

**IMPLEMENTASI PENANGANAN POLIS *LAPSE*  
DI PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Muh Mixsan Kamjani**

**NIM: C04213041**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
SURABAYA  
2018**





## PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Muh Mixsan Kamjani NIM. C04213041 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Selasa, tanggal 16 Januari 2018, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ekonomi Syariah.

### Majelis Munaqasah Skripsi:

Penguji I

Lilik Rahmawati, M.EI  
NIP. 198106062009012008

Penguji II.

Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.EI  
NIP. 197005142000031001

Penguji III,

Samsul Anam, MM  
NIP. 196803072008011017

Penguji IV,

Hanafi Adi Putranto, M.Si  
NIP. 198209052015031002

Surabaya, 31 Januari 2018

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Ampel Negeri Sunan Ampel Surabaya

Dekan,



Prof. Ach. Muzakki, M.Ag., Grad. Dip.SEA, M.Phil, Ph.D  
NIP. 197402091998031002



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**  
**PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: [perpus@uinsby.ac.id](mailto:perpus@uinsby.ac.id)

---

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muh Mixsan Kamjani  
NIM : C04213041  
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/EKONOMI SYARIAH  
E-mail address : [muhmixsankamjani@gmail.com](mailto:muhmixsankamjani@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

IMPLEMENTASI PENANGANAN POLIS LAPSE DI PT. ASURANSI TAKAFUL

KELUARGA SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 05 Februari 2018

Penulis

(Muh Mixsan Kamjani)



















waktu maksimal dua tahun dengan cara membayar sejumlah premi yang tertunggak atau biaya-biaya polis yang terutang.

Polis *lapse* dapat disebabkan karena dua hal, yang pertama karena dalam dua tahun pertama premi tidak dibayarkan hingga melewati masa tenggang, dan yang kedua nilai investasi tidak cukup untuk membayar biaya-biaya polis. Dari dua sebab diatas, pada umumnya selama nasabah rutin membayar premi secara tepat waktu dan tidak melakukan penarikan, polis akan tetap aktif. Maka salah satu usaha untuk menjaga polis agar tetap aktif adalah dengan selalu membayar premi tepat waktu, atau dengan menggunakan fasilitas autodebet tabungan atau kartu kredit yang mungkin disediakan perusahaan asuransi, agar nasabah tidak lupa untuk membayar premi. Ada beberapa konsekuensi yang diterima nasabah jika polis sempat mengalami *lapse* dan dipulihkan kembali, yaitu masa tunggu akan dimulai dari awal, investigasi akan dilakukan kembali jika terjadi klaim besar dalam dua tahun setelah pemulihan, membayar premi atau biaya asuransi yang tertunggak, dikenakan pemeriksaan kesehatan dan pemulihan polis mungkin tidak disetujui.

Dalam syarat-syarat umum polis pada Asuransi Takaful Keluarga Pasal 6 tentang “Polis *lapse* dan Berakhirnya Polis” disebutkan bahwa polis akan *lapse* apabila dana investasi tidak mencukupi untuk membayar kontribusi tabarru’ dan biaya-biaya lainnya, dana investasi tidak mencukupi untuk membayar kontribusi dasar pada saat usia polis kurang dari atau sama dengan 2 tahun apabila dalam hal setelah kelonggaran pembayaran



Polis *lapse* biasa terjadi pada perusahaan asuransi, berikut ini penulis paparkan data polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga periode 01 Januari 2014 sampai dengan 31 Desember 2016.

Tabel 1.1

Data Polis *Lapse* Berdasarkan Cara Bayar

No	Cara Bayar	Polis	Jumlah Premi
1	Bulanan	281	70.275.000
2	Triwulan	31	30.450.000
3	Semester	8	13.200.000
4	Tahunan	15	67.700.000
<b>Jumlah</b>		<b>337</b>	<b>181.625.000</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah polis *lapse* yang terjadi di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya selama kurun waktu 01 Januari 2014 sampai dengan 31 Desember 2016 sebanyak 337 polis. Polis yang cara pembayarannya bulanan rentan terjadi *lapse*, penyebabnya adalah pemegang polis lupa terhadap waktu pembayaran polis tersebut. Tingginya jumlah polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya selama kurun waktu 3 tahun terakhir berdampak buruk terhadap kegiatan operasional perusahaan, oleh sebab itu PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya selalu mengusahakan agar tidak terjadi polis *lapse*, diantaranya adalah dengan memberikan informasi tentang waktu pembayaran polis bagi setiap pemegang polis melalui surat dan telepon ketika sudah mendekati waktu



pembayaran atau jatuh tempopembayaran dana *tabarru'*. Selain itu PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya juga memberikan kemudahan pelayanan pemulihan polis bagi nasabah yang mengalami polis *lapse*, dengan begitu diharapkan jumlah polis *lapse* dapat berkurang.

Penanganan polis *lapse* pada setiap perusahaan asuransi tidak sama. Masing-masing perusahaan memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menjalankan usahanya asuransi. Dalam SOP pemulihan polis pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan pemulihan polis adalah dipulihkannya hak dan kewajiban pemegang polis/peserta maupun perusahaan secara timbal balik sesuai dengan ketentuan dalam syarat-syarat umum polis. Prosedur pemulihan polis dilakukan oleh staf *Customer Service*, staf CRM & POS dan KKAP atau KAPP. Selanjutnya untuk pemulihan polis *lapse* yang kurang dari atau sama dengan 6 bulan, hanya diperkenankan untuk membayar biaya yang tertunggak ke bagian administrasi perusahaan. Sedangkan untuk polis *lapse* yang lebih dari 6 bulan harus melalui prosedur yang ditetapkan perusahaan yang tertuang dalam SOP pemulihan polis

PT. Asuransi Takaful keluarga yang menjadi objek penelitian ini merupakan perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia. Takaful keluarga diresmikan oleh Menteri Keuangan pada saat itu, Mar'ie Muhammad dan mulai beroperasi sejak tanggal 25 Agustus 1994. Takaful Keluarga telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Guna meningkatkan kualitas operasional dan pelayanan, lembaga ini telah





penyusunan skripsi ini. Pada penelitian-penelitian yang telah ditulis sebelumnya, ada beberapa judul yang pembahasannya tidak jauh berbeda dengan judul yang penulis teliti sekarang. Adanya paparan tentang data pustaka ini bertujuan untuk menghindari terjadinya plagiasi terhadap karya milik orang lain sehingga tidak mengabaikan terjadinya pengulangan pembahasan dan penelitian.

Penelitian yang pertama dilakukan oleh Astika Purbasari mahasiswi Universitas Jember, dengan judul skripsi “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Asuransi Yang Mengalami Status Polis *Lapse* Akibat Penggelapan Angsuran Premi Oleh Agen”.<sup>10</sup>

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pengguna jasa asuransi syariah yang mengalami status polis *lapse*. Sedangkan perbedaannya adalah pada sudut pandang analisisnya, pada penelitian tersebut, pembahasannya lebih mengarah pada perlindungan konsumen yang mengalami polis *lapse*, sedangkan pada penelitian ini lebih pada prosedur penanganan polis *lapse* ditinjau dari perundang-undangan yang berlaku.

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Jihanza Lamatuzakia Zarlis mahasiswi universitas Muhammadiyah Yogyakarta, dengan judul skripsi

---

<sup>10</sup> Astika Purbasari, “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Asuransi Yang Mengalami Status Polis *Lapse* Akibat Penggelapan Angsuran Premi Oleh Agen”, (Skripsi—Universitas Jember, 2014).























## I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini dipaparkan dengan tujuan untuk memudahkan penulisan dan pemahaman. Oleh karena itu, penulisan skripsi dibagi dalam beberapa bab, pada tiap-tiap bab terdiri dari beberapa sub bab, sehingga pembaca dapat memahami dengan mudah. Adapun sistematika pembahasannya adalah:

Bab pertama sebagai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, kajian pustaka, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua adalah landasan teori tentang kerangka konseptual asuransi syariah yang terdiri dari pengertian dan landasan hukum asuransi syariah, konsep polis asuransi, dan ketentuan atau pedoman dalam penyelenggaraan polis asuransi menurut ketentuan Dewan Syariah Nasional dan Perundang-undangan .

Bab ketiga meliputi gambaran umum tentang PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya, ketentuan penyelenggaraan polis asuransi, ketentuan polis *lapse* dan prosedur pemulihan polis di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya.

