BAB IV

ANALISIS PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI DENGAN PERSPEKTIF *MAQĀṢID SHARĪ'AH* DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH PRODUK TAKAFULINK SALAM DI PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA SURABAYA

A. Penyelesaian Klaim Asuransi dengan Perspektif *Maqāṣid Sharī'ah* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya

Kemaslahatan dapat diwujudkan apabila terlindunginya lima unsur, yaitu perlindungan agama, perlindungan jiwa, perlindungan akal, perlindungan keturunan, dan perlindungan harta. *Maslaḥah* atau kemaslahatan adalah segala sesuatu yang bermanfaat bagi manusia, yang dapat diperoleh dengan cara melakukannya atau menghindarinya. Ketika syariah menghendaki terjadinya *maslaḥah*, maka berlaku pula pada kebalikannya untuk menghindari terjadinya *mafsadah*.

Klaim asuransi adalah proses pengambilan manfaat asuransi tertanggung kepada penanggung karena adanya suatu risiko yang sedang menimpanya. Tiap peserta yang tertimpa musibah berhak untuk mendapatkan dana manfaat dari perusahaan sesuai dengan perjanjian akad. Dana klaim asuransi ini berasal dari dana *tabarru',* infak yang dikumpulkan oleh semua nasabah sebagai dana kebajikan. Dalam pengajuan klaim asuransi terdapat beberapa prosedur yang harus dipatuhi oleh nasabah. Jika prosedur yang sudah ditetapkan tidak dipatuhi dengan benar, maka pengajuan klaim akan ditolak dan dana tidak bisa dicairkan.

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

PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya adalah lembaga keuangan syariah yang menerapkan nilai-nilai islam dalam pelayanannya terutama dalam hal penyelesaian klaim asuransi. Dalam penelitian ini dilakukan penganalisaan terkait penerapan penyelesaian klaim asuransi di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya mulai dari asal muasal sumber dana klaim hingga proses pembayaran klaim yang akan ditinjau melalui konsep *maqāṣid sharī'ah.* Analisis dengan menggunakan *maqāṣid sharī'ah* ini ditujukan untuk mengetahui apakah dalam pelayanan penyelesaian klaim asuransi yang diterapkan di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya telah mencapai kemaslahatan bagi para nasabahnya.

Sebelum melakukan sintetis antara *maqāṣid sharī'ah* pada penyelesaian klaim asuransi di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya, terdapat satu isyarat awal bahwa menjaga harta merupakan salah satu komponen penting pencapaian *maqāṣid sharī'ah.* Sekalipun melindungi harta berada dalam urutan paling bawah, akan tetapi ketiadaan komponen harta akan merusak struktur *maqāṣid sharī'ah* itu sendiri. Dengan kata lain, harta dan berbagai aspek *maqāṣid sharī'ah* lain harus bergerak bersama-sama untuk mewujudkan tujuan syariah. Penelitian ini lebih berfokus pada analisis perlindungan harta, karena melindungi harta juga merupakan bagian dari *maqāsid sharī'ah.*

Inti dari *maqāṣid sharī'ah* pada harta adalah perlindungan terhadap harta dan kemaslahatannya. Aplikasi perlindungan harta yang dilakukan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga adalah dengan perolehan, pengelolaan, pengadministrasian dan penyampaian harta dijalankan sesuai dengan nilai-nilai syariah. Sedangkan

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

kemaslahatan yang dimaksud disini tidak hanya untuk perusahaan belaka melainkan juga untuk kepentingan sosial dan lingkungannya. Mengingat harta yang terkumpul di perusahaan adalah milik banyak orang yang telah memberikan amanah kepada perusahaan untuk mengelolanya.

