BAB III
PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI PRODUK TAKAFULINK SALAM DI PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA SURABAYA

A. Gambaran Umum PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya

1. Sejarah PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya

Berawal dari sebuah kepedulian yang tulus, beberapa pihak bersepakat untuk membangun perekonomian syariah di Indonesia. Atas prakarsa Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) melalui Yayasan Abdi Bangsa, bersama Bank Muamalat Indonesia Tbk., PT. Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, dan beberapa pengusaha Muslim Indonesia, serta bantuan teknis dari Syarikat Takaful Malaysia Bhd. (STMB), Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) mendirikan PT. Syarikat Takaful Indonesia (Takaful Indonesia) pada 24 Februari 1994, sebagai perusahaan perintis pengembangan asuransi syariah di Indonesia.

Selanjutnya, pada 5 Mei 1994 Takaful Indonesia mendirikan PT. Asuransi Takaful Keluarga (Takaful Keluarga) sebagai perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia. Takaful Keluarga diresmikan oleh Menteri Keuangan saat itu, Mar'ie Muḥammad dan mulai beroperasi sejak 25 Agustus 1994. Guna melengkapi layanan pada sektor asuransi kerugian, PT. Asuransi Takaful Umum (Takaful Umum) didirikan sebagai anak perusahaan Takaful Keluarga yang diresmikan oleh Prof. Dr. B.J. Habibie, selaku ketua sekaligus pendiri ICMI, dan mulai beroperasi pada 2 Juni 1995.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kini, seiring pertumbuhan industri asuransi syariah di Indonesia, Takaful Keluarga terus bekerja keras menjalankan amanah segenap *stakeholders* dengan menghadirkan kinerja dan pelayanan prima sekaligus melanjutkan cita-cita *founders* untuk berperan serta dalam menguatkan simpul-simpul pembangunan ekonomi syariah di Indonesia.[1]

Kantor layanan takaful keluarga tersebar di seluruh indonesia termasuk kantor layanan Jawa timur, Nusa Tenggara dan juga Bali yang terletak di Surabaya yang sudah berdiri pada tahun 1995. Muncul inovasi baru dari takaful dengan harapan pemasaran takaful berjalan dengan efektif dan lebih dekat dengan masyarakat, akhirnya pada tahun 2009 kantor cabang dirubah fungsinya menjadi kantor pelayanan dengan dibantu beberapa kantor *Representatif Office* (RO) yang tersebar di beberapa daerah.

Kantor pelayanan dan kantor *Representatif Office* mempunyai fungsi yang berbeda. Fungsi kantor pelayanan adalah untuk melayani nasabah asuransi yang mengajukan klaim. Sedangkan fungsi kantor *Representatif Office* antara lain sebagai *basecamp*, tempat pertemuan, atau sebagai pendaftaran bergabungnya para agensi yang diketuai oleh seorang *leader*. Kantor *Representatif Office* juga bisa berfungsi sebagai tempat pendaftaran bagi para calon nasabah yang hendak mengajukan asuransi atau nasabah yang ingin mengajukan klaimnya. Hingga saat ini, ada 37 kantor *Representatif Office* (RO) di seluruh Indonesia yang beroperasi untuk membantu melayani kantor pelayanan cabang tiap-tiap provinsi, salah

[1] http://www.takaful.co.id/profil-perusahaan, "diakses pada" tanggal 4 November 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

satunya ada di kabupaten Sidoarjo.[2] Kantor *Representatif Office* (RO) Sidoarjo ini bernama Prima Agency dan berdiri pada tahun 2011, yang beralamatkan di Perum Permata Regency E5 Waru Sidoarjo.[3]

Takaful Keluarga adalah pelopor perusahaan asuransi jiwa syariah di Indonesia. Mulai beroperasi sejak tahun 1994, Takaful Keluarga mengembangkan berbagai produk untuk memenuhi kebutuhan berasuransi sesuai syariah meliputi perlindungan jiwa, perlindungan kesehatan, perencanaan pendidikan anak, perencanaan hari tua, serta menjadi rekan terbaik dalam perencanaan investasi.

Guna meningkatkan kualitas operasional dan pelayanan, Takaful Keluarga telah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 dari Det Norske Veritas (DNV), Norwegia, pada November 2009 sebagai standar internasional mutakhir untuk sistem manajemen mutu. Takaful Keluarga terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta memiliki tenaga pemasaran yang terlisensi oleh Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) dan Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI). Kinerja positif Takaful Keluarga dari tahun ke tahun dibuktikan dengan diraihnya penghargaan-penghargaan prestisius yang diberikan oleh berbagai institusi.

Takaful Keluarga berkomitmen untuk terus memperkuat dan memperluas jaringan layanan di seluruh Indonesia. Peningkatan dan pembaharuan sistem teknologi informasi terus diupayakan demi memberikan

---

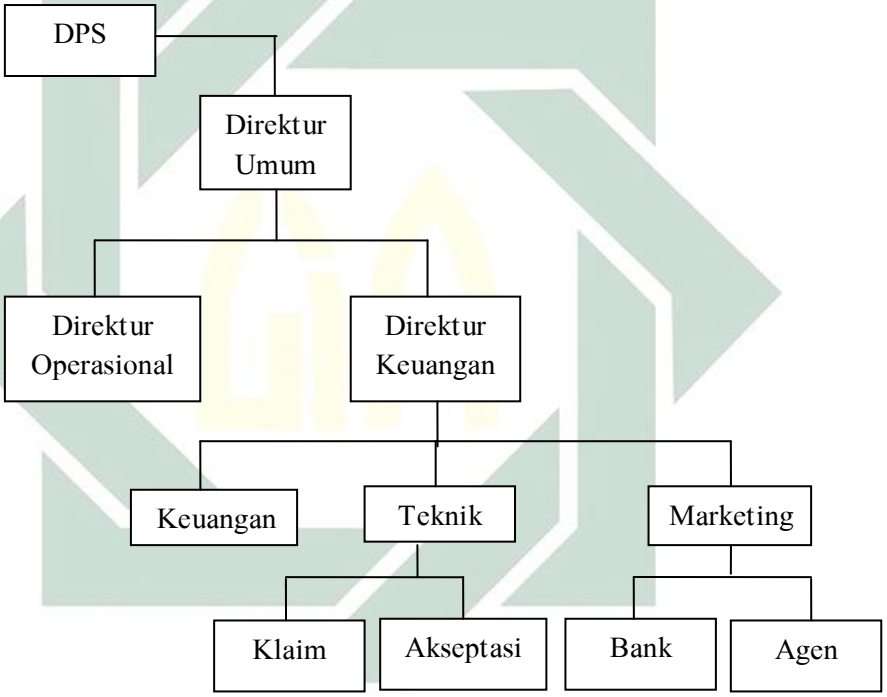
[2] Wiwin Nur Aini, *Wawancara*, Kantor RO Tropodo, 2 November 2016.
[3] http://www.takafulsurabaya.com/, "diakses pada" tanggal 10 Oktober 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelayanan prima kepada peserta. Dengan pengalaman lebih dari 20 tahun, Takaful Keluarga menjadi pilihan terpercaya dalam menyediakan solusi perlindungan jiwa dan perencanaan investasi sesuai syariah bagi masyarakat Indonesia.[4]

