

**BAB III**  
**GAMBARAN UMUM PT. ASURANSI TAKAFUL UMUM**  
**CABANG SURABAYA**

**A. Sejarah Singkat PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya**

Kelahiran Takaful Indonesia sebagai pionir Asuransi Syariah di Indonesia merupakan hasil komitmen dan kepedulian berbagai elemen bangsa yang tergabung dalam Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) untuk mewujudkan tercapainya kemajuan pembangunan ekonomi syariah di bumi Nusantara. Kelahiran Takaful Indonesia merupakan buah dari prakarsa berbagai elemen yaitu Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) melalui Yayasan Abdi Bangsa, Bank Muamalat Indonesia Tbk, PT Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, pengusaha-pengusaha Muslim Indonesia, dengan bantuan teknis dari Syarikat Takaful Malaysia Bhd (STMB).

Tak lama berselang, yaitu pada 5 Mei 1994, Takaful Indonesia mendirikan PT. Asuransi Takaful Keluarga (Takaful Keluarga) bergerak dibidang asuransi jiwa syariah dan PT. Asuransi Takaful Umum (Takaful Umum) yang bergerak dibidang asuransi umum syariah. Takaful Keluarga kemudian diresmikan oleh menteri keuangan saat itu, Mar'ie Muhammad dan mulai beroperasi sejak 25 Agustus 1994. Sedangkan Takaful Umum kemudian diresmikan oleh Menristek atau Ketua BPPT Prof. Dr. B.J. Habibie selaku ketua sekaligus pendiri ICMI dan mulai beroperasi pada 2 Juni 1995. Sejak

saat itu Takaful Keluarga dan Takaful Umum mengembangkan kepeloporan Takaful Indonesia dalam industry asuransi dan menjadi yang terdepan di bidangnya .

Kiprah Takaful Indonesia dalam perekonomian bangsa melalui asuransi berbasis syariah, telah menarik minat investor dalam dan luar negeri. Pada tahun 1997, Syarikat Takaful Malaysia, Bhd. (STMB) menempatkan modalnya di perusahaan untuk menjadi salah satu pemegang saham. STMB kemudian meningkatkan jumlah penyertaan modalnya sehingga mencapai jumlah yang cukup signifikan pada tahun 2004. Minat Syarikat Takaful Malaysia, Bhd. (STMB) sebagai investor terus berlanjut melalui penyertaan modal langsung di Takaful Keluarga pada tahun 2009. *Islamic Development Bank (IDB)* juga ikut memperkuat struktur modal perusahaan pada tahun 2004. Investor dalam negeri juga menunjukkan minat yang kuat untuk ikut menumbuh kembangkan Takaful Indonesia. Pada tahun 2000 Permodalan Madani Indonesia ( PNM ) turut memperkuat struktur modal perusahaan.

Di internal organisasi, Takaful Indonesia melakukan standarisasi untuk meningkatkan dan menjaga konsistensi mutu layanan dan kinerja perusahaan melalui penerapan ISO 9001 : 2008, yang merupakan standar internasional terbaru untuk system manajemen mutu ( *Quality Management* ) . Takaful Umum disertifikasi oleh SGS JAZ ANZ, Selandia Baru.

Kemajuan Takaful pada bidang asuransi syariah terbukti dengan didapatnya penghargaan dari berbagai pihak, diantaranya dari Majalah Media Asuransi, Investor, Karim *Bussiness Consulting*, dan lain-lain.<sup>1</sup>

Dengan semakin berkembangnya Asuransi Takaful di Indonesia, maka PT. Asuransi Takaful Umum mendirikan cabang di beberapa daerah dan salah satunya di Surabaya, karena di Surabaya dapat memberikan peluang untuk mengembangkan usaha tersebut. Karena itu, perusahaan PT. Asuransi Takaful mendirikan cabang di Surabaya pada tahun 1996.<sup>2</sup> PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya berlokasi di Jl. Jemur Andayani No. 1 G Surabaya – Jawa Timur dengan nomor telepon: (031) 8483142, 8483182 Fax. (031) 8496884. Email PT. Asuransi Takaful Umum: *customercaretakaful.com* dan Website: *http://www.takaful.com* atau *http://www.takafulumum.co.id*.

