebut memperlambat proses penyelesaian klaim di antaranya:⁴⁵

1. Dokumen yang tidak lengkap

Masalah tidak lengkapnya dokumen yang harus dipenuhi sebagai syarat-syarat dalam pengajuan klaim ini biasanya terjadi karena ketidak ketelitian dari pihak tertanggung untuk melengkapi dokumen-dokumen apa saja yang dibutuhkan pada saat pengajuan klaim serta kurangnya pemahaman yang lengkap mengenai ketentuan-ketentuan yang tercantum. Dalam pelaksanaan data-data yang diperlukan oleh pihak perusahaan asuransi untuk persyaratan mutlak dalam suatu prosedur pengajuan klaim seringkali mengalami hambatan. Seperti, tidak menyertakan surat keterangan dari kepolisian maupun dari rumah sakit (bila diperlukan). Hal tersebut disebabkan karena pihak kepolisian harus memeriksa kejadian kecelakaan dan berbagai macam klaim dari berbagai macam perusahaan asuransi, atau tidak lengkapnya dokumen yaitu keterangan dari rumah sakit. Belum lagi bila harus menyelesaikan terlebih dahulu urusan dengan pihak ketiga (bila ada) yang memakan waktu.

⁴⁵ Mohamad Firzah, (Kepala Cabang Asuransi Ramayana), *Wawancara*, Pekanbaru, 27 Feb 2013

2. Hilangnya polis asuransi atau kwitansi bukti penyebaran premi

Hilangnya polis asuransi atau kwitansi bukti penyebaran premi. Hal ini biasanya terjadi karena sikap kurang hati-hati dari tertanggung mengingat sebenarnya dokumen tersebut sangat penting terutama pada saat pengajuan klaim ini. Selain itu juga dapat terjadi karena kondisi atau keadaan-keadaan lain yang tidak diduga sebelumnya oleh tertanggung.

3. Penyelesaian dengan pihak ketiga

Pihak ketiga adalah pihak yang menyebabkan timbulnya klaim (jika kecelakaan ganda dan bukan kecelakaan tunggal), baik itu akibat kesalahan pihak ketiga maupun kesalahan tertanggung agar diselesaikan terlebih dahulu. Yaitu ada 3 katagori:

- a. Apabila pihak ketiga juga mempunyai asuransi maka, setiap asuransi akan memperbaiki kendaraannya masing-masing, baik itu kesalahan tertanggung maupun dari pihak ketiga, karena itu sudah menjadi ketentuan peransuransian.
- b. Apabila pihak ketiga tidak mempunyai asuransi dan yang menyebabkan timbulnya klaim maka, pihak ketiga harus bertanggung jawab terhadap tertanggung. Dan Pihak asuransi tidak memproses klaim tertanggung.
- c. Apabila tertanggung yang menyebabkan timbulnya klaim dan pihak ketiga tidak mempunyai asuransi maka pihak asuransi bertanggung jawab baik terhadap kerusakan kendaraan tertanggung dan pihak ketiga.

Hal ini jelas memakan waktu dalam pelaksanaan pembayaran klaim asuransi karena hal ini harus diselesaikan terlebih dahulu.

4. Penyelesaian dengan pihak yang berwajib

Hubungan dengan pihak yang berwajib sangat diperlukan dalam memenuhi salah satu syarat-syarat yang dibutuhkan dalam klaim kendaraan tertanggung apabila kendaraan tertanggung mengalami kecelakaan atau lainnya bila diperlukan, baik itu surat keterangan kepolisian, laporan pengaduan kehilangan dari kepolisian, surat keterangan dari kepolisian daerah (kapolda)/kaditserse, berita acara pemeriksaan dari kepolisian dan lain sebagainya. Dan hal ini sering membuat penyelesaian pelaksanaan pembayaran klaim memakan waktu yang tidak sedikit. Karena dari pihak kepolisian juga memerlukan waktu dalam penyelidikan kasus yang terjadi dari pihak yang melapor.