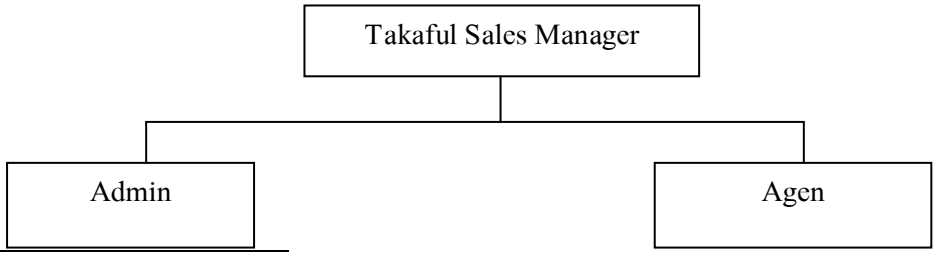
2. **Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga**

- **Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga**



Sumber : Dokumen PT. Asuransi Takaful Keluarga

- **Struktur Organisasi Kantor *Representatif Office* (RO) Prima Agency PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya**



[4] http://www.takaful.co.id/profil-perusahaan, "diakses pada" tanggal 4 November 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Takaful Sales Manager : Wiwin Nur Aini

Admin : Fadhil Muhammad

Agen : Min. 40 Agen yang sudah bergabung[5]

3. **Visi dan Misi Takaful Keluarga**

Visi

Menjadi perusahaan asuransi jiwa syariah yang terdepan dalam pelayanan, operasional dan pertumbuhan bisnis syariah di Indonesia dengan profesional, amanah dan bermanfaat bagi masyarakat.

Misi

1. Menyelenggarakan bisnis asuransi syariah secara profesional dengan memiliki keunggulan dalam standar operasional dan layanan.
2. Menciptakan sumber daya manusia yang handal melalui program pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan.
3. Mendayagunakan teknologi yang terintegrasi dengan berorientasi pada pelayanan dan kecepatan, kemudahan serta informatif.[6]

4. **Produk dan Aplikasi Akad**

Produk di PT. Asuransi Takaful Keluarga terbagi menjadi 4, [7] diantaranya :

[5] Wiwin Nur Aini, *Wawancara,* Kantor RO Sidoarjo, 30 Oktober 2016.
[6] http://www.takaful.co.id/profil-perusahaan, "diakses pada" tanggal 4 November 2016
[7] Dokumen : Produk-produk PT. Asuransi Takaful Keluarga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Individu

a. Takaful Dana Pendidikan

Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) merupakan program asuransi dan tabungan yang menyediakan pola penarikan disesuaikan dengan kebutuhan dana terkait biaya pendidikan anak (Penerima Hibah) serta memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta mengalami musibah meninggal dunia atau cacat tetap total dalam periode akad.

b. Takafulink Salam

Takafulink Salam merupakan program unggulan yang dirancang untuk memberikan manfaat perlindungan jiwa dan kesehatan menyeluruh sekaligus membantu Anda untuk berinvestasi secara optimal untuk berbagai tujuan masa depan termasuk persiapan hari tua.

c. Takafulink Salam Cendekia

Takafulink Salam Cendekia memberikan perlindungan jiwa dan kesehatan menyeluruh serta dirancang untuk memudahkan Anda merencanakan kebutuhan pembiayaan pendidikan buah hati mulai dari Taman Kanak-kanak hingga Perguruan Tinggi melalui program investasi. Takafulink Salam Cendekia melindungi upaya buah hati Anda dalam meraih cita-cita supaya tidak terbentur oleh persoalan biaya di kemudian hari.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Kumpulan

a. Fulmedicare Gold

Produk Takaful Kesehatan Kumpulan Fulmedicare Gold adalah suatu program asuransi kesehatan kumpulan *(Group Health Insurance)* yang merupakan proteksi ekonomi bagi perusahaan dalam kewajibannya memberikan jaminan kesehatan bagi para karyawan beserta keluarganya sehingga dapat membantu perusahaan dalam mengendalikan biaya jaminan kesehatan. Dengan konsep syariah yang berdasarkan prinsip *ta'āwun* (tolong menolong), Fulmedicare dapat dirancang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan memperhatikan batas-batas asuransi.

b. Takaful Al Khairat Kumpulan

Program Takaful Al Khairat adalah suatu program asuransi yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian.

3) *Telemarketing*

a. Hospital Cash

Takaful Keluarga memberikan solusi kepada Anda berupa penggantian biaya rawat inap, ICU, pembedahan, dan rawat jalan meskipun Anda telah memiliki produk asuransi kesehatan lainnya. Dengan model manfaat *"double claim"* dimana manfaat asuransi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kesehatan lain yang telah dimiliki peserta tidak mempengaruhi proses klaim atas produk ini.

4) Bancassurance

Bancassurance merupakan asuransi yang mengcover nasabah bank syariah khusus klaim meninggal dunia. Asuransi membayar kekurangan nasabah, jika nasabah meninggal dunia sebelum hutangnya lunas.