## **B. Visi, Misi, Tujuan, Konsep dan Filosofi**

### **1. Visi Takaful Umum**

Menjadi Perusahaan Asuransi Umum Kepercayaan Masyarakat.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Zainuddin Ali, *Company Profile* (Jakarta: Sinar Grafik, 2012), 5-6.

<sup>2</sup> Dedy Tri Wahyudi, *Wawancara*, Surabaya, 9 Desember 2013.

<sup>3</sup> *Ibid.*, 6.

## 2. Misi Takaful Umum

Bersama mewujudkan rasa aman dengan memberikan solusi pada pengelolaan resiko dan pelayanan terbaik berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola bisnis syariah yang baik.<sup>4</sup>

## 3. Tujuan Takaful Umum

- a. Mengelola resiko dengan prinsip kehati-hatian.
- b. Melayani stakeholder dengan setulus hati secara Tepat dan Terbaik.
- c. Meningkatkan kompetensi dan kesejahteraan Insan Takaful secara berkesinambungan.
- d. Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif melalui kerjasama tim yang solid.
- e. Mencapai dan Meningkatkan pertumbuhan serta nilai perusahaan yang diharapkan oleh shareholder.<sup>5</sup>

## 4. Konsep dan Filosofi

Segala musibah dan bencana yang menimpa manusia adalah ketentuan Allah. Namun, manusia wajib berikhtiar untuk memperkecil resiko dan juga dampak keuangan yang mungkin timbul. Upaya tersebut seringkali tidak memadai, sehingga timbul kebutuhan akan mekanisme membagi resiko seperti yang ditawarkan oleh Takaful.

---

<sup>4</sup> Ibid., 6.

<sup>5</sup> Ibid., 7.

Sebagai perusahaan asuransi syariah, Takaful beroperasi dengan konsep tolong-menolong, sebagaimana telah digariskan di dalam al-Qur'an,

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى ...

“Dan tolong menolonglah kamu dalam kebaikan dan takwa” (QS. *al-Mā'idah*: 2).<sup>6</sup>

Dengan landasan ini, Takaful menjadikan semua peserta sebagai satu keluarga besar yang akan saling melindungi dan bersama-sama menanggung resiko keuangan dari musibah yang mungkin terjadi di antara mereka.

Transaksi yang digunakan berlandaskan pada akad *Tabarru'* dan akad *Tijari*. Akad *Tijari* itu sendiri meliputi *Mudharabah*, *Mudharabah Musyarakah*, dan *Wakalah bil Ujroh*. Semua akad tersebut terbebas dari unsur *riba* (bunga uang), *maisir* (judi), *gharar* (ketidakjelasan), dan *zhulmun* (penganiayaan) yang secara tegas dilarang dalam syariat Islam.<sup>7</sup>

## C. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas

### 1. Bagan Organisasi

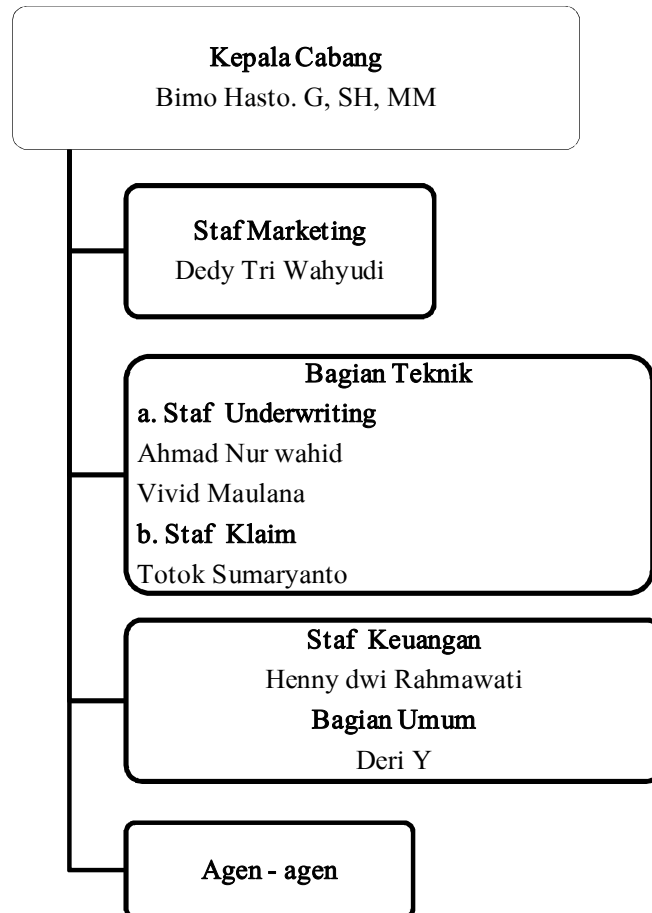
Berikut bagan struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Umum Surabaya:

---

<sup>6</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2010), 106.