1. Perolehan Dana Klaim

Seseorang yang hendak mendaftar menjadi nasabah takafulink salam akan dijelaskan secara mendetail terkait keunggulan takafulink salam, manfaat investasi yang optimal, keuntungan takafulink salam, serta mekanisme pengelolaan takafulink salam. Semuanya akan dituangkan dalam lembar ilustrasi atau gambaran secara mendetail jika seseorang tersebut berniat untuk menjadi nasabah produk takafulink salam. Untuk selanjutnya, calon nasabah yang sudah memahami ilustrasi yang sudah disajikan, harus menandatangani ilustrasi tersebut sebagai bukti persetujuan menjadi nasabah resmi produk takafulink salam.

Dalam pembayaran premi asuransi produk takafulink salam, sebagian konstribusi yang sudah dibayarkan akan menjadi dana tabungan nasabah dan dialokasikan untuk tujuan investasi. Besaran kontribusi dana tabungan nasabah bebas ditentukan oleh nasabah sendiri dengan minimal *top up* Rp 100.000 dan 5% biaya pengelolaan *top up*. Jenis pengalokasian investasi tabungan ini disesuaikan dengan profil masing-masing nasabah yang sudah dianalisis waktu awal mendaftar polis. Beberapa perusahaan terbuka tempat PT. Asuransi Takaful Keluarga berinvestasi ini adalah perusahaan-perusahaan yang operasionalnya

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

selaras dengan syariat Islam dan mendapatkan pengakuan dari pihak Dewan Syariah Nasional (DSN).

Sedangkan sebagian dana yang lainnya akan masuk pada kontribusi risiko, 75% kontribusi risiko ini akan masuk ke dalam dana *tabarru'* dan 25% akan diambil sebagai *ujroh* pengelolaan dana *tabarru'*. Dana *tabarru'* dan *ujroh* di awal akad akan terus berubah-ubah nominalnya dari tahun ke tahun menurut usia nasabah. Akad yang diberlakukan dalam rekening *tabarru'* ini adalah transaksi atau perjanjian kontrak yang bersifat *non profit*, murni untuk tujuan kemaslahatan. Dengan demikian, idealnya semua dana *tabarru'* maupun hasil investasinya tidak dibagihasilkan kepada peserta maupun perusahaan, namun menjadi dana abadi dalam rekening *tabarru'* untuk pembayaran klaim.

Pada produk takafulink salam, besarnya dana *tabarru'* yang dibayarkan tiap nasabah berbeda-beda tergantung pada usia, jenis kelamin, profesi serta besarnya manfaat takafulink yang diambil, dana *tabarru'* tersebut secara otomatis akan dihitung oleh sistem perusahaan. Dalam hal ini akhirnya dapat diketahui bahwa perolehan dana klaim asuransi bukan berasal dari dana *gharar* dan jelas adanya. Perolehan harta dengan cara yang halal termasuk dalam perilaku perlindungan harta dari hal-hal yang diharamkan syariat Islam.

وَلَاتَاْكُلُوْٓااَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوْابِهَآ اِلَى الْحُكَّامِ لِتَاْكُلُوْا فَرِيْقًا مِّنْ اَمْوَالِ النَّاسِ بِالْاِثْمِ وَاَنْتُمْ تَعْلَمُوْنَ[1]

Artinya : Dan janganlah kamu makan diantara kamu dengan jalan yang bathil, dan janganlah kamu menyuap dengan harta itu kepada para hakim, dengan

[1] Alquran, 2: 188.

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

maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui.[2]

2. Pengelolaan Dana Klaim

Pada dana *tabarru'* ini perusahaan menempatkan 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. Penempatan dana pada perbankan syariah ini diikutkan produk *wadī'ah* atau tabungan biasa. Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan ketika akan melakukan proses pencairan jika suatu waktu ada nasabah yang melakukan klaim, maka dana *tabarru'* ini bisa segera dicairkan.