5. **Mekanisme Operasional Takaful Keluarga**

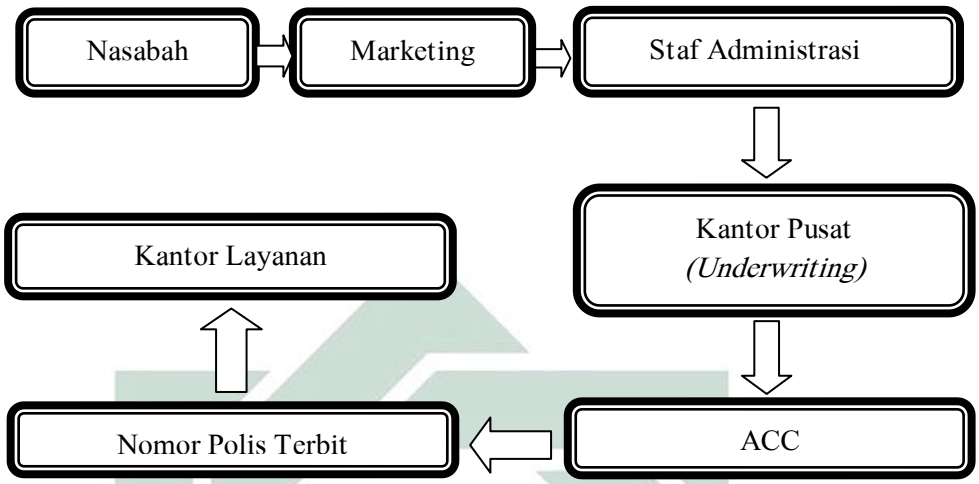
Pada setiap produk asuransi baik individu *(retail)*, perusahaan *(corporate), telemarketing* maupun *bancassurance*. Agen marketing yang bertugas untuk mencari nasabah, atau nasabah yang datang kepada agen marketing untuk mengajukan asuransi. Alurnya sangat mudah, yakni nasabah mengisi formulir yang berisi data nasabah (data diri, aplikasi, ktp sampai dengan ilustrasi) untuk yang asuransi individu sedangkan untuk yang bancassurance hanya mengisi aplikasi dan menyerahkan ktp.

Adapun operasional yang ada di PT. Asuransi Takaful Keluarga adalah kegiatan sebagai berikut[8] :

[8] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Pengajuan Asuransi



Gambar 3.1
Runtutan Pengajuan Asuransi[9]

a. Nasabah yang membutuhkan Asuransi datang ke agen marketing takaful keluarga atau agen marketing mencari calon nasabah yang ingin mengajukan asuransi.

b. Kemudian tahap berikutnya yaitu staf administrasi (RO) yang bertugas menginput data nasabah dan menyeleksi kelengkapan data nasabah, jika ada kekeliruan dalam pengisisan data, maka data akan dikembalikan kepada marketing untuk diberikan kepada nasabah untuk dibenarkan.

c. Tahap selanjutnya berkas akan diserahkan kepada kantor pusat *(underwriting)* untuk tahap seleksi kembali tapi lebih dalam yaitu seleksi mengenai hobi yang berisiko, jalan – jalan yang berisiko dan riwayat penyakit.

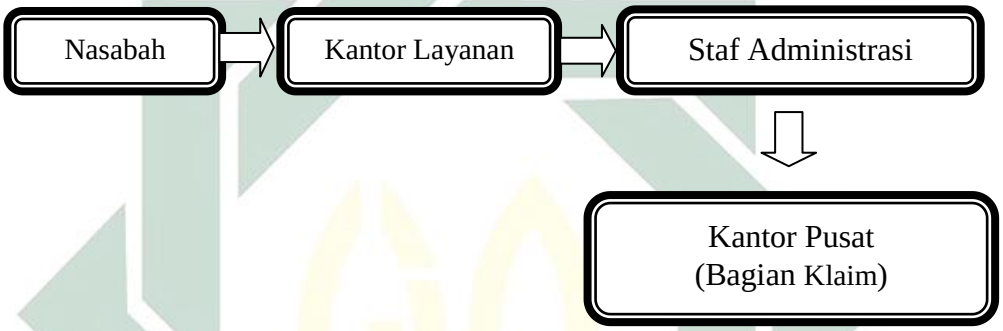
[9] Dokumen, PT. Asuransi Takaful Keluarga.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Apabila data nasabah lengkap, maka kantor pusat akan meng-ACC asuransi yang diajukan oleh nasabah.

e. Jika asuransi di ACC akan diterbitkan nomor polis dan bukti asuransi yang kemudian akan diserahkan kepada kantor pelayanan untuk diberikan kepada nasabah.

2. Penutupan Polis



Gambar 2.2

Runtutan Penutupan Polis[10]

a. Nasabah datang ke kantor layanan untuk mengajukan penutupan polis dengan membawa polis asli, KTP dan mengisi formulir penutupan polis

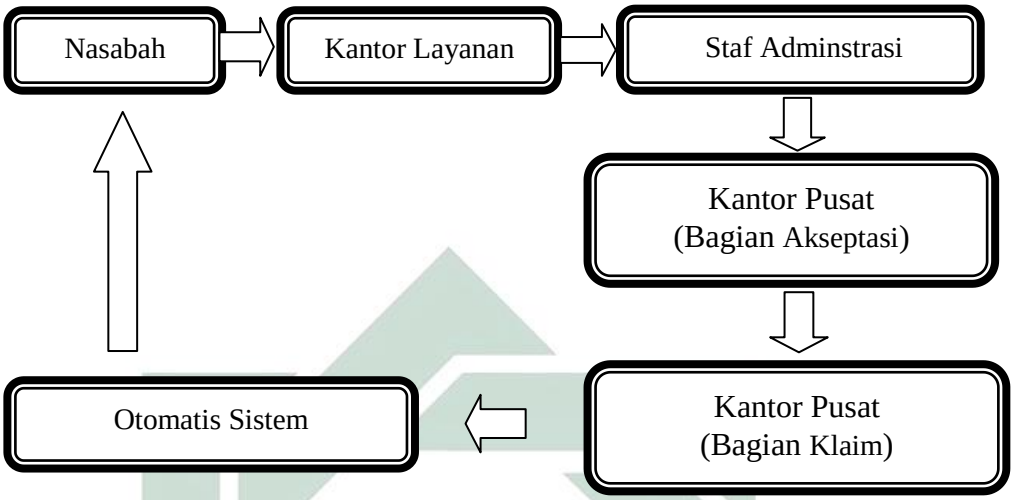
b. Setelah pengisian formulir penutupan polis data akan diinput oleh staf administrasi (RO)

c. Setelah data melewati tahap verifikasi staf administrasi, maka data akan di kirim ke kantor pusat pada bagian klaim untuk proses selanjutnya.