<sup>7</sup> Zainuddin Ali, *Company Profile...*,8.

Bagan 3.1  
Bagan Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Umum Surabaya



## 2. Pembagian Tugas

Deskripsi tugas dan kewajiban dari masing – masing bagian pada PT.

Asuransi Takaful Umum Surabaya adalah sebagai berikut:<sup>8</sup>

### a) Kepala Cabang

Tugas pokok kepala cabang antara lain adalah sebagai berikut:

- i. Menjaga kekuasaan tertinggi dalam perusahaan

<sup>8</sup> Dedy Tri Wahyudi, *Wawancara*, Surabaya, 9 Desember 2013.

- ii. Menjaga kelangsungan dan perkembangan perusahaan
  - iii. Meningkatkan dan menjaga kesinambungan produksi
  - iv. Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait atas terselenggaranya sistem informasi kantor cabang
  - v. Mengarahkan dan mengendalikan pembuatan laporan dan kegiatan administrasi seluruh bidang agar disajikan secara benar, tepat waktu dan akurat
  - vi. Menyusun laporan kegiatan dengan tepat dan benar
  - vii. Melaksanakan tugas–tugas lainnya sesuai instruksi atasan untuk kelancaran pelaksanaan tugas
  - viii. Bertanggung jawab terhadap manajemen tingkat pusat
- b) Staf *Marketing*

Tugas pokok bidang marketing antara lain adalah sebagai berikut:

- i. Menghimpun informasi dari berbagai instansi dan organisasi terkait untuk mendapatkan data perusahaan sebagai dasar untuk menyusun data potensi dan menetapkan target kepesertaan
- ii. Mengendalikan pelayanan administrasi kepesertaan serta keluhan peserta untuk mewujudkan kepuasan peserta
- iii. Mencari dan mendapatkan konsumen baru
- iv. Merawat, menjaga dan mempertahankan kepercayaan nasabah yang sudah lama pada PT Asuransi Takaful Umum Surabaya
- v. Menyusun laporan kegiatan dengan benar dan tepat

- vi. Melaksanakan tugas–tugas lain sesuai dengan instruksi atasan untuk kelancaran pelaksanaan tugas
- vii. Bertanggung jawab terhadap kepala cabang

c) Bagian Teknik

Tugas pokok bagian teknik antara lain adalah sebagai berikut:

- i. Menyetujui dan menolak aplikasi permintaan asuransi baru
- ii. Membuat polis baru dari aplikasi yang telah disetujui
- iii. Membuat endorsmen dari perpanjangan–perpanjangan yang telah disetujui
- iv. Mencatat klaim dari peserta
- v. Menyimpan dan mengolah data peserta
- vi. Bertanggung jawab terhadap kepala cabang

d) Staf Keuangan

Tugas pokok bagian keuangan antara lain adalah sebagai berikut:

- i. Menyimpan dan mengolah data keuangan dan data rahasia lain dari perusahaan baik secara manual maupun komputerisasi
- ii. Melakukan verifikasi terhadap bukti penerimaan dan pengeluaran keuangan untuk pengendalian anggaran
- iii. Memberikan otorisasi pengeluaran kas atau bank sesuai batas kewenangannya
- iv. Mengendalikan saldo rekening koran dan melakukan rekonsiliasi bank untuk mengendalikan keuangan sesuai dengan perjanjian kerjasama dengan bank



- v. Mengatur manajemen perusahaan
- vi. Memberikan laporan keuangan secara berkala kepada kepala cabang dan manajemen keuangan pusat
- vii. Mengatur korespondensi dengan pihak manajemen pusat
- viii. Bertanggung jawab kepada kepala cabang dan manajemen pusat

e) Bagian Umum

Tugas pokok Bagian Umum antara lain adalah sebagai berikut:

- i. Menyeleksi data yang masuk maupun keluar baik berupa surat maupun faximile
- ii. Memastikan, memonitor dan mengevaluasi kegiatan pengadaan, pemeliharaan sarana dan prasarana kerja, administrasi aktiva tetap dan kerumahtanggaan untuk kelancaraan pelaksanaan tugas
- iii. Menyusun, menjilid dan merapihkan data berupa polis yang akan diserahkan kepada nasabah dan data konsumen secara manual
- iv. Memastikan tersedianya formulir induk takaful untuk kelancaran pelayanan peserta
- v. Bertanggung jawab dalam pengadaan barang, peralatan maupun perlengkapan kantor
- vi. Bertanggung jawab kepada kepala kantor

f) Bagian Klaim

Tugas pokok bagian klaim antara lain adalah sebagai berikut:

- i. Merencanakan penyelesaian klaim tepat waktu dan mengendalikan pelayanan serta menanggapi keluhan peserta untuk mewujudkan kepuasan peserta
  - ii. Meneliti kasus kecelakaan yang menimbulkan terjadinya klaim dan menetapkan klaim
  - iii. Mengendalikan penyelesaian kasus klaim yang belum atau tidak dilanjutkan oleh peserta untuk menyelesaikan banding
  - iv. Bertanggung jawab kepada kepala cabang
- g) *Bagian Underwriting*

Tugas pokok bagian underwriting antara lain adalah sebagai berikut:

- i. Bertugas melakukan verifikasi dokumen kepesertaan jaminan
- ii. Memberikan pelayanan kepesertaan, kontribusi, pengajuan jaminan serta memberikan informasi dan menangani keluhan peserta
- iii. Melakukan verifikasi terhadap polis sesuai batas kewenangan
- iv. Bertanggung jawab kepada kepala cabang

#### **D. Bidang Usaha Perusahaan**

Bidang usaha PT. Asuransi Takaful Umum Surabaya meliputi usaha jasa keuangan dengan cara menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi atau kontribusi asuransi. PT. Asuransi Takaful Umum Surabaya juga memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat

pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti dan tentunya tidak diinginkan, seperti musibah.

Ada beberapa produk yang ditawarkan oleh PT. Asuransi Takaful Umum Surabaya yang dibagi dalam dua macam yaitu produk umum dan khusus dan macamnya sebagai berikut:

#### 1. Produk Khusus

##### a. Takaful *Abror* (Takaful Khusus Kendaraan Bermotor)

Program Takaful yang menggantikan kerugian atas kendaraan bermotor yang disebabkan musibah kecelakaan, pencurian serta tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga.

##### b. Takaful *Baituna* (Takaful Khusus Rumah Tinggal berikut isinya)

Program Takaful yang memberikan perlindungan atas kerusakan atau kerugian pada harta benda akibat kebakaran, bencana alam, kerusuhan atau kerusakan lainnya yang timbul darisuatu kejadian yang tiba-tiba, serta kerugian sebagai akibat terganggunya usaha yang disebabkan kebakaran.

##### c. Takaful *Ansor*

Program Takaful yang mengganti kerugian atas risiko kehilangan atau kerusakan atas kendaraan sepeda motor akibat tabrakan, tubrukan, tebalik kecelakaan, kejahatan, pencurian, kebakaran dan tuntutan pihak ketiga dengan tambahan asuransi jiwa.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Document: Kalender PT. Asuransi Takaful Umum, 2012.

## 2. Produk Umum

### a. Takaful Rekayasa

Program Takaful yang mengganti kerugian atas kehilangan atau kerusakan dalam sebuah proyek rekayasa (konstruksi dan atau pemasangan), peralatan dan mesin akibat kejadian yang tiba – tiba dan tidak terduga sehingga menyebabkan kerugian kepada Peserta (prinsipal, kontraktor atau pemilik peralatan). Produk – produk Takaful ini antara lain :

#### 1) Takaful *Contractor All Risk*

Program Takaful yang mengganti kerugian atas kehilangan atau kerusakan pekerjaan, konstruksi, peralatan dan atau konstruksi mesin serta tuntutan dari pihak ketiga yang timbul sehubungan dengan pelaksanaan proyek sipil tersebut.

#### 2) Takaful *Erection All Risk*

Program Takaful yang mengganti kerugian atas kehilangan atau kerusakan pekerjaan, konstruksi, peralatan dan atau konstruksi mesin serta tuntutan dari pihak ketiga yang timbul sehubungan dengan pelaksanaan proyek pemasangan tersebut.