Penempatan dana pada beberapa bank ini juga bertujuan untuk mengantisipasi apabila salah satu dari bank tersebut mengalami kebangkrutan. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa pengelolaan dana *tabarru*' di takaful tersalurkan dengan bijaksana dan sesuai dengan nilai-nilai syariah, tanpa terkandung unsur riba. Pengelolaan harta yang bebas dari unsur riba merupakan perilaku perlindungan harta yang sesuai dengan perspektif *maqāṣid sharī'ah.*

وَمَآاٰتَيْتُمْ مِّنْ رِّبًا لِيَرْبُوَا۟فِيْٓ اَمْوَالِ النَّاسِ فَلاَ يَرْبُوْا عِنْدَاللهِ ج وَمَآاٰتَيْتُمْ مِّنْ زَكٰوةٍ تُرِيْدُوْنَ وَجْهَ اللهِ فَاُولٰٓئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُوْنَ[3]

Artinya : Dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar harta manusia bertambah, maka tidak bertambah dalam pandangan Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk memperoleh keridloan Allah, maka itulah orang-orang yang melipatgandakan (pahalanya).[4]

---

[2] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya (Special for Woman)* (Bandung: PT. Syamil Cipta Media, 2005), 29.
[3] Alquran, 30:39.
[4] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya (Special for Woman),* (Bandung: PT. Syamil Cipta Media, 2005), 408.

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. Pengadministrasian Dana Klaim

Takafulink salam memberikan manfaat perlindungan jiwa maksimal hingga usia 70 tahun dengan manfaat santunan yang bisa disesuaikan untuk mendapatkan yang terbaik bagi keluarga. Bukan hanya itu, takafulink salam menawarkan berbagai manfaat tambahan yang bebas dipilih oleh nasabah sesuai kebutuhan. Rekening tabungan peserta di PT. Asuransi Takaful Keluarga juga bisa dimanfaatkan meskipun masa pertanggungan belum berakhir.

Sebagaimana prosedur penyelesaian klaim asuransi pada umumnya, prosedur pengajuan klaim di PT. Asuransi Takaful Keluarga sudah sesuai dengan metode konseptual yang ada yakni pemberitahuan klaim, menyetorkan bukti klaim, menunggu proses penyelidikan, dan jika prosedur tersebut dipatuhi dengan benar, maka selanjutnya adalah pembayaran klaim. Mekanisme pengajuan klaim di PT. Asuransi Takaful Keluarga ini sangat mudah, cepat dan tidak rumit.

Kemudahan tersebut dibuktikan dengan proses pemberitahuan klaim yang dapat dilaksanakan dimana saja. Nasabah atau ahli waris cukup mengisi *form* klaim yang telah disediakan dan menyetorkan beberapa bukti klaim yang dibutuhkan perusahaan dan untuk selanjutnya dokumen-dokumen tersebut dikirim melalui jasa pos atau langsung datang ke kantor *Representatif Office* (RO) terdekat. Kecepatan tersebut bisa dibuktikan dengan pembayaran klaim yang langsung bisa diterima di rekening masing-masing nasabah pasca pelaporan pengajuan klaim. Maksimal waktu yang dibutuhkan perusahaan untuk membayar dana klaim adalah 15 (lima belas) hari kerja. Realitanya, dalam kurun waktu 7

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

(tujuh) hari kerja klaim sudah bisa dicairkan. Kemudahan pelayanan klaim yang dilaksanakan memberikan kepuasan bagi nasabah. Kemudahan dan kecepatan pelayanan ini adalah bentuk realisasi kemaslahatan karena telah memberikan keuntungan bagi nasabah yang sedang tertimpa musibah.