[10] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Proses Pencairan Klaim



Gambar 2.3
Runtutan Pencairan Klaim[11]

a. Nasabah yang ingin mencairkan klaim datang ke kantor layanan untuk mengisi *form*, diantaranya ada beberapa pilihan :
   - Pencairan seluruhnya
   - Tahapan (Tidak Seluruhnya)
   - Kesehatan, rawat inap, kematian, atau manfaat lain
b. Kemudiaan setelah mengisi formulir yang akan dipilih selanjutnya adalah proses input data oleh staf administrasi (RO) dan proses penyelidikan
c. Kemudian akan dilanjutkan pemberitahuan dari staf administrasi kepada kantor pusat bagian akseptasi untuk diverifikasi. Setelah itu, dilanjutkan pada bagian klaim untuk proses pencairan klaim.
d. Selanjutnya klaim akan terbit dan dikirim ke rekening nasabah

[11] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Takafulink Salam

1. Produk Takafulink Salam

Takafulink salam adalah program asuransi jiwa berbasis *unit link* yang memberikan proteksi asuransi dan hasil investasi yang optimal. Takafulink salam merupakan program unggulan yang dirancang untuk memberikan manfaat perlindungan jiwa dan kesehatan menyeluruh sekaligus membantu nasabah untuk berinvestasi secara optimal untuk berbagai tujuan masa depan termasuk persiapan hari tua.

Sejak mengawali perlindungan, takafulink salam memberikan nilai investasi positif sejak tahun pertama dan selanjutnya meningkat dari tahun ke tahun. Setiap nasabah bisa memilih jenis investasi sesuai dengan profil investasi masing-masing. Takafulink salam menawarkan empat jenis investasi yang dapat dikombinasikan sesuai dengan kebutuhan nasabah diantaranya yaitu istiqomah, mizan, ahsan, dan alia. Dengan perencanaan investasi yang fleksibel, takafulink salam menawarkan kemudahan berinvestasi untuk hasil yang lebih optimal untuk kebahagiaan di masa depan.[12]

Keunggulan produk takafulink salam adalah sifatnya yang fleksibel. Maksudnya, ketika nasabah mengajukan permintaan untuk mengubah kesepakatan awal mengenai berapa banyak manfaat yang dipilih, berapa besar manfaat klaim yang diminta, besarnya premi yang harus dibayar,

[12] https://www.takaful.co.id/takafulink-salam, "diakses pada" tanggal 5 Noveber 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

atau ketentuan lainnya, maka hal itu bisa dilakukan sesuai yang dikehendaki nasabah. Oleh karena itu, produk takafulink salam ini banyak diminati oleh para nasabah karena mampu memberikan kenyamanan sesuai yang diharapkan.[13]

2. Manfaat Takafulink Salam

Banyak sekali manfaat yang akan diperoleh jika memilih produk takafulink salam ini, diantaranya:[14]

a. Murni Syariah

Takafulink salam dikelola sesuai prinsip syariah dan memberi kesempatan seseorang untuk saling menolong dan berbagi kebahagiaan dengan sesama peserta *(tabarru')* sehingga insya Allah menambah berkah.

b. Perlindungan Maksimal

Takafulink salam memberikan manfaat perlindungan jiwa maksimal hingga 70 tahun dengan manfaat santunan yang bisa disesuaikan untuk mendapatkan yang terbaik bagi keluarga. Takafulink salam juga menyediakan asuransi tambahan *(rider)* yang bebas dipilih berupa:

1) Asuransi tambahan penyakit kritis (perlindungan terhadap 49 (empat puluh sembilan) jenis penyakit kritis.

---

[13] Wiwin Nur Aini, *Wawancara*, Kantor RO Tropodo, 2 November 2016.
[14] Brosur : Produk Takafulink Salam PT. Asuransi Takaful Keluarga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Asuransi tambahan kecelakaan diri/PA (Perlindungan terhadap risiko meninggal dunia karena kecelakaan)

3) Asuransi terhadap TPD (Perlindungan terhadap cacat total akibat penyakit atau kecelakaan)

4) Asuransi manfaat tunai harian rawat inap (Perlindungan terhadap risiko kesehatan bila harus menjalani rawat inap (Perlindungan terhadap risiko kesehatan apabila harus menjalani rawat inap di rumah sakit)

c. Pembebasan Kontribusi

1) Asuransi tambahan *payor term* (Manfaat yang memberikan pembebasan premi jika pemegang polis meninggal dunia)

2) Asuransi tambahan *payor CI* (manfaat yang memberikan pembebasan premi jika pemegang polis terdiagnosa salah satu dari 49 penyakit kritis)

3) Asuransi tambahan *payor TPD* (Manfaat yang memberikan pembebasan premi jika pemegang polis menderita cacat tetap total akibat penyakit atau kecelakaan)

d. Keleluasaan Berinvestasi

Sejak mengawali perlindungan, takafulink salam memberikan nilai investasi positif sejak tahun pertama dan selanjutnya meningkat dari tahu ke tahun. Nasabah bisa memilih jenis investasi sesuai dengan profil investasinya. Takafulink salam menawarkan 4 jenis investasi yang dikombinasikan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Istiqomah (pasar uang dan sukuk)

Model investasi Istiqomah disediakan bagi nasabah yang menginginkan hasil investasi optimal dengan tingkat risiko minimum. Sesuai untuk nasabah dengan profil investasi moderat. Alokasi investasi pada model investasi Istiqomah ini meliputi:

- Min. 80% : Efek pendapatan tetap syariah
- Maks. 20% : Instrumen pasar uang syariah

2. Mizan *(Balanced)*

Model investasi Mizan disediakan bagi nasabah yang menginginkan hasil investasi optimal dengan tingkat risiko medium. Sesuai untuk nasabah yang menginginkan hasil investasi setingkat di atas model Istiqomah. Alokasi investasi pada jenis investasi Mizan ini meliputi:

- 50%-70% : Efek pendapatan tetap syariah
- 20%-40% : Saham syariah
- Maks. 20% : Instrumen pasar uang syariah