5. Lokasi kejadian yang jauh

Lokasi kejadian atau tempat kendaraan yang mengakibatkan tertanggung mengajukan klaim jauh dan kendaraan tertanggung tidak dapat dikendarai kembali akibat dari kecelakaan tersebut, sehingga membutuhkan bantuan seperti mobil derek atau yang mengharuskan pegawai asuransi berada di lokasi kejadian.

Adapun upaya yang dilakukan oleh Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah guna mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi, adalah meminta calon tertanggung untuk memberikan keterangan sebenarnya mengenai hal-hal yang dibutuhkan pada saat calon tertanggung maupun pada saat pengajuan klaim, pihak perusahaan akan memberikan informasi

yang selengkap-lengkapnya agar tidak terjadi tidak lengkapnya dokumen dan apabila terjadi kehilangan polis atau kwitansi pembayaran premi, maka perusahaan akan mencari cadangan datanya. Dan meminta konfirmasi mengenai sejauh mana kelengkapan dokumen atau urusan dengan pihak berwajib maupun pihak ketiga.

Hal ini juga diperkuat oleh keterangan dari salah seorang nasabah yaitu bapak Hatono Sholeh⁴⁶ yang mengatakan bahwa “sebelum pelaksanaan pembayaran klaim terlebih dahulu melengkapinya syarat-syarat yang telah ditentukan oleh pihak asuransi, baik itu dokumen dari pihak kepolisian maupun dari rumah sakit, karena dokumen tersebut merupakan syarat klaim. Dalam hal ini bapak Agus Tinus juga mengungkapkan hal yang sama.⁴⁷

Karyawan perusahaan asuransi yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pemeriksaannya disebut klaim (claim examiner) atau analis klaim (claim analyst). Dalam pelaksanaan dan pembayaran klaim, claim examiner akan:

1. Menentukan status dari polis
2. Memverifikasi data si tertanggung
3. Memeriksa kendaraan dengan point kendaraan yang diasuransikan
4. Memeriksa kelengkapan dokumen yang dibutuhkan asuransi
5. Memeriksa jumlah kerugian yang ditanggung oleh polis
6. Menentukan jumlah pertanggungan yang akan dibayar

⁴⁶Hatono Sholeh, (Nasabah Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah), *wawancara*, Pekanbaru, 28 Feb 2013

⁴⁷ Agus Tinus, (Nasabah Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah), *wawancara*, Pekanbaru, 28 Feb 2013

Setelah diteliti kebenarannya kemudian pihak Asuransi Ramayana Unit Layanan syariah Cabang Pekanbaru akan melaporkan pengajuan klaim kepada kantor pusat Asuransi Ramayan di Jakarta. Hal inilah salah satu penyebab yang akan memperlambat penyelesaian atau pembayaran klaim asuransi. Karena selain melaporkan pengajuan klaim juga harus menunggu dari hasil laporan dari kantor pusat.⁴⁸

Setelah hasil laporan dari kantor pusat keluar maka semua perbaikan kerugian yang diakibatkan dari kecelakaan akan diperbaiki oleh pihak bengkel dan besar jumlah kerugian yang harus dibayar pihak Asuransi Ramayan Unit Layan Syariah Kantor Pusat akan dikirim ke rekening bengkel⁴⁹ yang memperbaiki kendaraan pihak Tertanggung.

C. Prosedur dan Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi Syariah Pada PT. Asyransi Ramayana Unit Layanan Syariah Menurut Persektif Ekonomi Islam.

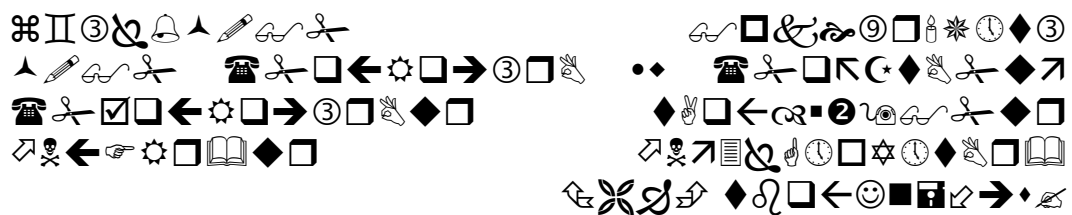
Klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian antara pihak asuransi dengan nasabah. Semua usaha yang diberikan untuk menjamin hak-hak tersebut dihormati sepenuhnya yang seharusnya. Oleh karena itu, penting bagi pengelola asuransi syariah untuk mengatasi klaim secara efisien.