#### 3) Takaful Mesin

Program Takaful yang mengganti kerugian atas kerusakan bangunan pabrik, mesin, peralatan mesin dan perlengkapannya dalam suatu wilayah operasi akibat risiko yang timbul secara kebetulan, tidak terduga, tiba-tiba seperti ketidaksempurnaan

dalam pencetakan dan material, kesalahan desain, kesalahan di workshop atau dalam pemasangan, cacat dalam pengerjaan, ceroboh, kurang/ tidak trampil, kekurangan air dalam boiler, ledakan secara fisik, robek secara terpisah karena gaya sentrifugal, arus pendek, badai atau sebab lain yang tidak dikecualikan dalam polis.

#### 4) Takaful *Electronic Equipment*

Program Takaful yang mengganti kerugian atas kerusakan, kehilangan, atau kehancuran materi dari sistem listrik atau peralatan elektronik akibat risiko yang timbul secara kebetulan, tidak terduga dan tiba-tiba seperti kebakaran, kebongkaran, asap, petir, arus pendek, kerusakan air dan oleh sebab lain yang tidak dikecualikan dalam polis serta media data dan penambahan biaya yang timbul akibat kerusakan materi untuk menghindari terhentinya bisnis.

#### b. Takaful Aneka

Program Takaful yang menggantikan kerugian atas berbagai macam risiko. Produk – produk Takaful ini antara lain :

##### i. Takaful *Akhyar*

Program Takaful yang memberikan perlindungan kepada para Peserta atas risiko meninggal dunia dan pemutusan hubungan tenaga kerja.

- ii. Takaful Kecelakaan Diri (*Takaful Personal Accident*)  
Asuransi yang memberikan uang santunan dan biaya perawatan terhadap peserta yang mengalami kecelakaan, sehingga peserta meninggal dunia atau cacat tetap.
  - iii. Takaful Penyimpanan atau Pengangkutan Uang  
Asuransi yang memberikan perlindungan terhadap resiko – risiko yang dapat menyebabkan kehilangan atau kerugian uang dalam brankas (*safe box*) atau selama pengangkutan.
  - iv. Takaful *All Risk*  
Asuransi yang memberikan perlindungan terhadap resiko – resiko yang dapat menyebabkan kehilangan atau kerugian peralatan perkantoran seperti *furniture*, komputer, laptop dan lain – lain.
  - v. Takaful Kebongkaran  
Asuransi yang memberikan perlindungan terhadap resiko kebongkaran yang menyebabkan kehilangan atau kerugian harta benda dalam lokasi tertentu.
  - vi. Takaful Alat Berat (*Takaful Heavy Equipment*)  
Asuransi yang memberikan perlindungan terhadap resiko – resiko yang dapat menyebabkan kehilangan atau kerugian alat berat yang sedang dipergunakan seperti Traktor, *Buldozer*, *Crane* dan lain – lain.
- c. Takaful Kebakaran dan Perluasan

Program Takaful yang mengganti kerugian atas kerusakan atau kehilangan bangunan. Jenis Polis yang tersedia, diantaranya :

i. Polis Standar Asuransi Kebakaran Indonesia (PSAKI)

Mengganti kerugian atas kerusakan harta benda dan atau kepentingan yang diasuransikan akibat risiko yang ditimbulkan oleh musibah kebakaran, ledakan, petir, kejatuhan pesawat terbang dan asap yang berasal dari harta benda yang dipertanggungkan

ii. *Polis Property* atau *Industrial All Risk (Munich Re)*

Mengganti kerugian atas kerusakan harta benda dan atau kepentingan yang diasuransikan akibat risiko yang ditimbulkan oleh musibah kebakaran, ledakan, petir, kejatuhan pesawat terbang dan asap yang berasal dari harta benda yang dipertanggungkan.

d. Takaful Pengangkutan dan Rangka Kapal

Program Takaful yang mengganti kerugian pada barang atau alat pengangkutan selama dalam pengangkutan.

i. Takaful *Cargo* (Pengangkutan)

Program Takaful yang mengganti kerugian, kerusakan atau kehilangan obyek asuransi selama dalam pengangkutan dari tempat asal sampai ke tempat tujuan. Risiko-risiko yang dapat dijamin dalam Takaful Pengangkutan seperti: kebakaran, peledakan, kapal atau alat angkut kandas, terdampar, tergelincir, atau terbalik dan lain-lain sebagaimana yang diatur dalam polis

ii. Takaful *Hull* (Rangka Kapal)