Bab keempat berisi analisis implementasi penanganan polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya. Analisis ini dilakukan agar peneliti menemukan langkah taktis dalam menyikapi dan menangani polis *lapse*.





## BAB II

### POLIS ASURANSI SYARIAH

#### A. Asuransi Syariah

##### 1. Pengertian Asuransi Syariah

Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian antara seorang penanggung yang mengikatkan diri kepada seorang tertanggung dengan menerima premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tentu.<sup>1</sup>

Dalam bahasa Arab, asuransi dikenal dengan istilah *at-ta'min*, untuk penanggung disebut *mu'ammin*, tertanggung disebut *mu'ammin lahu musta'minin*. Di Indonesia sendiri Asuransi Islam sering disebut dengan *takaful*. Kata *takaful* berasal dari *takafala-yatakafulu*, yang berarti menjamin atau saling menanggung.<sup>2</sup>

Pengertian lain mengenai asuransi syariah dikemukakan oleh Djazuli dan Yadi Janwari, yang menyatakan bahwa Asuransi yang berbasis syariah adalah sebuah pengelolaan yang memiliki fungsi sebagai fasilitator hubungan struktural antara peserta penyeter premi (penanggung) dengan peserta penerima premi (tertanggung) yang prinsip operasionalnya

---

<sup>1</sup> Burhanuddin, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Graha Ilmu, 2010), 97.

<sup>2</sup> Muhammad Syakir Sula, *Asuransi syariah: Konsep dan Sistem Operasional*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), 32.

didasarkan pada syariat islam dengan mengacu kepada Al-Quran dan As-Sunnah.<sup>3</sup>

Konsep asuransi syariah didasarkan pada Alquran surat Almaa'idah ayat 2 yang artinya: “ *tolong menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran*”. Berdasarkan konsep tersebut ,kemudian dewan syariah nasional majelis ulama indonesia (MUI) memberikan pengertian tentang asuransi syariah pasal 1 ayat 1 Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No.21/DSN-MUI/X/2001,menetapkan bahwa:”*Asuransi syariah adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau tabarru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.*”

M.Syakir Sula<sup>4</sup>menegaskan bahwa konsep asuransi syariah adalah suatu konsep di mana terjadi saling memikul risiko diantara sesama peserta sehingga antara satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atas resiko yang muncul. Saling pukul risiko ini dilakukan atas dasar saling menolong dalam kebaikan dengan cara masing-masing mengeluarkan dana *tabarru'* atau dana kebajikan (derma) yang tujuannya untuk menanggung risiko.

---

<sup>3</sup> Djazuli dan Yadi Janwari, *Lembaga-Lembaga Perekonomian Umat (Sebuah Pengenalan)*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo persada, 2010), 120.

<sup>4</sup> Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah: Konsep dan Sistem Operasional*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), 293.

Dalam sistem operasional, asuransi syari'ah telah terhindar dari hal-hal yang diharamkan oleh para ulama, yaitu gharar, maisir, dan riba.

a. Menghindari ketidakjelasan (gharar)

Hadis nabi Muhammad SAW, yang dapat dijadikan acuan mengenai gharar adalah: "*Rasurullah SAW, melarang jual beli dengan lemparan batu (hasab) dan jual beli gharar (diriwayatkan oleh Imam muslim).* Definisi gharar menurut Imam syafii adalah apa-apa yang akibatnya tersembunyi dalam pandangan kita dan akibat yang paling mungkin muncul adalah yang paling kita takuti. Menurut Ibnu qayyim, gharar adalah yang tidak bisa diukur penerimaannya, baik barang itu ada maupun tidak ada, seperti menjual hamba yang melarikan diri dan unta yang liar meskipun ada.

H.M.Syafei Antonio seorang pakar ekonomi syari'ah menjelaskan bahwa ketidakjelasan (gharar) terjadi dalam dua bentuk, yaitu:

1) Akad syariah yang melandasi penutupan polis

Kontrak dalam asuransi jiwa konvensional dikategorikan sebagai akad pertukaran (tabaduli), yaitu pertukaran pembayaran premi dengan uang pertanggungan. Secara harfiah dalam akad pertukaran harus jelas berapa banyak yang dibayarkan dan berapa yang diterima. Keadaan ini menjadi tidak jelas (gharar) karena kita tahu berapa yang akan diterima (sejumlah uang pertanggungan), tetapi tidak tahu

berapa yang akan dibayarkan (sejumlah seluruh premi) karena hanya Allah yang tahu kapan seseorang akan meninggal. Dalam konsep *takaful* (saling menolong), keadaan ini akan lain karena akad yang digunakan adalah akad tolong menolong (*takafuli*) dan saling menjamin di mana semua peserta asuransi menjadi penolong dan penjamin satu sama lainnya.

## 2) Sumber dana pembayaran klaim

Sumber dana pembayaran klaim dan keabsahan syar'ie penerima uang klaim itu sendiri. Dalam konsep asuransi konvensional, tertanggung tidak mengetahui darimana dana pertanggungan yang diberikan dana asuransi berasal. Tertanggung hanya tahu jumlah pembayaran klaim yang diterimanya. Dalam konsep asuransi *takaful* (saling menolong), setiap pembayaran premi sejak awal akan dibagi dua, rekening pemegang polis dan rekening khusus peserta yang harus diniatkan sebagai dana kebajikan/derma (*tabarru'*) untuk membantu saudaranya yang lain. Jadi, klaim dalam konsep asuransi *takaful* diambil dari dana *tabarru'* yang merupakan kumpulan dana *shadaqah* yang diberikan oleh peserta asuransi. yang diberikan oleh peserta asuransi.

### b. Menghindari perjudian (Maisir)

Islam telah malarang perjudia (maisir), sebagaimana firman Allah dalam surat Almaidah ayat 90, yang artinya:”*Hai orang-orang yang beriman, sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi,(berkoban) untuk berhala, mengundi nasib dengan panah adalah perbuatan keji yang termasuk perbuatan syetan.maka jauhilah perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan.*

Kata *maisir* berasal dari bahasa arab, yang secara harfiah berarti memperoleh sesuatu dengan sangat mudah tanpa kerja keras atau mendapat keuntungan tanpa bekerja. Hal ini biasa juga disebut perjudian, yang dalam terminologi agama diartikan sebagai suatu transaksi yang dilakukan oleh dua pihak untuk memperoleh kepemilikan suatu benda atau jasa yang menguntungkan satu pihak dan merugikan pihak lain dengan cara mengaitkan transaksi tersebut dengan suatu tindakan atau kejadian tertentu.<sup>5</sup>

Gemala Dewi juga mengartikan bahwa dalam konsep maisir disuatu pihak memperoleh keuntungan, tetapi dilain pihak justru mengalami kerugian.<sup>6</sup> Unsur maisir dalam asuransi konvensional terlihat apabila selama masa perjanjian, tertanggung tidak mengalami musibah atau

<sup>5</sup> Ibid. 48

<sup>6</sup> Gemala Dewi, *Aspek-Aspek Hukum dalam Perbankan dan Persuransian Syariah di Indonesia*, Ed. Revisi Cet. 4 (Jakarta: Kencana, 2007), 136

kecelakaan, maka tertanggung tidak berhak mendapatkan apa-apa termasuk premi yang disetornya. Sedangkan keuntungan diperoleh tertanggung ketika tertanggung yang belum lama menjadi anggota asuransi (jumlah premi yang disetor sedikit), menerima dana pembayaran klaim yang jauh lebih besar. Dalam konsep *takaful* (saling menolong), apabila peserta asuransi tidak mengalami musibah atau kecelakaan selama menjadi peserta, dia masih tetap berhak mendapatkan premi yang disetor, kecuali dana yang dimasukkan kedalam dana *tabarru'*.