Tidak ada alasan untuk memperlambat penyelesaian klaim yang diajukan oleh tertanggung. Tindakan memperlambat itu tidak boleh dilakukan, karena

⁴⁸ M. Sadli (Staf Underwriting Asuransi Ramayana), *Wawancara*, Pekanbaru, 27 Feb 2013

⁴⁹ Pihak asuransi akan menunjuk bengkel rekanan atau yang sudah bekerjasama dengan pihak asuransi dan yang sudah SNI (standar Nasional Inonesia)

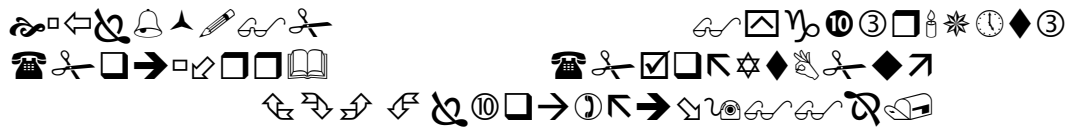
klaim adalah suatu proses yang telah diantisipasi sejak awal oleh semua perusahaan asuransi. Klaim adalah hak peserta, dan dananya diambil dari *tabarru'* semua peserta. Karena itu, wajib bagi pengelola untuk melakukan proses klaim secara cepat, tepat, dan efisien. Itu merupakan bagian dari amanat yang harus dijalankan oleh pengelola sebagaimana yang diperjanjikan.⁵⁰ Allah berfirman,



Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan

Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”.

(al-Anfaal: 27)



Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu”.

(al Maa-idah: 1)

1. Prosedur Klaim

Secara umum prosedur klaim pada asuransi kerugian (umum) hampir sama, baik pada asuransi syariah maupun konvensional. Adapun yang membedakan adalah kecepatan dan kejujuran dalam menilai suatu klaim.

a. Pemberitahuan klaim

⁵⁰ Muhammad Syakir Sula, Op.cit, h 259-260

Segera setelah peristiwa yang sekiranya akan membuat tertanggung menderita kerugian, tertanggung atau pihak yang mewakilinya segera melaporkan kepada penanggung. Laporan lisan harus dipertegas dengan laporan tertulis. Pada tahap awal ini tertanggung akan mendapat petunjuk lebih lanjut mengenai apa yang harus dilakukan oleh tertanggung, dan dokumen apa yang harus dilengkapi oleh tertanggung.

b. Bukti klaim kerugian

Ini penting bagi peserta yang mendapat musibah untuk menyerahkan klaim tertulis dengan melengkapi “lembar klaim” standar yang dirancang untuk masing-masing *Class Of Bussines*. Penting juga bagi penuntut untuk melengkapi dokumen yang diajukan sebagaimana yang dipersyaratkan secara standar dalam industri asuransi Indonesia.

c. Penyelidikan

Pihak ketiga (*independent adjuster*) akan menentukan penyebab kerugian, serta menilai besarnya kerugian yang terjadi. Dan apakah klaim dijamin oleh polis atau tidak. Jika klaim ditolak, penanggung akan menyampaikan surat penolakan. Dan jika klaim secara teknis dijamin polis, penanggung akan menghubungi mengenai kesepakatan penggantian yang akan diberikan.