Meskipun demikian, metode *maqāṣid sharī'ah* melalui kerangka *maslaḥah* bukanlah metode tanpa kritik. Sebagaimana diingatkan Kamali, dalam merumuskan *maslaḥah* harus lebih banyak mempertimbangkan kepentingan masyarakat yang lebih luas daripada kepentingan individu atau kelompok. Sebab, sekalipun syariah Islam bersifat abadi tanpa terpengaruh waktu, namun ketika *maslaḥah* ditegakkan atas kesukaan pribadi, manfaat pribadi, kesuksesan pribadi, prasangka dan hasrat, maka dipastikan *maslaḥah* tersebut berpotensi bertentangan dengan berbagai *maslaḥah* lainnya.[5]

Kemudahan dan kecepatan penyelesaian klaim yang diterapkan oleh perusahaan PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya ini tidak selamanya diapresiasi positif. Hal ini terjadi karena munculnya dugaan apakah prosedur penyelidikan telah diberlakukan dengan benar, mengingat dana klaim diambilkan dari dana *tabarru'* yang terkumpul dari infak para nasabah untuk membantu nasabah lain yang tengah ditimpa musibah. Dalam hal ini pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya mampu menjelaskannya dengan bijak.

Hal terpenting dalam proses pengajuan klaim adalah kejujuran dari nasabah, sebab ditolaknya pengajuan klaim mayoritas dikarenakan ketidakjujuran nasabah

[5] Kamali, *Membumikan Syariah, Pergulatan Mengaktualkan Islam, Terjemahan Miki Salman*, (Bandung: Mizan, 2013), 46.

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

dalam mengisi formulir atau tidak jelasnya memberikan keterangan tentang kronologis terjadinya klaim dan dokumen pendukung. Jika pada saat penyelidikan dilakukan terdapat ketidakcocokan antara keterangan dan bukti yang ada, maka klaim akan ditolak. Kendati demikian, sedikit permasalahan atau ketidakcocokan dokumen dan bukti-bukti yang dibutuhkan akan dengan mudahnya diketahui oleh pihak administrasi ketika menyelidikinya.

Ketelitian dalam pengadiminstrasian dan penyelidikan klaim ini merupakan wujud realisasi kemaslahatan yang dapat dirasakan oleh seluruh nasabah pada umumnya. Sehingga tidak akan adanya rasa kecemasan karena penyalahgunaan dana *tabarru'* yang sudah diinfakkan.

يَآاَيُّهَاالَّذِيْنَ اٰمَنُوْٓا اِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ اِلٰٓى اَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوْهُ ۗ وَلْيَكْتُبْ بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۗ[6]

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman! Apabila kamu melakukan utang-piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis diantara kamu menuliskannya dengan benar.[7]

4. Pembayaran Dana Klaim

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. 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

[6] Alquran, 2: 282.
[7] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya (Special for Woman),* (Bandung: PT. Syamil Cipta Media, 2005), 48.

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

langsung diterima oleh nasabah melalui rekening masing-masing. Aplikasi pembayaran klaim yang secara langsung dikirim ke rekening masing-masing nasabah merupakan perilaku perlindungan harta yang sesuai dengan *maqāṣid sharī'ah*.

Besar dana klaim yang diterima nasabah pasti sesuai dengan perjanjian yang dilakukan di awal akad. Kebijakan yang diterapkan di PT. Asuransi Takaful Keluarga telah merealisasikan kemaslahatan untuk bersama, sehingga tidak perlu dikhawatirkan akan adanya unsur *gharar* atau penipuan dalam pelayanan yang diberikan.

عَنْ اَبِى هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللهُ عَنْهُ قَالَ: نَهى رَسُوْلُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَ سَلَّمَ عَنْ بَيْعِ الْحَصَاةِ وَعَنْ بَيْعِ الْغَرَرِ

Artinya : Dari Abu Hurairah ra, ia berkata, "Rasulullah telah mencegah dari (melakukan) jual beli dengan cara melempar batu kecil dan jual beli barang secara gharar.[8]

Dari analisis di atas, maka akan terlihat bahwa penerapan *maqāṣid sharī'ah* pada penyelesaian klaim sangatlah penting, karena dengan kandungan nilai-nilai *maqāṣid sharī'ah* berarti sudah terealisasinya tujuan perlindungan harta dan kemaslahatan, bukan hanya untuk kemaslahatan yang sifatnya individual tetapi juga kemaslahatan sosial yang dapat dirasakan oleh seluruh *stakeholder* takaful keluarga.