#### c. Menghindari bunga (Riba)

Riba menurut pengertian bahasa berarti tambahan ( *az ziyadah*), berkembang ( *annumuw*), meningkat ( *al-irtifa'*), dan membesar ( *al-uluw*). Jadi, riba adalah penambahan, perkembangan, peningkatan dan pembesaran atas pinjaman pokok yang diterima pemberi pinjaman dari peminjam sebagai imbalan karena menagguhkan atau berpisah dari sebagian modalnya selama periode waktu tertentu.<sup>7</sup>

## 2. Prinsip Asuransi Syariah

Prinsip utama dalam asuransi syariah adalah *ta'awanu 'ala al birri wa al-taqwa* (tolong-menolonglah kamu sekalian dalam kebaikan dan takwa) dan *al - ta'min* (rasa aman). Prinsip ini menjadikan para anggota atau peserta asuransi sebagai sebuah keluarga besar yang satu dengan lainnya saling

<sup>7</sup> Abdul Azis, *Manajemen investasi syariah*, (Bandung: CV Alfabeta, 2010), 10.

menjamin dan menanggung risiko. Hal ini disebabkan transaksi dalam asuransi syariah memakai akad *takaful* (saling membantu) berbeda dengan akad *tadabbuli* (saling menukar) yang selama ini digunakan oleh asuransi konvensional, yaitu pertukaran pembayaran premi dengan uang pertanggungan.<sup>8</sup>

Keberadaan perusahaan asuransi syariah pada hakikatnya adalah sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat untuk memberikan perlindungan kepada pemakai jasa asuransi syariah terhadap kemungkinan timbulnya kerugian akibat suatu peristiwa yang tidak terduga. Perusahaan asuransi syariah diberi kepercayaan oleh nasabahnya untuk mengelola premi, mengembangkan dengan jalan yang halal, memberikan santunan kepada yang mengalami musibah sesuai akta perjanjian yang telah disepakati. Pelaksanaan akad penjaminan resiko asuransi syariah memiliki beberapa prinsip yaitu:<sup>9</sup>

a. Bekerja sama untuk saling membantu

Lembaga asuransi syariah hendaknya dijalankan dengan mengedepankan prinsip kerjasama untuk saling membantu. Tanpa adanya prinsip kerjasama, perusahaan asuransi syariah tentu akan

---

<sup>8</sup> Gemala Dewi, *Aspek-Aspek Hukum dalam Perbankan dan Persuransian Syariah di Indonesia*, Ed. Revisi Cet. 4 (Jakarta: Kencana, 2007), 132.

<sup>9</sup> Burhanuddin, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Graha Ilmu, 2010), 118.

mengalami kesulitan untuk memberikan pertolongan secara maksimal kepada pihak yang tertimpa musibah.

b. Saling melindungi dalam segala kesusahan

Kesusahan atau penderitaan yang diakibatkan oleh musibah yang menimpa supaya tidak dibiarkan berlarut-larut, maka diperlukan adanya kesadaran masing-masing pihak untuk saling melindungi. Bentuk perlindungan tersebut dapat diberikan oleh perusahaan asuransi, baik ketika yang bersangkutan dalam kondisi sehat maupun sebaliknya. Jaminan yang mendapatkan perlindungan inilah yang merupakan sebab kebutuhan masyarakat untuk menjadi peserta asuransi syariah.

c. Saling tanggung jawab

Peserta asuransi syariah memiliki rasa tanggungjawab untuk ebanu dan memberikan pertolongan kepada peserta lain yang kebetulan sedang mengalami musibah/kerugian. Bentuk tanggungjawab tersebut akan semakin nyata ketika masing-masing terikat kesepakatan yang difasilitasi perusahaan asuransi syariah.

d. Terhindar dari *Maisir*, *Gharar*, dan *Riba*

Karnaen A. Purwataatmadja mengemukakan prinsip-prinsip asuransi syariah yang sama, namun beliau menambahkan satu prinsip dari prinsip yang telah ada yakni prinsip menghindari *maisir*, *gharar*, dan *riba*. Asuransi syariah dalam pelaksanaannya, premi yang dibayarkan



dianggap sebagai sedekah dan dikumpulkan menjadi dana social (*tabarru'*) yang nantinya diberikan kepada anggota asuransi yang terkena musibah, menjadikan asuransi syariah terhindar dari prinsip dasar operasional asuransi konvensional yaitu terdapatnya unsur *maisir, gharar, dan riba*.<sup>10</sup>

### 3. Sumber Hukum Asuransi Syariah

Sumber hukum material asuransi syariah adalah syariah islam, sedangkan sumber syariah islam adalah alquran, Hadis, Ijma (ijtihad), Fatwa sahabat rasul, Qiyas, Istihsan, dan Urf (tradisi). Alquran dan hadis merupakan sumber utama hukum islam, namun dalam menetapkan prinsip-prinsip maupun praktik dan operasional asuransi syariah, parameter yang senantiasa menjadi rujukan adalah syariah islam.<sup>11</sup> Berikut ini landasan asuransi syariah:

#### a. Al-Quran

Dalil yang menjadi landasan hukum Asuransi Syariah QS Al-Baqarah Ayat 240

وَالَّذِينَ يُتَوَفَّوْنَ مِنْكُمْ وَيَذَرُونَ أَزْوَاجًا وَصِيَّةً لِأَزْوَاجِهِمْ مَتَاعًا إِلَى الْحَوْلِ غَيْرِ إِخْرَاجٍ  
فَإِنْ خَرَجْنَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ فِي مَا فَعَلْنَ فِي أَنْفُسِهِنَّ مِنْ مَّعْرُوفٍ وَاللَّهُ عَزِيزٌ  
حَكِيمٌ

<sup>10</sup> Karnaen. A. Perwataatmadja, *Membumikan Ekonomi Islam di Indonesia*, (Depok: Usaha Kami, 1996), 234.

<sup>11</sup> Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah: Konsep dan Sistem Operasional*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), 296.

Dan orang-orang yang akan meninggal dunia di antara kamu dan meninggalkan isteri, hendaklah Berwasiat untuk isteri-isterinya, (yaitu) diberi nafkah hingga setahun lamanya dan tidak disuruh pindah (dari rumahnya). akan tetapi jika mereka pindah (sendiri), Maka tidak ada dosa bagimu (wali atau waris dari yang meninggal) membiarkan mereka berbuat yang ma'ruf terhadap diri mereka. dan Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.

Jelas sekali dalam ayat diatas Allah SWT memerintahkan kepada hamba-Nya untuk senantiasa melakukan persiapan untuk menghadapi hari esok.

#### b. Hadits

Diriwayatkan oleh Abu Hurairah ra, Nabi Muhammad bersabda:

“Barang siapa yang menghilangkan kesulitan dunianya seorang mu'min maka Allah SWT akan menghilangkan kesulitannya pada hari kiamat. Barang siapa mempermudah kesulitan orang mu'min, maka Allah SWT akan mempermudah urusannya di dunia dan akhirat.” (H.R. Muslim)

#### c. Ijma (Ijtihad)

Penetapan hukum dengan metode Ijma (ijtihad) dapat menggunakan beberapa cara, antara lain:

- 1) Melakukan interpretasi atau penafsiran hukum secara analogi (qiyas), yaitu dengan cara mencari perbandingannya atau pengibaratanya.
- 2) Untuk kemaslahatan umum (masalah mursalah), yang bertum pada pertimbangan menarik manfaat dan menghindarkan mudharat.
- 3) Meninggalkan dalil-dalil khusus dan menggunakan dalil-dalil umum yang dipandang lebih kuat (Istihsan).

- 4) Dengan cara melestarikan berlakunya ketentuan asal yang ada, kecuali terdapat dalil yang menentukan lain( Istish-ab).
  - 5) Mengukuhkan berlakunya adat kebiasaan yang tidak berlawanan dengan ketentuan syariah.
- d. Keputusan- keputusan yang berkenaan dengan asuransi, termasuk asuransi syariah yaitu sebagai berikut:
- 1) Keputusan menteri keuangan republik Indonesia No.424/KMK.06/2003 tentang kesehatan keuangan perusahaan asuransi dan perusahaan reasuransi.
  - 2) Keputusan menteri keuangan republik Indonesia No.426/KMK/.06/2003 tentang perizinan usaha dan kelembagaan perusahaan reasuransi.
  - 3) Keputusan dirjen Lembaga keuangan No.Kep. 4499/LK/2000 tentang jenis, penilaian, dan pembatasan Investasi perusahaan Asuransi dan perusahaan Reasuransi dengan sistem syariah.
  - 4) Keputusan atau fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia (MUI), *Fatwa Dewan Nasional No. 21/DSN-MUI/X/2001 Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah*, (Jakarta: 2001).