d. Penyelesaian klaim

Setelah terjadi kesepakatan sesuai peranturan yang berlaku, di syartkan bahwa pembayaran klaim tidak boleh lebih dari 30 hari

sejak kesepakatan tersebut. Dalam hal penanggung setuju menyerahkan perbaikan kepada tertanggung, misalnya pemilihan bengkel dilakukan atas kehendak tertanggung, maka pembayaran kepada pihak bengkel dan tertanggung, diajukan klaim kepada perusahaan asuransi.⁵¹

Prosedur yang diterapkan dalam pelaksanaannya pada PT. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah sudah sesuai. Namun ada beberapa hambatan yang dihadapi pihak asuransi dan nasabah asuransi yang tidak ada di dalam prosedur pelaksanaan klaim asuransi kendaraan bermotor sehingga memperlambat pelaksanaan penyelesaian seperti: ketidak lengkapan dokumen, hilangnya polis asuransi/kwitansi bukti pembayaran premi, hubungan dengan pihak ketiga, hubungan dengan pihak berwajib, lokasi kejadian yang jauh. Namun pihak asuransi juga berupaya dalam mengatasi hambatan tersebut dengan mengetahui sebenarnya kronologis kecelakaan tersebut, memberikan informasi selengkap-lengkapnyanya kepada nasabah, dan berupaya menjalin komunikasi yang baik dengan nasabah atau pihak tertanggung.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat diketahui bahwa secara prinsip akad Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Cabang Pekanbaru sudah sesuai dengan Ekonomi Islam yaitu prinsip berserah diri dan ikhtiar, prinsip tolong-menolong, prinsip saling bertanggung jawab, prinsip saling kerja sama dan bantu-membantu, prinsip melindungi dari berbagai kesusahan, prinsip kepentingan

⁵¹Muhammad Syakir Sula, Op.cit, h 261-262

terasuransikan, prinsip itikad baik, prinsip ganti rugi, prinsip penyebab dominan, prinsip subrogasi, dan prinsip kontribusi.

Prosedur pembayaran klaim pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah adalah laporan kerugian, pemeriksaan polis, survey kerugian, laporan awal ke kantor pusat, prosed adjusment claim, laporan akhir ke kantor pusat, dokumen pendukung klaim, hubungan dengan pihak ketiga, klaim kendaraan bermotor. Dan prosedur tersebut sudah sesuai menurut perspektif Ekonomi Islam.

Akan tetapi jika dilihat dari pelaksanaan pembayaran klaim Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah dapat diketahui bahwa pelaksanaan tersebut belum sepenuhnya sesuai menurut perspektif Ekonomi Islam, hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa hal yang tidak sesuai dengan perjanjian seperti: penyelesaian klaim tidak dapat dilakukan 3 x 24 jam (6 orang responden menjawab pelaksanaan klaim memakan waktu lebih dari 3 hari), transparansi ketika akan bergabung pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, dan juga ada hambatan-hambatan yang membutuhkan informasi yang lengkap dan jelas. Hal ini disebabkan pada saat melakukan prospek pada nasabah pihak agen Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah lebih fokus menjelaskan pada keuntungan-keuntungan serta manfaat yang diperoleh jika bergabung dengan asuransi tersebut. Akan tetapi hambatan-hambatan yang biasa terjadi serta informasi terkait ketika telah terjadi klaim tidak digambarkan dengan jelas.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur pembayaran klaim kendaraan bermotor pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah yaitu: laporan Kerugian, pemeriksaan polis, survey kerugian, laporan awal ke kantor pusat, proposed adjustment claim, laporan akhir ke kantor pusat, dokumen pendukung klaim, hubungan dengan pihak ketiga, klaim kendaraan bermotor, yang di akhiri dengan perbaikan di bengkel rekanan asuransi. Kemudian Nasabah harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan Asuransi Ramayan Unit Layanan Syariah Cabang Pekanbaru, yaitu dengan melengkapi syarat-syarat dan ketentuan pengajuan klaim.
2. Pelaksanaan pembayaran klaim kendaraan bermotor pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah dapat diketahui dari hasil wawancara dengan 17 orang nasabah asuransi dapat disimpulkan 100% nasabah atau 17 orang nasabah diberikan informasi mengenai pengajuan klaim kendaraan bermotor, namun dalam pelaksanaan klaim kendaraan sebanyak 3 orang nasabah atau (18% nasabah) berpendapat tidak mudah dalam