Program Takaful yang mengganti kerugian atas risiko kehilangan atau kerusakan: rangka kapal dan atau mesinnya, *freight* (uang tambahan), *disbursement* selama dalam pengoperasian kapal tersebut.

e. Takaful Kendaraan Bermotor

Program Takaful yang mengganti kerugian baik kehilangan atau kerusakan secara menyeluruh dan tuntutan pihak ketiga atas setiap kendaraan bermotor yang terdaftar akibat risiko-risiko seperti tabrakan, tubrukan, terbalik, tergelincir dari jalan, kecelakaan baik yang disebabkan oleh kesalahan material atau konstruksi perbuatan orang jahat, pencurian, kebakaran dan sebab lainnya yang diatur sebagaimana dalam Polis Standar Kendaraan Bermotor Indonesia.<sup>10</sup>

## E. Kewajiban Perusahaan Terhadap Agen

Dalam perkembangannya saat ini diperlukan seorang agen yang kreatif dan profesional dalam menjaring seorang nasabah. Adapun kewajiban yang diberikan perusahaan kepada agen asuransi diantaranya sebagai berikut:

1. Menyediakan formulir permintaan asuransi dan formulir lainnya yang diperlukan agen untuk menjalankan kewajibannya dalam memasarkan program.

---

<sup>10</sup> PT. Asuransi Takaful, "Produk-produk PT. Asuransi Takaful Umum". Dalam <http://www.takaful.com>, diakses pada 9 Desember 2013.



2. Memberikan semua dokumen yang berkaitan dengan penerbitan polis kepada agen untuk diserahkan kepada pemegang polis
3. Mempersiapkan dan menyelenggarakan pelatihan untuk agen secara berkala dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan kemampuan agen
4. Membayar komisi agen sebagai imbalan atas penutupan asuransi yang dilakukan agen sesuai dengan yang tertera dalam skema atau kontrak kompensasi dan menyediakan laporan secara rutin mengenai komisi yang telah diterima oleh agen termasuk jumlah hutang agen kepada perusahaan.
5. Secara periodik memberikan kepada setiap agen formulir isian atas *outstanding* premi yang belum disetor dan alasannya serta pertanggungjawaban.<sup>11</sup>

#### **F. Proses Penerbitan Polis Asuransi Kerugian**

Sebelum calon nasabah atau nasabah memperoleh kartu polis, terlebih dahulu harus mengisi formulir Surat Permintaan Penutupan Asuransi (SPPA).

Setelah formulir atau SPPA diisi dan ditandatangani oleh pemohon, kemudian diserahkan ke bagian teknik untuk diteliti, setelah diteliti bagian teknik menerbitkan polis, kuitansi serta formulir penutupan asuransi dan kemudian diserahkan kepada pimpinan cabang untuk ditandatangani.

---

<sup>11</sup> Ahmad Nur Wahid, *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013.

Setelah diteliti kembali dan ditandatangani oleh pimpinan cabang, polis, kuitansi, serta lampiran–lampiran dikembalikan ke bagian teknik.<sup>12</sup>

#### G. Sistem Penjualan PT. Asuransi Takaful Umum

Sistem penjualan pada PT. Asuransi Takaful Umum agak berbeda dengan sistem penjualan PT. Asuransi Takaful Keluarga, terutama jika dilihat dari segi kemampuan pemasar. Pemasar di PT. Asuransi Takaful Umum tingkat pemahamannya sama halnya seperti Ajun Ahli dengan kata lain dia sekaligus sebagai *underwriter*. Selain dapat memberikan solusi *back up* terhadap resiko yang muncul, juga sekaligus dapat memutuskan *rate* yang tepat untuk nasabah bahkan sampai mencarikan *back up* reasuransi dan selanjutnya manajer yang bersangkutan dapat melakukan akseptasi sesuai dengan otoritas yang diberikan.<sup>13</sup>

#### H. Sistem Agensi PT. Asuransi Takaful Umum

1. Agen baru hasil promosi dari *trainee agent* atau program rekrutmen (agen yang sudah pengalaman menjadi agen asuransi).
2. Diberikan jaminan asuransi *personal accident* Rp 10 juta.
3. Mendapatkan pendidikan *training agent* setiap 3 bulan sekali.
4. Memiliki nomor agen sendiri.