## B. POLIS ASURANSI

Polis asuransi adalah akta atau sertifikat yang berisi asuransi yang dibuat secara tertulis dan diterbitkan perusahaan asuransi yang akan dibayarkan sesuai pertanggungungan atau jatuh tempo oleh penjaminnya (perusahaan asuransi). Intinya yang dimaksud dengan polis asuransi adalah bukti tertulis atau suatu perjanjian antara pihak-pihak yang mengadakan perjanjian asuransi.<sup>13</sup>

Fungsi polis bagi tertanggung adalah sebagai bukti tertulis atas jaminan yang diberikan penanggung jika terjadi peristiwa yang menyebabkan kerugian yang mungkin diderita tertanggung dan sebagai bukti yang kuat (otentik) untuk menuntut penanggung. Sedangkan fungsi polis bagi penanggung adalah sebagai bukti atau tanda terima premi asuransi dari tertanggung, sebagai bukti tertulis atas jaminan yang diberikan oleh penanggung kepada tertanggung jika terjadi suatu peristiwa yang merugikan tertanggung, dan dapat dijadikan sebagai bukti yang kuat untuk menolak klaim atau tuntutan bila terjadi suatu peristiwa yang menyebabkan kerugian yang tidak memenuhi syarat-syarat yang tercantum didalam polis. Polis asuransi yang pembayaran preminya dilakukan secara bulanan rentan mengalami *lapse*, bisa jadi karena pemegang polisnya lupa atau sibuk ataupun sedang mengalami kesulitan keuangan. Berikut ini gambaran umum polis asuransi syariah.

---

<sup>13</sup> Dwi. Suwiknyo, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Total media, 2009), 208.

## **1. Polis Sebagai Bukti Adanya Perjanjian Antara Perusahaan dan Peserta dalam Aktivitas Asuransi Syariah**

Pasal 1 ayat 2 UU Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian mengatur bahwa Asuransi Syariah adalah kumpulan perjanjian yang terdiri atas perjanjian antara perusahaan asuransi syariah dan pemegang polis, dan perjanjian diantara para pemegang polis dalam rangka pengelolaan kontribusi berdasarkan prinsip syariah guna saling menolong dan melindungi dengan cara:

- a. Memberikan penggantian kepada para peserta atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, dan biaya yang timbul. Kehilangan keuntungan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita peserta atau pemegang polis, karena menjadi peristiwa yang tidak pasti.
- b. Memberikan pembiayaan yang didasarkan pada meninggalnya peserta atau pembayarannya yang didasarkan pada hidupnya peserta dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Undang-undang Perasuransian menggunakan istilah pemegang polis, namun tidak menjelaskan apa yang dimaksud dengan polis. Pasal 1 ayat 22 Undang-undang Perasuransian mengatur tentang siapa yang dimaksud pemegang polis, yaitu pihak yang mengikatkan diri berdasarkan perjanjian

dengan perusahaan Asuransi, perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan Reasuransi atau perusahaan reasuransi syariah untuk mendapatkan perlindungan atau pengelolaan atas risiko bagi dirinya, tertanggung, atau peserta lainnya. Selanjutnya menurut Pasal 1 Ayat 3 UU Perasuransian, yang dimaksud dengan prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perasuransian berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah (lembaga yang diberi kewenangan menerbitkan fatwa adalah Dewan Syariah Nasional (DSN)). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dasar hubungan hukum antara perusahaan dan peserta adalah perjanjian yang dituangkan dalam polis, yang secara khusus mengatur tentang kontribusi yang harus diserahkan oleh peserta kepada perusahaan (dana *tabarru'*), selanjutnya akan dikelola untuk kepentingan seluruh peserta berdasarkan prinsip syariah guna saling menolong.

Pasal 26 UU Perasuransian menyebutkan polis sebagai cakupan standar perilaku usaha yang wajib dipenuhi oleh perusahaan asuransi, termasuk asuransi syariah. Selanjutnya, kewajiban menerbitkan polis ini diatur dalam POJK Nomor 23/POJK/05/2015 tentang produk asuransi dan pemasaran produk asuransi. Di dalam POJK inilah definisi polis asuransi diatur dalam pasal 1 ayat 6, yaitu akta perjanjian asuransi atau dokumen lain yang dipersamakan dengan akta perjanjian asuransi, serta dokumen lain yang

merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan perjanjian asuransi, yang dibuat secara tertulis dan memuat perjanjian antara pihak perusahaan asuransi dan pemegang polis.

Sebelum UU Perasuransian dan POJK, kewajiban menerbitkan polis sudah diatur dalam pasal 255 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD), yang mengatur bahwa perjanjian asuransi harus dibuat secara tertulis dalam bentuk akta yang disebut polis. Selanjutnya Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992, tentang penyelenggaraan usaha perasuransian secara implisit mengakui bahwa bentuk perjanjian asuransi dituangkan dalam bentuk tertulis yang disebut polis. Hal ini dapat dilihat dalam pasal 19 PP Nomor 73 Tahun 1992 yang menyatakan bahwa polis atau bentuk perjanjian asuransi dengan nama apapun berikut lampiran yang merupakan kesatuan dengannya, tidak boleh mengandung kata-kata atau kalimat yang dapat menimbulkan penafsiran yang berbeda mengenai resiko yang ditutup asuransinya, kewajiban tertanggung, atau mempersulit tertanggung mengurus haknya.

Dalam praktik, polis adalah bukti tertulis yang dikeluarkan oleh perusahaan asuransi, baik konvensional maupun syariah kepada pihak yang

menutup perjanjian asuransi dengan perusahaan asuransi. Dengan demikian dalam aktivitas asuransi, polis mempunyai fungsi penting, antara lain<sup>14</sup>:

- a. Bukti tertulis adanya hubungan hukum yang timbul dari perjanjian (akad) antara perusahaan asuransi dengan peserta.
- b. Dasar penentuan hak dan kewajiban para pihak, serta tanggungjawab yang harus dipikul kedua belah pihak.
- c. Khusus bagi asuransi syariah polis memuat klausul-klausul sebagai implementasi dari prinsip-prinsip syariah.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa fungsi utama polis adalah jaminan dan kepastian bagi perlindungan hukum terhadap kedua pihak baik perusahaan maupun peserta asuransi. Sebelum diterbitnya pedoman polis standar oleh AASI, polis yang dikeluarkan oleh perusahaan asuransi syariah belum seragam, secara khusus pedoman polis asuransi syariah yang diterbitkan oleh AASI akan mempermudah pelaku usaha asuransi syariah untuk menerjemahkan prinsip syariah ini kedalam klausul polis secara tepat. Selain itu, diharapkan terdapat keseragaman pemahaman terhadap prinsip syariah, yang berguna untuk meminimalisasi perbedaan penafsiran terhadap prinsip syariah.

Sebelum diterbitkannya pedoman polis asuransi syariah oleh AASI, dasar hukum penerbitan polis mengacu pada fatwa Dewan Syariah Nasional

---

<sup>14</sup> Lastuti Abubakar, *“Urgensi Sertifikasi Kelembagaan Asuransi Syariah (Takaful) dalam Rangka Perlindungan Nasabah”*, (Bandung: 2014), 213.



(DSN) Nomor 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah, yang mengatur bahwa akad (perjanjian) antara perusahaan asuransi syariah dan peserta harus mengakomodasikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Kontrak (akad) tidak mengandung *gharar* (penipuan), *maysir* (perjudian), *riba*, *zhulm* (penganiayaan), *risywah* (suap), barang haram dan maksiat, kontrak harus jelas menyebutkan akad *tabarru'* untuk kontribusi dari nasabah selaku partisipan kepada perusahaan asuransi syariah dan akad *tijarah* untuk mengelola dana *tabarru'*.
- b. Kontribusi yang diberikan partisipan sebagai dana *tabarru'* yang akan dikelola oleh perusahaan asuransi syariah.
- c. Hak dan kewajiban peserta dan perusahaan asuransi.
- d. Cara dan waktu pembayaran kontribusi.
- e. Jenis akad *tijarah*.