[8] Al Hafiz ibnu Hajar al Asqolany, *Bulughul Maram*, (Surabaya: Darul Ilmi, t.t.), 162.

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. Penyelesaian Klaim Asuransi dengan Perspektif *Maqāṣid Sharī'ah* dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Produk Takafulink Salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya

Kepercayaan merupakan sikap teguh pendirian seseorang terhadap sesuatu. Menciptakan dan mempertahankan kepercayaan nasabah merupakan fondasi untuk menjaga hubungan yang baik antara nasabah dan perusahaan dalam jangka panjang. Ketika kepercayaan sudah terpatri dalam dirinya, tidak menutup kemungkinan nasabah tersebut akan mengajak sanak saudara, kerabat, sahabat, tetangga untuk ikut serta bergabung menjadi nasabah di suatu perusahaan. Kepercayaan inilah yang merupakan variabel penting untuk menjembatani kinerja keuangan perusahaan dengan keinginan nasabah untuk tetap setia pada lembaga keuangan terkait. Jadi, unsur utama dalam menentukan kepercayaan nasabah adalah sikap loyalitas nasabah terhadap perusahaan.

Tanpa rasa percaya nasabah akan kinerja jasa lembaga keuangan maka sulit untuk memiliki nasabah yang berkomitmen mendalam dengan lembaga. Dibutuhkan sebuah stimulus dan inovasi agar kepercayaan dan komitmen nasabah itu dapat dipertahankan dan ditingkatkan, karena ketika suatu perusahaan memiliki nasabah yang berkomitmen tinggi maka boleh dikatakan bahwa lembaga tersebut memiliki kemampuan yang signifikan bertahan dalam pasar yang terus bersaing.[9] Untuk mendapatkan kepercayaan nasabah, perusahaan terlebih dahulu harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan

[9] S. Panti Djati, Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen Terhadap Perusahaan Jasa: (Suatu Kajian dan Proposisi), *Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 6, No. 2 (September, 2004), 120.

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

nasabah. PT. Asuransi Takaful Keluarga juga menerapkan kiat-kiat untuk meningkatkan kepercayaan nasabah-nasabahnya, yakni dengan diterapkannya *maqāṣid sharī'ah* dalam pelayanan penyelesaian klaimnya.

Kepercayaan adalah sebuah persepsi. Hal ini mengartikan bahwa kepercayaan itu memiliki arti yang berbeda-beda bagi setiap orang sesuai pendapat mereka. Oleh karena itu, dari banyaknya perbedaan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya kemampuan *(ability)*, kebaikan hati *(benevelonce)*, integritas *(integrity)*, dan dapat diandalkan *(dependable)*.

1. Kemampuan *(Ability)*

   Mendapatkan hasil yang memuaskan, berpengalaman, mahir di bidangnya merupakan bukti suatu lembaga mampu melakukan pekerjaannya dengan baik. PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik dalam menyelesaikan tugasnya. Perolehan, pengelolaan, pendistribusian, serta pembayaran klaim telah dilakukannya secara amanah.

   Seperti yang dipaparkan oleh nasabah yang mengambil manfaat hidup terkait keuntungan yang diperolehnya dari hasil menabung dan bagi hasil investasi melalui takafulink salam. Tabungan yang hendak diambil manfaatnya akan diperhitungkan dulu nilai aktiva bersih (NAB) nya. Dari perhitungan kekayaan bersih inilah keuntungan dari investai tersebut diperoleh dan akan dibagi hasilnya sesuai dengan perjanjian yang berlaku.

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 telah berpengalaman selama 20 tahun lebih dan dikelola oleh para ahli atau pakar di bidangnya, sehingga telah dibuktikan bahwa PT. Asuransi Takaful Keluarga mampu melakukan pekerjaannya dengan baik.