---

<sup>12</sup> Vivid Maulana, *Wawancara*, Surabaya, 12 Desember 2013.

<sup>13</sup> Bimo Hasto G., *Wawancara*, Surabaya, 12 Desember 2013.

5. Diberikan bantuan hari raya sebesar 1 (satu) kali rata-rata *cash* bonus yang diterima sampai dengan bulan terakhir menjelang bulan Ramadhan.
6. Target premi lunas Rp 50 juta/ bulan.
7. Kelas remunerasi takaful agent:
  - a. Kelas A
    - i. Realisasi kontribusi lunas  $\geq 100\%$  (lebih dari sama dengan seratus persen).
    - ii. Mendapatkan *cash* bonus (uang transport) sebesar 2% dari kontribusi lunas.
    - iii. *Reward* berupa biaya ujian lisensi keagenan sebesar 100% bila mencapai target kontribusi lunas, 3 bulan berturut-turut (berlaku bagi yang belum memiliki lisensi keagenan) dengan syarat tidak turun kelas.
    - iv. Mendapatkan voucher belanja sebesar Rp 500 ribu, bila mencapai target kontribusi lunas dalam 2 bulan berturut-turut dengan syarat tidak turun kelas. (kelas voucher dihitung dari bulan sebelumnya).
    - v. Ditawarkan untuk promosi ke takaful *executive agent* atau takaful eksekutif *agent manager*, bila mencapai realisasi kontribusi lunas 3 bulan berturut-turut.
  - b. Kelas B
    - i. Realisasi kontribusi lunas  $\geq 75\%$  (lebih dari sama dengan tujuh puluh lima persen).

- ii. Mendapatkan *cash* bonus (uang *transport*) sebesar 1,5% dari kontribusi lunas.
  - iii. *Reward* berupa biaya ujian lisensi keagenan sebesar 75% bila mencapai target kontribusi lunas, 3 bulan berturut-turut (berlaku bagi yang belum memiliki lisensi keagenan) dengan syarat tidak turun kelas.
  - iv. Mendapatkan *voucher* belanja sebesar Rp 400 ribu, bila mencapai target kontribusi lunas, 2 bulan berturut-turut dengan syarat tidak turun kelas (kelas *voucher* dihitung dari bulan sebelumnya).
  - v. Ditawarkan untuk promosi ke *Takaful Executive Agent* atau *Takaful Eksekutif Agent Manager*, bila mencapai realisasi kontribusi lunas 4 bulan berturut-turut.
- c. Kelas C
- i. Realisasi kontribusi lunas  $\geq 50\%$  (lebih sama dengan lima puluh persen).
  - ii. Mendapatkan *cash* bonus (uang *transport*) sebesar 1,25% dari kontribusi lunas.
  - iii. *Reward* berupa biaya ujian lisensi keagenan sebesar 50% bila mencapai target kontribusi lunas, 3 bulan berturut-turut (berlaku bagi yang belum memiliki lisensi keagenan) dengan syarat tidak turun kelas.

- iv. Mendapatkan *voucher* belanja sebesar Rp 300 ribu, bila mencapai target kontribusi lunas, 2 bulan berturut-turut dengan syarat tidak turun kelas (kelas *voucher* dihitung dari bulan sebelumnya).
  - v. Ditawarkan untuk promosi ke *Takaful Executive Agent* atau *Takaful Agent Manager*, bila mencapai realisasi kontribusi lunas 6 bulan berturut-turut.
- d. Kelas D
- i. Realisasi kontribusi lunas  $\geq 25\%$  (lebih sama dengan dua puluh lima persen).
  - ii. Mendapatkan *cash* bonus (uang *transport*) sebesar 1% dari kontribusi lunas.
  - iii. *Reward* berupa biaya ujian lisensi keagenan sebesar 25% bila mencapai target kontribusi lunas, 3 bulan berturut-turut (berlaku bagi yang belum memiliki lisensi keagenan) dengan syarat tidak turun kelas.
  - iv. Mendapatkan *voucher* belanja sebesar Rp 200 ribu, bila mencapai target kontribusi lunas, 2 bulan berturut-turut dengan syarat tidak turun kelas (kelas *voucher* dihitung dari bulan sebelumnya).
  - v. Ditawarkan untuk promosi ke *Takaful Executive Agent* atau *Takaful Agent Manager*, bila mencapai realisasi kontribusi lunas 10 bulan berturut-turut.
- e. Kelas E