Pedoman polis yang dikeluarkan oleh AASI mengatur lebih rinci mengenai hak dan kewajiban para pihak, dan menerjemahkan bagaimana prinsip syariah dielaborasi dalam polis asuransi syariah. Sebagai bagian dari sistem keuangan syariah, kepatuhan terhadap prinsip syariah merupakan kewajiban bagi seluruh perusahaan asuransi syariah dalam menawarkan produknya. Secara konseptual asuransi syariah bertumpu pada pembagian resiko diantara peserta berdasarkan prinsip kerjasama yang saling

menguntungkan dan saling menolong<sup>15</sup>. Berikut beberapa unsur esensial yang harus terkandung dalam polis asuransi syariah, antara lain:

- a. Asuransi syariah menawarkan proteksi berbasis prinsip syariah melalui kerjasama saling menolong.
- b. Hubungan kontraktual antara perusahaan asuransi dan peserta berdasarkan itikad baik dimana kedua belah pihak dalam kontrak membuka semua fakta material yang relevan tanpa ada keinginan untuk menipu, curang atau merugikan pihak lain.
- c. Hubungan hukum berdasarkan 3 akad utama, yaitu *Musyarakah* diantara para peserta untuk dana *tabarru'*, *Wakalah* atau perwakilan antara perusahaan dengan peserta, dan *Mudharabah* antara peserta dengan pengelola dana.
- d. Perusahaan asuransi dalam kapasitasnya sebagai pengelola dana *tabarru'* hanya bertanggung jawab dalam hal terbukti terjadi kelalaian pengelolaan oleh perusahaan.
- e. Para pihak harus memenuhi kewajiban dalam kontrak, termasuk syarat-syarat yang tidak secara langsung berkaitan dengan sifat kerjasama dalam kontrak.
- f. Perusahaan asuransi dapat memperoleh komisi atas jasa yang ditawarkan, namun demikian keuntungan yang diperoleh dari investasi

---

<sup>15</sup> Lastuti Abubakar, "Analisis Terhadap Penerepan prinsip Mutual Cooperation dalam Mekanisme Takaful dalam peran hukum dalam pembangunan di Indonesia", (Bandung: 2013), 604.

dana berdasarkan akad *Mudharabah* harus didistribusikan sesuai porsi investasi masing-masing.

- g. Dalam hal terjadi kerugian pada peserta, maka perusahaan asuransi dapat menggantungkan pada kewajiban para peserta demi kepentingan para peserta. Alternative lainnya, peserta asuransi dan pihak yang menyebabkan kerugian dapat bermusyawarah sesuai prinsip syariah.
- h. Dewan Pengawas Syariah harus mengawasi bahwa mekanisme asuransi syariah patuh terhadap prinsip syariah.

## 2. Substansi yang harus dimuat dalam polis standar asuransi syariah

Berdasarkan pedoman polis asuransi syariah yang diterbitkan oleh AASI, dengan mengacu pada regulasi yang berkaitan dengan aktivitas asuransi syariah, polis standar asuransi syariah wajib memuat substansi sebagaimana diuraikan dalam tabel dibawah ini.<sup>16</sup>

Tabel 2.1

### Polis Standar Asuransi Syariah

No	Klausul	Rincian Klausul	Keterangan Klausul
1	Pembentukan dana <i>tabarru'</i> untuk setiap lini usaha	Dalam hal jumlah bilangan besar untuk satu lini usaha belum memenuhi jumlah bilangan besar, perusahaan dapat membentuk dana <i>tabarru'</i> secara gabungan dari beberapa lini usaha	Apabila dana <i>tabarru'</i> dibentuk secara gabungan dari beberapa lini usaha, maka harus disebutkan

<sup>16</sup> Lastuti Abubakar, "Implementasi Kepatuhan terhadap prinsip Syariah melalui penggunaan Polis Standar Dalam Asuransi Syariah", Jurnal Rechtigee, No. 1, Vol. 4 (Juni, 2017), 123.

			apakah lini usaha sejenis atau keseluruhan tanpa membedakan jenis produk
2	Penggunaan dana <i>tabarru'</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pembayaran santunan kepada peserta</li> <li>b. Pembayaran reasuransi</li> <li>c. Pembayaran kembali <i>Qardh</i></li> <li>d. Pengembalian dana <i>tabarru'</i></li> </ul>	
3	Pengembalian dana <i>tabarru'</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pembatalan polis</li> <li>b. Penghentian polis oleh peserta</li> <li>c. Penghentian polis oleh perusahaan</li> <li>d. Pembayaran kontribusi dana <i>tabarru'</i></li> </ul>	
4	Akad yang digunakan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Akad <i>Tabarru'</i></li> <li>b. Akad <i>Tijarah</i></li> </ul>	
5	Pembayaran kontribusi dari peserta	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cara dan waktu pembayaran kontribusi</li> <li>b. Cara pengajuan permintaan pembayaran klaim</li> <li>c. Saat berlakunya asuransi</li> <li>d. Tenggang waktu pembayaran kontribusi</li> <li>e. Periode perusahaan tidak dapat meninjau ulang keabsahan kontrak asuransi</li> <li>f. Bahasa yang dijadikan acuan dalam sengketa apabila menggunakan dua bahasa</li> </ul>	
6	Hak dan kewajiban peserta	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Objek yang dikuasakan pengelolaannya</li> <li>b. Hak dan kewajiban peserta secara kolektif/individu sebagai <i>muwakkil</i> (pemberi kuasa)</li> <li>c. Hak dan kewajiban perusahaan untuk menanggung kerugian</li> <li>d. Batasan kuasa atau wewenang perusahaan</li> <li>e. Besaran, cara dan waktu pemotongn ujah (fee)</li> </ul>	
7	Objek yang	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kegiatan administrasi</li> </ul>	

	dikuasakan kepada perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Pengelolaan dana</li> <li>c. Pembayaran klaim</li> <li>d. Underwriting</li> <li>e. Pengelolaan portofolio resiko</li> <li>f. Pemasaran</li> <li>g. Investasi</li> </ul>	
8	Hak perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak berhak atas memperoleh bagian hasil investasi (akad wakalah bil ujah)</li> <li>b. Berhak memperoleh bagian investasi (mudharabah /mudharabah musytarakah)</li> </ul>	
9	Klausul khusus dalam akad Mudharabah	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hak dan kewajiban peserta secara kolektif/individu sebagai pemilik dana (shohibul maal)</li> <li>b. Hak dan kewajiban perusahaan sebagai pengelola dana (mudharib)</li> <li>c. Batasan wewenang yang diberikan peserta kepada perusahaan</li> <li>d. Bagi hasil (nisbah), cara dan waktu pembagian investasi</li> </ul>	
10	Klausul khusus dalam akad Mudharabah Musytarakah	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hak dan kewajiban peserta secara kolektif/individu</li> <li>b. Hak dan kewajiban perusahaan sebagai pengelola dana (mudharib)</li> <li>c. Batasan wewenang yang diberikan peserta kepada perusahaan</li> <li>d. Bagi hasil (nisbah), cara dan waktu pembagian investasi</li> </ul>	
11	Pemotongan biaya	Melalui bagi hasil investasi yang dilakukan di akhir atau di belakang	Dengan cara hasil investasi yang diperoleh dikurangkan terlebih dahulu dengan biaya-biaya dan setelahnya diperhitungkan bagi hasil kepada

			peserta
12	Biaya-biaya	Biaya yang dikenakan kepada peserta	
13	Akad Tijarah	a. Akad Wakalah bil Ujah b. Akad Mudharabah	Pengelolaan resiko dan pengelolaan investasi dana Tabarru
14	Surplus Underwriting	a. Seluruhnya ditambahkan ke dalam dana Tabarru' b. Sebagian ditambahkan ke dalam dana Tabarru', sebagian dibagikan kepada peserta c. Sebagian ditambahkan ke dalam dana Tabarru', sebagian dibagikan kepada peserta dan perusahaan  Dalam hal masih terdapat Qardh dalam kewajiban dana Tabarru' atau pembagian surplus underwriting, perusahaan dilarang melakukan pembagian surplus underwriting	Syarat menerima surplus underwriting: telah membayar kontribusi, tidak sedang dalam proses penyelesaian klaim, tidak pernah menerima pembayaran klaim yang melebihi jumlah kontribusi yang dialokasikan ke dana tabarru', dan tidak menghentikan polis. Pilihan pembagian surplus underwriting tidak dapat diubah sampai berakhir polis. Peserta berupa badan, maka pembagian surplus underwriting akan diterima badan surplus underwriting berdasarkan aktiva dalam kas
15	Ketentuan Qardh	a. Dana tabarru' tidak cukup membayar santunan/klaim	

		kepada peserta b. Pengembalian Qardh kepada perusahaan dilakukan dari surplus underwriting atau dana tabarru'	
16	Pengaturan perselisihan	a. Musyawarah untuk mufakat b. Badan Mediasi Asuransi Syariah c. Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS) d. Pengadilan Agama e. Pengadilan Negeri	Pemilihan forum harus dilakukan dengan mempertimbangkan kompetensi, baik relative maupun absolut
17	Penutup	Selain hal yang diatur dalam polis, maka berlaku ketentuan perundang-undangan sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah	
18	Keterangan	Polis wajib mengacu pada pedoman polis yang dikeluarkan oleh AASI	Pedoman polis AASI terdiri dari Asuransi Jiwa Syariah dan Asuransi Umum Syariah

Berdasarkan pedoman yang dikeluarkan oleh AASI tersebut, perlu diberikan beberapa catatan tentang praktik pembuatan polis standar, khususnya klausul yang harus dimasukkan dalam polis dan diperhatikan oleh perusahaan asuransi syariah yaitu:

1. Perusahaan Asuransi Syariah perlu melihat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, khususnya berkaitan dengan implementasi prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam pasal 2 POJK, antara lain prinsip transparansi.