2. Kebaikan hati *(benevelonce)*

Menjadi pendengar yang baik, empati, saling menghormati dan sikap peduli merupakan hal penting yang harus diterapkan oleh setiap lembaga dalam melayani nasabah, karena menjadi sensitif terhadap perasaan orang lain akan membuka pintu kepercayaan seseorang.

Dalam melayani penyelesaian klaim, pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga bersedia membantu prosedur klaim tersebut dari awal sampai tuntas. Tidak memandang nasabah tersebut mendaftar polis dimana, siapapun itu pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga akan siap membantu siapa saja yang butuh dilayani. Rasa simpati yang dituangkan oleh pegawai PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya dalam melayani nasabah memberikan nilai positif dan rasa percaya terhadap kinerja lembaga.

3. Integritas *(Integrity)*

Di semua kebudayaan dan kapanpun kebudayaan itu diterapkan, mengatakan yang sebenarnya telah menjadi pertanda suatu perilaku yang layak untuk dipercaya. Mengatakan yang sejujurnya merupakan komponen paling penting dari integritas dan kunci untuk membangun kepercayaan, terutama di bidang bisnis. Informasi yang diberikan perusahaan kepada nasabah apakah sesuai dengan fakta atau tidak.

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

Di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya sangat menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran tersebut, dan ini berlaku bagi pihak perusahaan atau nasabah itu sendiri. Apa yang disampaikan harius sesuai dengan tindakan. Besar klaim yang diterima oleh para masing-masing nasabah yang mengajukan pasti sesuai dengan perjanjian di awal akad, tanpa dikurangi ataupun ditambah. Hal ini membuktikan bahwa informasi yang disampaikan adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan.

4. Dapat diandalkan *(Dependable)*

Tepat waktu, cepat tanggap, konsisten dan bertanggungjawab merupakan bukti suatu lembaga itu dapat diandalkan. PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya menanggapi permohonan pengajuan klaim dengan sikap yang cepat dan tanggap merupakan cara untuk membangun jembatan kepercayaan. Dana klaim dapat diterima tepat pada waktunya sesuai dengan perjanjian bahkan terkadang lebih awal sebelum batas maksimal pencairan. Hal seperti ini akan memberikan rasa aman dan percaya karena PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya dapat diandalkan kinerjanya.

Menurut analisa peneliti bahwa penyelesaian klaim asuransi yang sesuai dengan perspektif *maqāṣid sharī'ah* telah sesuai dengan pendekatan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah. Nasabah yang sudah mempercayakan dirinya untuk bergabung menjadi nasabah di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya, diharapkan dapat semakin meningkat kepercayaannya dengan pelayanan yang diberikan perusahaan khususnya

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

dalam penyelesaian klaim. Wujud kepercayaan nasabah produk takafulink salam dibuktikan dengan sikap loyalitas nasabah terhadap PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya.

Asuransi dapat dirasakan manfaatnya bukan hanya ketika nasabah tersebut sudah menerima klaimnya, bagi nasabah yang belum pernah mengajukan klaim juga mendapatkan kemanfaatan dari *dana tabarru'* yang dibayarkan. Kemanfaatan tersebut adalah dapat menolong terhadap nasabah yang sedang tertimpa musibah, karena menjadi seorang muslim harus saling tolong menolong antar sesama.

Harta yang dititipkan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga telah dikelola secara amanah, sehingga nasabah tidak perlu merasa cemas akan penyalahgunaan dana tersebut. Perlidungan terhadap harta merupakan bagian dari *kulliyyah al khams maqāṣid sharī'ah*. Pelayanan penyelesaian klaim yang menerapkan *maqāṣid sharī'ah* telah berhasil meningkatkan rasa kepercayaan nasabah terhadap kinerja PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya.

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