pelaksanaan klaim, dan 6 orang nasabah (35% nasabah) mengatakan pelaksanaan penyelesaian klaim memakan waktu lebih dari 3 hari. Sedangkan tingkat kepuasan nasabah dalam pelaksanaan klaim kendaraan bermotor dapat disimpulkan bahwa nasabah cukup puas karena sebanyak 6 orang nasabah (35% nasabah) sangat puas dan 9 orang nasabah (53% nasabah) puas dalam pelaksanaan klaim kendaraan bermotor pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah. Kemudian 12 orang nasabah (71% nasabah) berpendapat adanya peningkatan dalam pelayanan pelaksanaan klaim kendaraan bermotor jadi, dapat simpulkan bahwa secara umum ada peningkatan pelaksanaan pelayanan klaim kendaraan bermotor pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah. Dan dari hasil wawancara dari pihak asuransi ditemukan hambatan di lapangan, seperti: ketidak lengkapan dokumen, hilangnya polis, penyelesaian dengan pihak ketiga, penyelesaian dengan pihak yang berwajib, dan lokasi kejadian yang jauh sehingga dalam pelaksanaan klaim menjadi lebih lama dari yang diperkirakan.

3. Dilihat dari akad dan prosedur yang ada pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Cabang Pekanbaru, sudah sesuai menurut perspektif Ekonomi Islam akan tetapi dari segi pelaksanaan pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah belum sepenuhnya sesuai menurut Ekonomi Islam karena masih ada yang tidak sesuai dengan perjanjian seperti: ada 6 nasabah mengatakan penyelesaian klaim memakan waktu lebih dari 3 hari dan kurangnya

transparansi tentang adanya hambatan-hambatan dalam penyelesaian klaim yang menyebabkan penyelesaian klaim tidak seperti yang dijanjikan oleh pihak asuransi.

B. Saran

Sebagai saran yang hendak penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Kepada pihak Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah disarankan untuk lebih memasyarakat, dengan melakukan kegiatan berpromosi melalui berbagai media televisi atau radio, dalam memberikan informasi kepada calon tertanggung mengenai produk asuransi yang akan dipilih oleh calon tertanggung hendaknya memberikan informasi yang sejelas-jelasnya pada setiap produk asuransi yang akan dipilih oleh calon tertanggung, sehingga sampai pada pelaksanaannya tidak terjadi hambatan-hambatan yang tidak diinginkan.
2. Kepada Nasabah Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah agar lebih teliti melihat syarat-syarat yang diperlukan dalam proseur klaim. Lebih memperhatikan polis yang diberikan oleh agen. Mendengarkan penjelasan agen dengan baik dalam memberikan penjelasan kepada pemegang polis. Agar tidak terjadi kasus klaim yang bermasalah, dan menyebabkan keterlambatan penyelesaian klaim nantinya.
3. Kepada peneliti selanjutnya tentang klaim kendaraan bermotor agar lebih menjelaskan secara rinci mengenai hambatan-hambatan yang dialami oleh pihak asuransi dalam pelaksanaan penyelesaian pembayaran klaim pada

kendaraan bermotor. Agar lebih jelas hambatan-hambatan dilapangan yang dihadapi pihak asuransi dalam pelaksanaan penyelesaian pembayaran klaim pada kendaraan bermotor. mutlak dan perlu, baik penelitian terhadap keabsahan dokumen atau penelitian ketempat kejadian dengan memperlihatkan batas waktu penyelesaian secara wajar agar mendapat standar waktu penyelesaian klaim yang bisa diberlakukan terhadap seluruh industri asuransi di Indonesia. Untuk mendapatkan keabsahan perlu pembuktian dengan beberapa pihak yang mengeluarkan keterangan tentang klaim, baik pihak pemerintah melalui peraturan-peraturan, kantor polisi, bengkel yang bekerjasama dengan pihak asuransi.