2. Mengingat polis standar adalah bukti adanya perjanjian diantara perusahaan dan peserta, diperlukan pemahaman yang komprehensif terhadap seluruh ketentuan yang berlaku bagi asuransi syariah, sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
3. Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI) sebagai organisasi yang menerbitkan pedoman perlu menindaklanjuti seluruh asuransi syariah dengan pedoman ini dengan melakukan pemeriksaan dan kajian terhadap standar polis yang sudah dilakukan oleh perusahaan asuransi syariah dan menyatakan bahwa polis sudah sesuai.
4. Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI) perlu melakukan koordinasi dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terkait standarisasi polis ini, khususnya menyangkut pelanggaran dan ketidakpatuhan terhadap prinsip syariah yang terkandung dalam polis.

### **C. KEBIJAKAN HUKUM TENTANG KESEHATAN KEUANGAN ASURANSI SYARIAH**

1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 11/PMK.010/2011 Tentang Kesehatan Keuangan Asuransi Syariah dan Usaha Reasuransi dengan Prinsip Syariah.

Ruang lingkup kesehatan keuangan asuransi syariah meliputi kesehatan keuangan dana *tabarru'* dan kesehatan keuangan dana perusahaan. Kesehatan keuangan dana *tabarru'* harus dikelola dengan baik. Perusahaan harus menjaga tingkat solvabilitas dana *tabarru'* paling rendah 30% (tiga puluh



persen) dari dana yang diperlukan untuk mengantisipasi risiko kerugian yang mungkin timbul sebagai akibat dari deviasi dalam pengelolaan kekayaan dan/atau kewajiban. Risiko kerugian yang mungkin timbul akibat pengelolaan kekayaan diatas meliputi:

- a. Kegagalan pengelolaan kekayaan.
- b. Ketidakseimbangan antara proyeksi arus kekayaan dan kewajiban.
- c. Ketidakseimbangan antara nilai kekayaan dan kewajiban dalam setiap jenis mata uang.
- d. Perbedaan antara beban klaim yang terjadi dan beban klaim yang diperkirakan.
- e. Ketidacukupan kontribusi akibat perbedaan hasil investasi yang diasumsikan dalam penetapan kontribusi dengan hasil investasi yang diperoleh.
- f. Ketidakmampuan pihak *reasuradur* untuk memenuhi kewajiban membayar klaim.

2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 72/POJK.05/2016 Tentang Kesehatan Keuangan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi dengan Prinsip Syariah.

Aset dan liabilitas yang terkait dengan hak pemegang polis atau peserta wajib dipisahkan dari aset dan liabilitas yang lain dari perusahaan. Pemisahan aset dan liabilitas terdiri dari dana *tabarru'*, dana *tanahud*, dan perusahaan,

dan dana investasi peserta. Selain itu perusahaan juga wajib membuat catatan secara terpisah untuk dana *tabarru'*, dana *tanahud*, dan perusahaan, dan dana investasi peserta. Aset dan liabilitas dana *tabarru'* merupakan aset dan liabilitas para pemegang polis atau peserta secara kolektif. Perusahaan asuransi harus mempertahankan aset yang diperkenankan dalam dana *tabarru'* paling sedikit sebesar liabilitas dana *tabarru'* tersebut. Perusahaan hanya dapat menggunakan dana *tabarru'* untuk:

- a. Pembayaran santunan/klaim/manfaat kepada pemegang polis atau peserta yang mengalami musibah atau pihak lain yang berhak berdasarkan polis asuransi syariah
- b. Pembayaran kontribusi *tabarru'* kepada *reasuradur*
- c. Pembayaran kembali *qardh* kepada perusahaan
- d. Pengembalian dana *tabarru'*
- e. Biaya terkait pengelolaan aset dana *tabarru'*

#### **D. MANAJEMEN RISIKO**

Manajemen risiko adalah bagian yang tidak terpisahkan dari manajemen proses. Manajemen risiko adalah bagian dari proses kegiatan didalam organisasi dan pelaksanaanya terdiri dari mutlidisiplin keilmuan dan latar belakang, manajemen risiko adalah proses yang berjalan terus menerus. Elemen utama dalam proses manajemen resiko, meliputi:

### 1. Penetapan tujuan

Menetapkan strategi, kebijakan organisasi dan ruang lingkup manajemen risiko yang akan dilakukan.

### 2. Identifikasi risiko

Mengidentifikasi apa, mengapa dan bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya risiko untuk analisis lebih lanjut.

### 3. Analisis risiko

Dilakukan dengan menentukan tingkatan probabilitas dan konsekuensi yang akan terjadi. Kemudian ditentukan tingkatan risiko yang ada dengan mengalikan kedua variabel tersebut.

### 4. Evaluasi risiko

Evaluasi risiko adalah membandingkan tingkat risiko yang telah dihitung pada tahapan analisis risiko dengan criteria standar yang digunakan. Hasil evaluasi risiko diantaranya adalah:

- a. Gambaran tentang seberapa penting risiko yang ada
- b. Gambaran tentang prioritas risiko yang perlu ditanggulangi
- c. Gambaran tentang kerugian yang ada mungkin terjadi baik dalam parameter biaya ataupun parameter lainnya
- d. Masukan informasi untuk pertimbangan tahapan pengendalian

## 5. Pengendalian risiko

Pengendalian risiko meliputi identifikasi alternatif-alternatif pengendalian risiko, analisis pilihan-pilihan yang ada, rencana pengendalian dan pelaksanaan pengendalian. Alternatif-alternatif pengendalian yang dapat dilakukan meliputi:

### a. Penghindaran risiko

Beberapa pertimbangan penghindaran risiko:

- 1) Keputusan untuk menghindari atau menolak risiko
- 2) Kemungkinan kegagalan pengendalian risiko
- 3) Kemampuan sumber daya yang ada tidak memadai untuk pengendalian
- 4) Penghindaran risiko lebih menguntungkan dengan pengendalian risiko yang dilakukan sendiri
- 5) Alokasi sumber daya tidak terganggu

### b. Transfer risiko

Alternatif transfer risiko ini dilakukan setelah dihitung keuntungan dan kerugiannya. Transfer risiko ini bisa berupa pengalihan risiko kepada pihak lain yang saling bekerja sama.

### c. Pencegahan risiko

Pencegahan dan pelaksanaan proses harus dilakukan secara benar, pencegahan ini menyangkut internal dan eksternal. Selain itu juga perlu



## **BAB III**

### **IMPLEMENTASI PENANGANAN POLIS *LAPSE* DI PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA SURABAYA**

#### **A. Gambaran Umum PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya**

##### **1. Sejarah Berdirinya**

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. PT. Asuransi Takaful Keluarga diresmikan oleh Menteri Keuangan saat itu, Mar'ie Muhammad 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.<sup>1</sup>

Kini, seiring pertumbuhan industri asuransi syariah di Indonesia, PT. Asuransi 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.

Kantor Layanan PT. Asuransi 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.

PT. Asuransi Takaful Keluarga adalah pelopor perusahaan asuransi jiwa syariah di Indonesia. Mulai beroperasi sejak tahun 1994, PT. Asuransi 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, PT. Asuransi Takaful Keluarga telah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 dari Det

---

<sup>1</sup><http://www.takaful.co.id/profil-perusahaan>, “diakses pada” tanggal 15 September 2017.

Norske Veritas (DNV), Norwegia, pada November 2009 sebagai standar internasional mutakhir untuk sistem manajemen mutu. PT. Asuransi Takaful 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 PT. Asuransi Takaful Keluarga dari tahun ke tahun dibuktikan dengan diraihnya penghargaan-penghargaan prestisius yang diberikan oleh berbagai institusi.

PT. Asuransi Takaful Keluarga berkomitmen untuk terus memperkuat dan memperluas jaringan layanan di seluruh Indonesia. Peningkatan dan pembaharuan sistem teknologi informasi terus diupayakan demi memberikan pelayanan prima kepada peserta. Dengan pengalaman lebih dari 20 tahun, PT. Asuransi Takaful Keluarga menjadi pilihan terpercaya dalam menyediakan solusi perlindungan jiwa dan perencanaan investasi sesuai syariah bagi masyarakat Indonesia.