3. Ahsan *(Balanced Aggresive)*

Model investasi Ahsan disediakan bagi nasabah yang menginginkan hasil investasi maksimum dengan tingkat risiko sebanding. Sesuai untuk nasabah dengan profil investasi *balanced-aggresive.* Alokasi investasi pada jenis investasi Ahsan ini meliputi:

- 20%-40% : Efek pendapatan tetap syariah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- 50%-70% : Saham syariah
- Maks. 20% : Instrumen pasar uang syariah

4. Alia *(Aggresive)*

Model investasi Alia disediakan bagi nasabah yang menginginkan hasil investasi maksimum dengan tingkat risiko relatif tinggi. Sesuai untuk nasabah denga profil investasi agresif yang berani mengambil risiko untuk memperoleh hasil yang lebih tinggi. Alokasi investasi pada jenis investasi Alia ini meliputi:

- Min. 80% : Saham syariah
- Maks. 20% : Instrumen pasar uang syariah[15]

e. Pembayaran Zakat *Māl*

Insya Allah investasi yang dimiliki nasabah akan aman dan bersih karena akan diperhitungkan zakat *māl* nya secara otomatis oleh perusahaan.

f. Pembayaran Fleksibel

Kontribusi yang terjangkau dapat dibayar secara tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan atau sekaligus, dan dapat dikombinasikan dengan *Top Up reguler* serta *Top Up unreguler* untuk meningkatkan dana investasi nasabah takafulink salam.[16] Masa asuransi nasabah minimal 5 tahun sampai maksimal usia peserta 70

[15] http://takaful.co.id/takafulink-salam, diakses pada tanggal 16 Desember 2016.
[16] https://www.takaful.co.id/takafulink-salam, "diakses pada" tanggal 31 Oktober 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tahun, sedangkan masa pembayaran konstribusi nasabah minimal 5 tahun.[17]

Jumlah angsuran minimal ditetapkan oleh perusahaan dihitung sesuai dengan jadwal angsuran.

Tabel 3.1
Minimum Kontribusi Dasar

Minimum Konstribusi Dasar	
Kontribusi Bulanan	Rp 200.000
Kontribusi Triwulanan	Rp 600.000
Kontribusi Semesteran	Rp 1.200.000
Kontribusi Tahunan	Rp 2.400.000
Kontribusi Sekaligus	Rp 12.000.000

Sumber : Dokumen salam investasi *link*

3. Mekanisme Pengelolaan Takafulink Salam

Dana premi yang sudah dibayarkan akan langsung dikelompokkan sesuai dengan akun yang ada dalam produk takafulink salam.

a. Sebagian kontribusi yang sudah disetorkan akan menjadi dana tabungan dan dialokasikan untuk tujuan investasi yang menggunakan mekanisme satuan unit, dimana harga satuannya disebut sebagai nilai unit. Penilaian unit dilakukan setiap hari bursa dengan menggunakan metode pasar yang berlaku untuk setiap instrumen (yang akan dipublikasikan setiap hari kerja berikutnya). Minimal kontribusi yang dibayarkan untuk dana tabungan perbulan sebesar Rp 100.000.

[17] Dokumen, Salam Investasi Link PT. Asuransi Takaful Keluarga.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. *Ujroh* (biaya akusisi). *Ujroh* ini akan dikenakan dari konstribusi yang sudah disetorkan di awal-awal tahun kepesertaan, dengan ketentuan :[18]

- 80% dari kontribusi dasar pada tahun pertama
- 50% dari kontribusi dasar pada tahun kedua
- 25% dari kontribusi dasar pada tahun ketiga
- 15% dari kontribusi dasar pada tahun keempat

c. *Tabarru'* (biaya asuransi) dan biaya adminstrasi. Dana ini dikenakan setiap bulan dengan memotong saldo unit (besarnya *tabarru'* ditentukan berdasarkan usia, jenis kelamin dan besarnya manfaat Takafulink yang diambil). Jika pada pembayaran premi, dana yang dialokasikan ke dana *tabarru'* dirasa kurang, maka akan diambilkan dari rekening tabungan nasabah.

Pada dana *tabarru* ini perusahaan menitipkan dananya pada beberapa lembaga keuangan syariah, antara lain: Bank Muamalat, Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, Bank BRI Syariah, Bank Permata Syariah, dan beberapa bank syariah lainnya.[19]

d. Biaya lain-lain.[20]

1. Biaya Top Up : 5% dari konstribusi Top Up Reguler
2. Biaya pembatalan polis *(Free Lock)* : Rp 100.000

[18] Ibid.
[19] Wiwin Nur Aini, *Wawancara*, Kantor RO Tropodo, 2 November 2016.
[20] Dokumen, Investasi Salam Link PT. Asuransi Takaful Keluarga.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Biaya administrasi sebesar Rp. 25.000,- per bulan, dipotong dari unit nilai investasi mulai tahun ke-2.
4. Biaya pengalihan dana investasi per tahun polis
   - Pengalihan pertama dan kedua : Rp 0,-
   - Pengalihan ketiga dan seterusnya : 1% dari dana investasi yang dialihkan dengan maksimal Rp 50.000
5. Biaya pengelolaan investasi *(fee)*:
   - Maksimal 2,5% per tahun dari Nilai Aktiva Bersih
   - Maksimal 0,25% per tahun dari Nilai Aktiva Bersih untuk biaya *custody*
   - Biaya ini akan diperhitungkan secara harian dan dipotong pada setiap tanggal valuasi.

Untuk semua pengelompokan dana premi tersebut tiap nasabah berbeda-beda karena disesuaikan dengan usia, jenis kelamin, pekerjaan, hobi dan besarnya manfaat takafulink yang dipilih,[21] serta disesuaikan dengan perubahan akad, atau besaran *top up* yang dikehendaki oleh masing-masing nasabah.

Berikut merupakan contoh ilustrasi produk takafulink salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga.