4. Kepada pihak pemerintah dalam usaha membuat peraturan untuk mengembangkan dan menjalankan perusahaan asuransi selain memberikan kepuasan dan pelayanan yang maksimal kepada para tertanggungnya juga tidak lupa untuk menyelesaikan klaim dengan efisien dan dengan kejujuran sesuai dengan prinsip Islam.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim, *Asuransi dan Manajemen*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2005), Cet. 2
- Al Habsyi Aldinata, Nasabah Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, *Wawancara*, Pekanbaru, Febuari 2013
- Ali Zainuddin, *Hukum Asuransi Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008)
- Andi Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2010), Cet. 2
- Ardianto Yogi, Nasabah Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, *Wawancara*, Pekanbaru, Febuari 2013
- Aziz Abdul, *Kapita Selektu Ekonomi Islam Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Edwin Mustafa Nasution, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, (Jakarta: Kenacana, 2007)
- Febrian Rahmat, Nasabah Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, *Wawancara*, Pekanbaru, Febuari 2013
- Firzah Mohammad, PimpinanAsuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, *Wawancara*, Pekanbaru, 12 Oktober 2012
- Frima Ichwan, Staf KlaimAsuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, *Wawancara*, Pekanbaru, 12 Oktober 2012
- Gunawan Rian, Nasabah Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, *Wawancara*, Pekanbaru, Febuari 2013
- Haidir Hajad, Nasabah Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, *Wawancara*, Pekanbaru, Febuari 2013
- Huda Nurul, *Lembaga Keuangan Islam*, (Jakarta: Kencana, 2010), Cet. 2
- , *Current Issues Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009)
- Husain Husain Syahatah, *Asuransi Dalam Syariah*, (Jakarta: Amzah, 2006), Cet. 1
- Hutagalung Ben, Nasabah Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, *Wawancara*, Pekanbaru, Febuari 2013
- Indra Muhammad, Nasabah Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, *Wawancara*, Pekanbaru, Febuari 2013
- Iqbal Muhaimin, *Asuransi Umum Syariah Dalam Praktek* (Jakarta: Gema Insani Press, 2005). Cet. 1

- Kamal Bima, Nasabah Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, *Wawancara*, Pekanbaru, Februari 2013
- Kamsir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada 2008), Cet. 3
- Ketut Silvanita, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Erlangga, 2009)
- Maulana Irwan, Nasabah Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, *Wawancara*, Pekanbaru, Februari 2013
- Muslehuddin Mohammad, *Asuransi dalam Islam*, (Jakarta, Bumi Aksara, 1997)
- Nurhayati Sri Wasilah, *Akuntansi Syariah Di Indonesia*, (Jakarta: Salemba empat 2008)
- Patria Hari, Nasabah Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, *Wawancara*, Pekanbaru, Februari 2013
- Purwanto Raen, Nasabah Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, *Wawancara*, Pekanbaru, Februari 2013
- Putra Ardian, Nasabah Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, *Wawancara*, Pekanbaru, Februari 2013
- Rivai Veizal, *Islamic Financial Management*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008)
- , *Bank and Financial Institution Management*, (Jakarta: Kencana, 2010)
- Syahrial, Nasabah Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, *Wawancara*, Pekanbaru, Februari 2013
- Sholeh Hartono, Nasabah Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, *Wawancara*, Pekanbaru, Februari 2013
- Suhrawat K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2000),
- Sula Syakir, *Asuransi syariah (life and general):Konsep dan sisitem Operasional* (Jakarta: Gema Insani, 2004).
- Surakhmad Winrno, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1990), Cet. Ke-1
- Tinus Agus, Nasabah Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, *Wawancara*, Pekanbaru, Februari 2013
- Wijaya Robin, Nasabah Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, *Wawancara*, Pekanbaru, Februari 2013
- Wirdyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, (Jakarta: Prenada Media, 2005)
- Yulian Erwin, Nasabah Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah, *Wawancara*, Pekanbaru, Februari 2013