## **2. Visi dan Misi**

### **Visi**

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



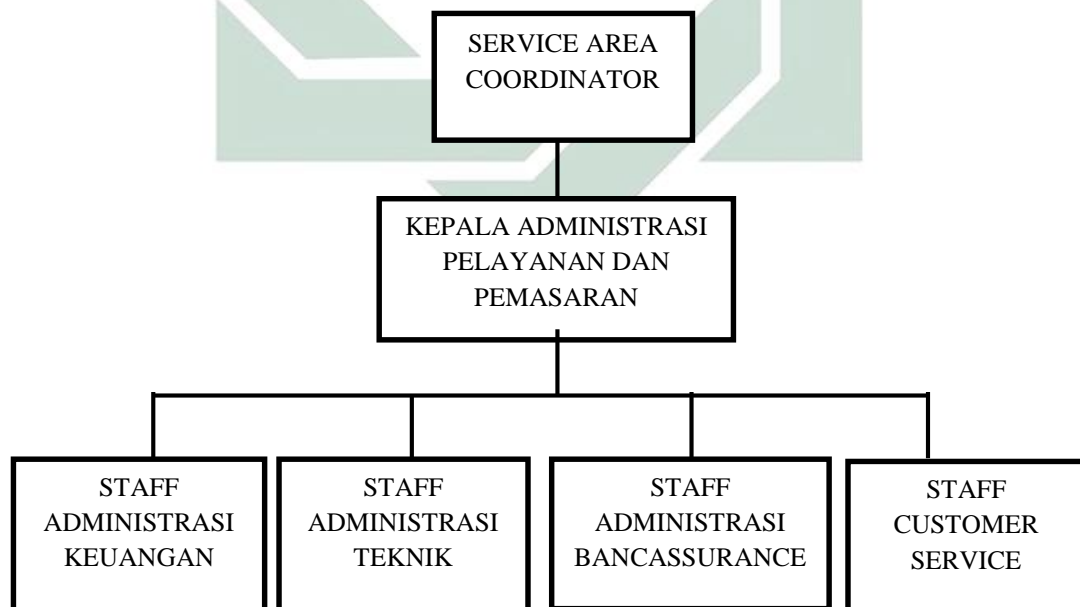
### Misi

- a. Menyelenggarakan bisnis asuransi syariah secara profesional dengan memiliki keunggulan dalam standar operasional dan layanan.
- b. Menciptakan sumberdaya manusia yang handal melalui program pengembangan sumberdaya manusia yang berkelanjutan.
- c. Mendayagunakan teknologi yang terintegrasi dengan berorientasi pada pelayanan dan kecepatan, kemudahan serta informatif.

### 3. Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya

Gambar 3.1

Struktur Organisasi



#### 4. Produk dan Aplikasi Akad

Produk di PT. Asuransi Takaful Keluarga terbagi menjadi 4, diantaranya<sup>2</sup> :

##### a. Individu

##### 1) 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. Jika peserta meninggal dunia maka manfaat akan diberikan kepada orang tua/ ahli waris berupa pembebasan pembayaran premi, santunan duka, dana tahapan dan dana beasiswa (untuk anak).

##### 2) 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.

---

<sup>2</sup><http://www.takaful.co.id/produk-produk-asuransi-syariah>, “diakses pada” tanggal 15 September 2017.

Sejak mengawali perlindungan, Takafulink Salam memberikan nilai investasi positif sejak tahun pertama dan selanjutnya meningkat dari tahun ke tahun. Anda bisa memilih jenis investasi sesuai dengan profil investasi Anda. Takafulink Salam menawarkan empat jenis investasi yang dapat dikombinasikan sesuai dengan kebutuhan anda yaitu *Istiqomah* (pasar uang & sukuk), *Mizan (balanced)*, *Ahsan (balanced aggressive)*, serta *Alia (agressive)* dengan perencanaan investasi yang fleksibel. Takafulink Salam menawarkan kemudahan berinvestasi untuk hasil yang lebih optimal untuk kebahagiaan anda esok hari.

### 3) 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.

Takafulink Salam Cendekia menawarkan tiga jenis investasi yang dapat dikombinasikan sesuai dengan kebutuhan anda yaitu *Istiqomah* (pasar uang & sukuk), *Mizan (balanced)*, serta *Ahsan*

(*balanced aggressive*). Dengan perencanaan investasi yang fleksibel, Takafulink Salam Cendekia menawarkan kemudahan berinvestasi untuk hasil yang lebih optimal demi buah hati Anda dalam meraih cita-cita.

#### 4) 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'awun* (tolong menolong), Fulmedicare dapat dirancang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan memperhatikan batas-batas asuransi.

##### (1) Program Pokok *Fulmedicare Gold*

(a) Rawat Inap dan Pembedahan (*In Patient*).

(b) Penggantian biaya rawat inap dan pembedahan yang mencakup biaya kamar, biaya aneka perawatan, biaya konsultasi dokter, biaya operasi, biaya ICU/ICCU, dan lain sebagainya.

## (2) Program Tambahan

- (a) Santunan Rawat Jalan (*Out Patient*) mencakup biaya pemeriksaan dokter umum, biaya pemeriksaan dokter spesialis, biaya pembelian obat-obatan, biaya laboratorium dan X-Ray, dan sebagainya.
- (b) Santunan Persalinan mencakup biaya kehamilan normal, biaya kehamilan dengan komplikasi, biaya kamar ibu dan bayi, biaya kamar bersalin, biaya melahirkan normal, biaya melahirkan dengan operasi, dan lain sebagainya.
- (c) Santunan Rawat Gigi mencakup biaya perawatan Dokter Gigi dengan maksimal penggantian biaya yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan.
- (d) Santunan Kacamata mencakup biaya penggantian frame dan lensa per tahun.
- (e) Program Pokok dan Program Tambahan diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada polis.

## (3) Sistem Pelayanan

### (a) *Provider*

Sistem pelayanan kesehatan melalui Rumah Sakit yang menjalin hubungan kerjasama dengan Asuransi Takaful dimana Rumah Sakit tersebut dapat menagih secara langsung

kepada Asuransi Takaful Keluarga sejumlah biaya pengobatan peserta sesuai dengan ketentuan.

(b) *Reimbursement*

Sistem pelayanan dimana Asuransi Takaful Keluarga akan mengganti biaya yang dikeluarkan peserta setelah berakhirnya perawatan sesuai dengan ketentuan.

## **B. KETENTUAN PENYELENGGARAAN POLIS DI PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA SURABAYA**

### **1. PENERBITAN POLIS/PENGAJUAN ASURANSI SYARIAH**

Mekanisme pengajuan Asuransi di Takaful Keluarga:<sup>3</sup>

- a. Nasabah yang membutuhkan asuransi datang ke marketing Takaful Keluarga, atau
- b. Marketing mencari calon nasabah yang ingin mengajukan asuransi.
- c. Tahap selanjutnya yaitu ke bagian SAT (Staf Administrasi Teknik) yang bertugas menginput data nasabah dan menyeleksi kelengkapan data nasabah. Jika ada kekeliruan dalam pengisian data, maka data akan dikembalikan kepada marketing untuk dilakukan pembenaran oleh nasabah. Akan tetapi jika data lengkap maka proses akan berlanjut ke bagian KAPP.

---

<sup>3</sup> Surip, *Wawancara*, Kantor Takaful Keluarga Surabaya, 5 Mei 2017.

- d. Berkas dari SAT akan dilakukan verifikasi oleh KAPP (Kepala Administrasi Pelayanan dan Pemasaran). Apabila terdapat kekeliruan maka akan dikembalikan ke SAT dan diteruskan kepada nasabah untuk dilakukan pembenaran. Namun, apabila data sudah lengkap maka proses akan dilanjutkan.
- e. Tahap selanjutnya berkas dari KAPP akan diserahkan ke kantor pusat (underwriting) untuk tahap analisa lebih lanjut, diantaranya, analisa hobi berbahaya, pekerjaan berbahaya, BMI (Body Mass Index), dan lain-lain.
- f. Apabila dari hasil pemeriksaan oleh bagian underwriting, menyatakan bahwa pengajuan ini dapat diterima normal, maka bagian underwriting akan melakukan akseptasi untuk pengajuan asuransi (pengajuan diterima). Namun, jika hasil dari pemeriksaan bagian underwriting menyatakan bahwa diperlukan pemeriksaan medis, penambahan tabarru', dan lain-lain, maka proses akseptasi pengajuan ini akan ditunda sampai dilengkapinya data-data yang diperlukan oleh bagian underwriting.
- g. Apabila pengajuan asuransi sudah diterima oleh bagian underwriting, maka akan segera muncul nomer polis dan akan segera dicetak atau diterbitkan buku polis sebagai bukti kesepakatan adanya perjanjian asuransi.
- h. Selanjutnya buku polis tersebut akan dikirimkan ke kantor RO/ kantor layanan.