Bu Putri adalah seorang wiraswasta dan saat ini beliau berusia 27 tahun dengan masa perjanjian asuransi 43 tahun. Setiap bulan Bu Putri

[21] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

membayar kontribusi bulanan produk takafulink salam sebesar Rp 500.000 melalui rekening Bank Syariah Mandiri. Kontribusi *Top Up Regulem*nya Rp 100.000, dan selainnya masuk pada kontribusi risiko. Bu Putri mengambil beberapa manfaat tambahan produk takafulink salam, diantaranya:

Tabel 3.2
Ilustrasi *Tabarru'* dan *Ujroh* PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya

Manfaat Takaful	Besar Manfaat Takaful	*Tabarru'* dan *Ujroh*
Dana Santunan Al-Khairat	100.000.000	13.750
Dana Santunan49 Penyakit Kritis	50.000.000	5.417
Payor TPD 50	6.000.000	1.950
Payor CI 50	6.000.000	10.400
Peserta Family Hospital 1	IP-200	81.900

Sumber : Ilustrasi produk takafulink salam

Banyaknya manfaat yang diambil, ˙besarnya manfaat yang dikehendaki, dan usia nasabah akan menentukan besaran premi yang harus dibayar secara otomatis oleh sistem perusahaan. *Tabarru'* dan *ujroh* diatas merupakan kontribusi risiko pada saat usia masuk. 75% Kontribusi risiko yang ada akan masuk pada dana *tabarru'* dan 25% akan diambil sebagai *ujroh* pengelolaan dana *tabarru'*. Kontribusi risiko akan berubah dari tahun ke tahun, sesuai dengan usia yang dicapai pada tahun berjalan.

C. Implementasi Penyelesaian Klaim Asuransi Produk Takafulink Salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya

Klaim asuransi adalah sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan polis asuransi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Klaim asuransi yang diajukan akan ditinjau validitasnya oleh perusahaan dan kemudian dibayarkan kepada peserta atau ahli waris setelah disetujui.[22]

Setiap pengambilan manfaat dari takaful disebut dengan klaim.[23] Secara umum, manfaat produk takafulink salam PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya terbagi menjadi dua, yakni manfaat hidup dan manfaat meninggal. Manfaat hidup yang akan dibayarkan kepada nasabah berupa dana investasi sebesar nilai aktiva bersih (NAB) sesuai dengan jumlah nilai unit yang dimiliki nasabah.[24] Manfaat hidup takafulink salam bisa diambil ketika masih dalam masa penanggungan maksimal 3 kali dalam satu tahun atau di waktu masa penanggungan telah berakhir. Pengambilan manfaat ini tidak bisa dicairkan seketika karena perlu diperhitungkan dulu dengan NAB nya pada saat itu. Dari perhitungan kekayaan bersih inilah keuntungan dari dana investasi tersebut diperoleh dan akan dibagi hasilnya sesuai dengan perjanjian yang berlaku.[25]

Manfaat dari produk takafulink salam lainnya adalah manfaat meninggal (Manfaat Al-Khairat). Jika nasabah meninggal dalam masa pertanggungan asuransi, maka ahli waris atau yang ditunjuk akan menerima manfaat takaful, dana tabungan nasabah, dan dana investasi. Dalam produk takafulink salam juga menawarkan beberapa manfaat tambahan, diantaranya:

---

[22] Dokumen, PT. Asuransi Takaful Keluarga.
[23] Wiwin Nur Aini, *Wawancara*, Kantor RO Sidoarjo, 2 November 2016.
[24] Dokumen, Salam Investasi Link, PT. Asuransi Takaful Keluarga.
[25] Wiwin Nur Aini, *Wawancara*, Kantor RO Sidoarjo, 2 November 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. *Personal Accident*
2. *Total Permanent Disability*
3. Dana Santunan Haruan Rawat Inap *(Cash Plan)*
4. Dana Santunan 49 Penyakit Kritis *(Critical Illnes)*
5. *Payor Term* (Pembebasan kontribusi)
6. *Payor CI* (Pembebasan kontribusi)
7. *Payor TPD* (Pembebasan kontribusi)

Nasabah yang hendak mengajukan klaim harus memenuhi beberapa dokumen yang dibutuhkan oleh perusahaan, setiap klaim yang diajukan mempunyai persyaratan dokumen yang bebeda-beda sesuai dengan manfaat apa yang ingin diambil. Panduan dokumen klaim telah disusun oleh perusahaan sebagai petunjuk standar kelengkapan dokumen dari setiap jenis pengajuan klaim. Dokumen klaim yang lengkap akan membantu kecepatan proses analisa dan keputusan penyelesaian klaim.

Sebagaimana prosedur pengajuan klaim pada umumnya, ada beberapa tahap yang harus dilakukan oleh nasabah jika hendak mencairkan dana klaimnya,[26] yakni :

a. Pemberitahuan Klaim

Pemberitahuan pengajuan klaim ini bisa dilakukan via apapun baik itu melalui telepon, sms, ataupun email. Nasabah bisa langsung menghubungi pihak agensi terkait untuk mengajukan klaim, bisa juga datang ke kantor RO terdekat tanpa melihat dimana nasabah membuka polisnya, atau juga bisa

[26] Fadhil Muhammad, *Wawancara*, Kantor RO Sidoarjo, 2 November 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menghubungi pihak kantor pelayanan untuk memberitahukan terkait pengajuan klaim. Dan untuk selanjutnya, takaful akan memberikan arahan terkait apa saja persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah dan membantu proses penyelesaian klaim tersebut sampai tuntas.[27] Seperti yang dipaparkan oleh Ibu Sarah, beliau adalah salah satu nasabah takafulink salam yang sudah pernah mengajukan klaim rawat inap.

> "Pelayanan PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya bagus, saya terkesan dengan karyawan takaful yang berkenan membantu mengurus klaim saya sampai selesai, padahal dulu membuka polisnya di tempat lain. Karenanya saya lebih percaya pada takaful daripada lembaga asuransi yang lain".[28]

b. Menyerahkan Bukti Klaim

Setelah mengajukan klaim kepada perusahaan, nasabah yang hendak mengajukan klaim wajib menyerahkan bukti klaim yang dibutuhkan perusahaan sesuai dengan jenis klaim yang diambil dan persyaratan yang telah ditetapkan. Penyerahan bukti klaim bisa dengan datang langsung ke kantor pelayanan atau kantor RO terdekat, atau untuk lebih mudahnya nasabah juga bisa mengirimnya melalui kantor pos.