- i. Realisasi kontribusi lunas  $\geq 10\%$  (Lebih sama dengan sepuluh persen).
  - ii. Mendapatkan *cash* bonus (uang *transport*) sebesar 0,5% dari kontribusi lunas.
  - iii. *Reward* berupa biaya ujian lisensi keagenan sebesar 10% bila mencapai target kontribusi lunas, 3 bulan berturut-turut (berlaku bagi yang belum memiliki lisensi keagenan) dengan syarat tidak turun kelas.
  - iv. Mendapatkan *voucher* belanja sebesar Rp 100 ribu, bila mencapai target kontribusi lunas, 2 bulan berturut-turut dengan syarat tidak turun kelas. (kelas *voucher* dihitung dari bulan sebelumnya).
  - v. Ditawarkan untuk promosi ke *Takaful Executive Agent* atau *Takaful Agent Manager*, bila mencapai target kontribusi lunas diatas 12 bulan berturut-turut.
- f. Kelas F
- i. Realisasi kontribusi lunas  $< 10\%$  (kurang dari sepuluh persen).
  - ii. Mendapatkan *voucher* belanja sebesar Rp 50 ribu, bila mencapai target kontribusi lunas, 2 bulan berturut-turut dengan syarat tidak turun kelas (kelas *voucher* dihitung dari bulan sebelumnya).
8. Ujroh diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  9. Cash Bonus diberikan setiap tanggal 20 bulan berikutnya.

10. Pembinaan dan pengawasan dilakukan oleh *Takaful Eksekutif Agency Manager*.<sup>14</sup>

#### **I. Peran Agen PT. Asuransi Takaful Umum**

1. Melakukan kegiatan pemasaran khusus Asuransi Kerugian untuk kepentingan dan atas nama perusahaan di seluruh wilayah hukum Indonesia, dengan jenjang Keagenan sebagai *Takaful Agent*.
2. Membuat rencana kerja, laporan pelaksanaan kerja secara mingguan dan bulanan serta laporan produksi kepada pembinannya.
3. Dilarang membuat kontrak yang mengatasnamakan perusahaan, mengubah atau mengurangi apapun dari ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan tanpa diberikan hak tertulis oleh perusahaan.
4. Membagi waktunya, kecakapannya, atau tenaganya untuk bekerja bagi perusahaan lain.
5. Memberikan waktunya secara utuh bekerja untuk perusahaan dan tidak dibenarkan menerima imbalan dengan melakukan pekerjaan untuk pihak lain.
6. Memberikan mutu pelayanan yang baik terhadap para calon tertanggung, maupun tertanggung guna meningkatkan nama baik perusahaan.
7. Memberikan keterangan yang jelas dan benar kepada setiap calon tertanggung baik mengenai perusahaan, produk, surat penawaran

---

<sup>14</sup> Dokumen: Addendum Jenjang dan Remunerasi Perjanjian Kerjasama Keagenan 2013 PT. Asuransi Takaful Umum

yang dibuat untuk calon tertanggung yang bersangkutan, serta mengenai manfaat dan kewajiban tertanggung.

8. Menyimpan dokumen-dokumen arsip yang berkaitan dengan pekerjaannya, dan setiap saat terbuka bagi perusahaan atau wakilnya untuk memeriksa, dan bila diperlukan harus menyerahkan kepada wakil perusahaan bagi kepentingan perusahaan.
9. Mematuhi ketentuan pembinanya dalam kaitan pekerjaan dan kepentingan perusahaan.
10. Memelihara *Renewal* bisnisnya untuk diperpanjang setiap tahun.
11. Mematuhi peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan, baik yang telah ada maupun yang akan ditetapkan kemudian.
12. Bersedia dan sanggup memenuhi target yang ditetapkan perusahaan.
13. Berperilaku baik dan jujur serta memperhatikan kepentingan perusahaan dan mengungkapkan semua fakta yang diperlukan dalam mengambil keputusan pelayanan dan atau penjualan kepada peserta dan atau calon peserta.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Bimo Hasto G., *Wawancara*, Surabaya, 23 Juni 2014.