Pada produk Fulnadi, pembayaran klaim bisa diselesaikan dengan kurun waktu hanya sehari semalam, karena bukti klaim yang disetorkan hanyalah *form* pengajuan klaim dan bisa dikirim via email. Namun untuk produk takafulink salam masih belum bisa diberlakukan seperti itu dikarenakan banyaknya dokumen-dokumen bukti klaim yang harus diserahkan kepada

[27] Wiwin Nur Aini, *Wawancara*, Kantor RO Sidoarjo, 2 November 2016.
[28] Sarah, *Wawancara*, Surabaya, 25 November 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perusahaan secara langsung.[29] Penggunaan jasa pos akan membutuhkan banyak waktu, dan berakibat akan lamanya proses penyelidikan dan pembayaran klaim produk takafulink salam.

Dalam produk takafulink salam ini banyak sekali manfaat yang bisa diambil sesuai kehendak nasabah, dan untuk persyaratan pengajuan klaimnya berbeda-beda sesuai dengan jenis klaim yang diajukan. Untuk kejelasannya sebagaimana berikut:

Tabel 3.2
Jenis Klaim Produk Takafulink Salam dan Syarat-Syaratnya di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya

No	Jenis Klaim	Syarat-Syaratnya
1.	Meninggal Dunia Sakit	a) Formulir Pengajuan Klaim yang telah diisi oleh ahli waris yang ditunjuk (Formulir disediakan oleh Takaful) b) Kartu Identitas pengaju klaim, dengan menunjukan yang asli dan menyerahkan fotokopinya c) Fotokopi kartu identitas Peserta yang telah dilegalisir d) Surat Keterangan meninggal dunia dari pemerintah daerah setempat, minimal setingkat kelurahan e) Surat Keterangan Dokter tentang sebab meninggal, jika meninggal dalam perawatan dokter/Rumah Sakit (Formulir disediakan Takaful) f) Daftar pertanyaan untuk klaim meninggal dunia yang telah diisi oleh Ahli Waris (Formulir disediakan Takaful) g) Polis Asli h) Kuitansi pembayaran terakhir i) Surat Keterangan dari KBRI setempat dalam hal

[29] Wiwin Nur Aini, *Wawancara*, Kantor RO Sidoarjo, 2 November 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		meninggal dunia diluar negeri j) Surat Keterangan Ahli Waris yang dikeluarkan oleh kelurahan k) Surat Kuasa penunjukan Ahli Waris yang diketahui oleh minimal setingkat kelurahan l) Formulir Surat Kuasa Pemberian Informasi / Rekam Medis dari ahli waris yang ditunjuk
2.	Meninggal Dunia Kecelakaan	a) Formulir Pengajuan Klaim yang telah diisi oleh ahli waris yang ditunjuk (Formulir disediakan oleh Takaful) b) Kartu Identitas pengaju klaim, dengan menunjukan yang asli dan menyerahkan fotokopinya c) Fotokopi kartu identitas Peserta yang telah dilegalisir d) Surat Keterangan meninggal dunia dari pemerintah daerah setempat, minimal setingkat kelurahan e) Surat Keterangan Dokter tentang sebab meninggal, jika meninggal dalam perawatan dokter/Rumah Sakit (Formulir disediakan Takaful) f) Daftar pertanyaan untuk klaim meninggal dunia yang telah diisi oleh Ahli Waris (Formulir disediakan Takaful) g) Polis Asli h) Kuitansi pembayaran terakhir i) Surat Keterangan dari KBRI setempat dalam hal meninggal dunia diluar negeri j) Surat Keterangan Ahli Waris yang dikeluarkan oleh kelurahan k) Surat Kuasa penunjukan Ahli Waris yang diketahui oleh minimal setinggkat kelurahan l) Surat Keterangan mengenai sebab kecelakaan dari ke Polisian
3.	Meninggal	a) Formulir Pengajuan K laim yang telah diisi oleh ahli

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	Dunia karena Penyakit Kritis	waris yang ditunjuk (Formulir disediakan oleh Takaful) b) Kartu Identitas pengaju klaim, dengan menunjukan yang asli dan menyerahkan fotokopinya c) Fotokopi kartu identitas Peserta yang telah dilegalisir d) Surat Keterangan meninggal dunia dari pemerintah daerah setempat, minimal setingkat kelurahan e) Surat Keterangan Dokter tentang sebab meninggal, jika meninggal dalam perawatan dokter/Rumah Sakit (Formulir disediakan Takaful) f) Daftar pertanyaan untuk klaim meninggal dunia yang telah diisi oleh Ahli Waris (Formulir disediakan Takaful) g) Polis Asli h) Kuitansi pembayaran terakhir i) Surat Keterangan dari KBRI setempat dalam hal meninggal dunia diluar negeri j) Surat Keterangan Ahli Waris yang dikeluarkan oleh kelurahan k) Surat Kuasa penunjukan Ahli Waris yang diketahui oleh minimal setingkat kelurahan l) Formulir Surat Keterangan Dokter tentang perawatan penyakit kritis (Formulir disediakan Takaful) m) Formulir Surat Kuasa Pemberian Informasi / Rekam Medis dari ahli waris yang ditunjuk
4.	Nilai Tunai Seluruhnya dan Jatuh Tempo Habis Kontrak	a) Formulir pengajuan klaim yang telah diisi oleh Peserta (Formulir disediakan oleh Takaful) b) Kartu Identitas Peserta, dengan menunjukan yang asli dan menyerahkan fotokopinya c) Kuitansi pembayaran terakhir d) Polis Asli
5.	Jatuh Tempo Tahapan	a) Formulir pengajuan klaim yang telah diisi oleh Peserta (Formulir disediakan oleh Takaful)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		b) Kartu Identitas Peserta, dengan menunjukan yang asli dan menyerahkan fotokopinya c) Kuitansi pembayaran terakhir d) Polis Asli, untuk klaim tahapan polis asli hanya dipinjamkan kepada Takaful untuk diteliti keasliannya
6.	Beasiswa (Polis Bebas Premi)	a) Formulir pengajuan klaim yang telah diisi oleh ahi waris (Formulir disediakan oleh Takaful) b) Kartu Identitas pengaju klaim, dengan menunjukan yang asli dan menyerahkan fotokopinya c) Kuitansi pembayaran terakhir d) Polis Asli, untuk klaim Beasiswa polis asli hanya dipinjamkan kepada Takaful untuk diteliti keasliannya
7.	Cacat Tetap Total/ Sebagian	a) Formulir pengajuan klaim yang telah diisi oleh Pemegang Polis/Peserta (Formulir disediakan oleh Takaful) b) Kartu Identitas Pemegang Polis/Peserta, dengan menunjukan yang asli dan menyerahkan fotokopinya c) Surat Keterangan Dokter Khusus klaim cacat tetap dan total (Formulir disediakan oleh Takaful) d) Formulir klaim untuk cacat tetap total/sebagian yang telah disi oleh pemegang polis/peserta (Formulir disediakan oleh Takaful) e) Surat keterangan mengenai sebab kecelakaan dari ke Polisian setempat bilamana cacat disebabkan karena kecelakaan
8.	Rawat Inap/ Perawatan	a) Formulir pengajuan klaim yang telah diisi oleh Pemegang Polis/Peserta (Formulir disediakan oleh Takaful) b) Kartu Identitas Pemegang Polis/Peserta, dengan menunjukan yang asli dan menyerahkan fotokopinya c) Formulir klaim rawat inap dan operasi yang telah diisi oleh Dokter yang merawat (Formulir disediakan oleh

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		Takaful d) Kuitansi Asli dan rincian biaya pengobatan termasuk salinan resep e) Hasil pemeriksaan laboratorium apabila dilakukan pemeriksaan laoratorium
9.	*Cash Plan*	a) Formulir pengajuan klaim yang telah diisi oleh Pemegang Polis/Peserta (Formulir disediakan oleh Takaful) b) Kartu Identitas Pemegang Polis/Peserta, dengan menunjukan yang asli dan menyerahkan fotokopinya c) Formulir klaim rawat inap dan operasi yang telah diisi oleh Dokter yang merawat (Formulir disediakan oleh Takaful d) Kuitansi Asli atau salinannya yang telah dilegalisir oleh rumah sakit beserta lampiran-lampirannya
10.	*Critical Illnes/ Dread Diseases (CI/DD)*	a) Formulir pengajuan klaim yang telah diisi oleh Pemegang Polis/Peserta (Formulir disediakan oleh Takaful) b) Kartu Identitas Pemegang Polis/Peserta, dengan menunjukan yang asli dan menyerahkan fotokopinya c) Surat Keterangan Dokter/rumah sakit tentang penyakit yang didiagnosa atas diri peserta d) Laporan Dokter/rumah sakit tentang pembedahan/perawatan penyakit atas diri Peserta e) Surat Keterangan Dokter yang merawat atas penyakit kritis yang diderita oleh Peserta

Sumber : Dokumen PT. Asuransi Takaful Keluarga.

c. Penyelidikan Kebenaran Bukti Klaim

Bukti atau dokumen yang sudah diserahkan akan diselidiki oleh admin *Representatif Office* (RO), jika semua persyaratan yang dibutuhkan lengkap

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan benar, maka kemudian dokumen-dokumen tersebut diserahkan kepada kantor pusat bidang akseptasi untuk pemrosesan pencairan klaimnya. Jika ada ketidakcocokan atau kurang lengkapnya data yang dibutuhkan perusahaan, maka dokumen-dokumen tersebut akan dikembalikan kepada nasabah yang bersangkutan untuk dilengkapi.[30]

d. Pembayaran Klaim

Setelah terjadinya kesepakatan mengenai jumlah penggantian yang sudah di janjikan di awal akad, pihak perusahaan akan membayar klaim kepada tertanggung dalam kurun waktu maksimal 15 (lima belas) hari kerja. Namun pengalaman yang sering terjadi, dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja dana klaim sudah bisa dicairkan dan dirasakan manfaatnya oleh nasabah.[31] Klaim bisa cepat untuk segera dibayarkan karena dananya tersedia.

Sama seperti yang dijelaskan oleh Noor Cahyaning, nasabah produk takafulink salam yang mengajukan klaim manfaat hidup.

> "Ketika saya mengajukan klaim asuransi, dana dicairkan setelah 7 hari pemberitahuan. Di awal akad sudah disampaikan bahwa batas maksimal pencairan dana adalah 15 hari kerja, namun saya tidak menyangka ternyata dana sudah bisa dicairkan 1 minggu lebih awal.[32]

Salah satu peraturan utama yang diterapkan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya ini adalah tidak diperbolehkannya pihak manajemen takaful menerima premi asuransi dalam bentuk *cash*, premi harus dibayarkan melalui salah satu rekening bank yang sudah bekerjasama dengan PT.

---

[30] Fadhil Muhammad, *Wawancara*, Kantor RO Sidoarjo, 2 November 2016.
[31] Wiwin Nur Aini, *Wawancara*, Kantor RO Tropodo, 2 November 2016.
[32] Noor Cahyaning, *Wawancara*, Surabaya, 8 Desember 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Asuransi Takaful Keluarga. Hal ini diberlakukan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti uang yang dibawa lari agen atau hilang. Begitu pula untuk pembayaran klaim, pengajuan klaim yang disetujui akan segera diproses dan dana klaim bisa langsung diterima oleh nasabah melalui rekening masing-masing.[33]

Jumlah dana klaim yang diterima sesuai dengan perjanjian di akad, tanpa dikurangi ataupun ditambahi. Dari wawancara yang dilakukan dengan bapak Chudzil Achmat, nasabah yang sudah pernah mengajukan klaim jenis rawat inap.

> "Besar dana klaim yang diterima sesuai dengan perjanjian di akad. Manfaat yang saya pilih saat itu adalah manfaat rawat inap dengan biaya kamar seharga Rp 300.000 per hari, dikalikan 3 hari rawat inap jadi total klaim yang saya terima adalah sebesar Rp 900.000, sesuai dengan kesepakatan yang disampaikan. Dan kini saya pun menjadi bagian dari salah satu agen dari takaful itu sendiri[34]

Pelayanan proses klaim yang baik akan menjadi nilai tambah yang dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap kantor *Representatif Office* (RO) PT. Asuransi Takaful Keluarga.[35]

---

[33] Wiwin Nur Aini, *Wawancara*, Kantor RO Tropodo, 2 November 2016.
[34] Chudzil Achmat, *Wawancara*, Surabaya, 17 November 2016.
[35] Direksi, *Bisnis Proses Administrasi Klaim*, (Jakarta: PT. Asuransi Takaful Keluarga)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id