## 2. KETENTUAN POLIS *LAPSE*

Polis *lapse* merupakan keadaan dimana polis dalam keadaan tidak aktif atau batal proteksi sampai dipulihkannya kembali polis tersebut. Berdasarkan keterangan Bapak Ahmad Chusaini, bahwa polis *lapse* dapat terjadi karena dua hal:

- a. Dana investasi peserta tidak mencukupi untuk membayar kontribusi *Tabarru'* dan biaya-biaya lainnya.

Kontribusi *tabarru'* merupakan kewajiban yang harus dibayarkan peserta asuransi setiap jatuh tempo pembayaran. Pembayaran dana *tabarru'* harus rutin dilakukan agar polis tetap terjaga keaktifannya, karena jika dana *tabarru'* tidak terbayarkan, maka polis akan berpotensi menjadi *lapse* atau tidak aktif. Untuk mengantisipasi tidak terbayarkannya dana *tabarru'* tersebut, PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya memberlakukan pemotongan dana investasi peserta asuransi yang bersangkutan untuk digunakan membayar dana *tabarru'* tersebut. Selama dana investasi tersebut masih mencukupi untuk membayar dana *tabarru'* maka polis asuransi akan tetap aktif, akan tetapi jika dana investasi sudah tidak mencukupi, maka polis asuransi akan *lapse* dan semua proteksi akan hilang sampai dipulihkannya kembali polis tersebut.

- b. Peserta asuransi memberikan kuasa kepada PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya untuk memberhentikan masa berlakunya polis.



Peserta asuransi atau pemegang polis merupakan pemilik hak kuasa terhadap masa berlakunya polis. Aktif atau tidaknya polis menjadi keputusan dari pemegang polis dengan konsekuensi yang harus diterima atas keputusannya tersebut. Namun apabila peserta asuransi sudah memberikan kuasa kepada PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya, maka semua wewenang menjadi tanggungjawab perusahaan asuransi, termasuk dengan pemberhentian masa berlakunya polis. Seperti keterangan dari Bapak Surip bahwa pernah ada salah seorang peserta asuransi yang secara terang-terangan memberikan kuasa kepada pihak asuransi untuk memberhentikan polisnya dengan alasan ketiadaan biaya untuk membayar dana tabarru' dan keluar dari tanggungjawab menjadi peserta asuransi PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya. Dengan demikian semua kewajiban dan hak yang sebelumnya dimiliki peserta asuransi tersebut menjadi hilang, termasuk kehilangan proteksi terhadap musibah yang akan terjadi, karena secara otomatis polis menjadi *lapse* dan berakhir.

Jika polis dalam keadaan *lapse, tabarru'* dan biaya administrasi bulanan tidak diambil oleh perusahaan dan jika terjadi musibah, manfaat takaful tidak dibayarkan kepada pemegang polis/ahli waris serta tidak diperkenankan melakukan *top up* dan *withdrawal*.

Tabel 3.1

Data Polis *Lapse* Periode 01-01-2014 s/d 31-12-2016

No	Tahun	Polis	Jumlah Premi
1	2014	281	127.975.000
2	2015	46	43.450.000
3	2016	8	10.200.000
<b>Jumlah</b>		<b>337</b>	<b>181.625.000</b>

Sumber: Data Olahan Penulis

Berdasarkan keterangan Bapak Ahmad Husaini, dijelaskan bahwa mulai tahun 2015 polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya mulai terjadi penurunan, hal ini dikarenakan kebijakan dari perusahaan yang memberlakukan pembayaran biaya kontribusi diambilkan dari dana investasi peserta yang masih mencukupi. Sehingga hal tersebut mampu menekan banyaknya polis *lapse* yang terjadi di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya.<sup>4</sup>

### 3. FAKTOR PENYEBAB POLIS *LAPSE*

#### a. Faktor Internal

- 1) Kurangnya pengetahuan karyawan tentang mekanisme kerja asuransi syariah.

Pengetahuan tentang operasional asuransi syariah merupakan kompetensi dasar yang harus dimiliki siapapun yang berkecimpung dalam dunia perasuransian, khususnya asuransi syariah. Berdasarkan

---

<sup>4</sup> Ahmad HUsaini, *Wawancara*, Kantor Takaful Keluarga Surabaya, 15 Oktober 2017.

keterangan Bapak Surip bahwa yang menjadi salah satu penyebab terjadinya polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful keluarga Surabaya adalah kurangnya pengetahuan dari peserta asuransi tentang mekanisme kerja asuransi. Namun kewajiban memberikan pemahaman terhadap peserta asuransi merupakan kewajiban pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya.

- 2) Kurangnya ketrampilan dalam melakukan pembinaan dan pengawasan dari PT. Asuransi Takaful keluarga Surabaya

Ketrampilan merupakan sebuah keahlian yang dimiliki karyawan dalam melakukan pekerjaan. Kemampuan karyawan PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya dapat ditunjukkan dengan memberikan pemahaman tentang operasional asuransi syariah. Dengan memiliki ketrampilan yang baik dalam memberikan pemahaman dapat menjadikan peserta asuransi menjadi peduli terhadap polis asuransi karena tahu akan manfaat polis asuransi.

#### b. Faktor Eksternal

- 1) Ketiadaan dana untuk membayar kontribusi dana *tabarru'*

Setiap nasabah memiliki kemampuan ekonomi yang berbeda-beda. Nasabah yang tergolong ekonomi menengah ke atas akan mudah dalam membayar kewajiban dana *tabarru'* tersebut, namun untuk menengah ke bawah akan menjadi sebuah kesulitan dan dapat

menjadi penyebab polis *lapse*. Menurut Bapak Ahmad Chusaini sekitar 40 persen penyebab terjadinya polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful keluarga Surabaya karena ketiadaan dana dari peserta untuk membayar kontribusi dana *tabarru'*.

- 2) Kelalaian peserta asuransi saat jatuh tempo waktu pembayaran dana *tabarru'*

Kesibukan yang teramat banyak membuat peserta asuransi menjadi lalai untuk menjalankan kewajibannya, termasuk kewajiban untuk membayar biaya kontribusi. Bagi PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya sebagai penyedia jasa asuransi, untuk mengantisipasi kelalaian tersebut pihak asuransi selalu rutin memberikan info jatuh tempo dan menyediakan pembayaran auto debet melalui bank muamalah dan bank mandiri syariah. Berdasarkan keterangan Bapak Ahmad Chusaini, peserta asuransi yang mengalami polis *lapse* dan mengaku karena lalai mencapai 50 persen dari total keseluruhan peserta polis yang mengalami polis *lapse*.

- 3) Adanya Prioritas Lain atau kebutuhan lain yang lebih mendesak

Adanya prioritas lain atau adanya kebutuhan lain yang lebih mendesak memiliki prosentase 10 persen dalam menyebabkan polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya.

#### **4. DAMPAK TERJADINYA POLIS *LAPSE***

- a. Bagi Nasabah, dampak terjadinya polis *lapse* bagi nasabah adalah hilangnya manfaat asuransi syariah.
- b. Bagi Perusahaan Asuransi, dampak terjadinya polis *lapse* bagi PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya adalah terjadinya kesesuaian antara pemasukan dan pengeluaran yang mengakibatkan ketidaksehatan pada neraca keuangan.

#### **5. KEBIJAKAN PENANGANAN POLIS *LAPSE***

- a. Nasabah yang terlambat dalam pembayaran kontribusi tiap bulannya masih belum dikatakan *lapse* polisnya ketika dana investasinya masih mencukupi untuk membayarnya.
- b. Polis asuransi yang *lapse* atau yang pembayarannya tertunda sampai kurang dari atau sama dengan 6 bulan, bisa memulihkan secara otomatis dengan membayar keseluruhan biaya kontribusi yang tertunggak secara langsung ke bagian Administrasi PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya.
- c. Polis asuransi yang *lapse* atau yang pembayarannya tertunda sampai lebih dari 6 bulan, pemegang polis dapat memulihkan polis dengan mengajukan permohonan pemulihan polis kepada pihak asuransi dengan cara mengisi formulir pemulihan polis dan membayar seluruh biaya kontribusi yang tertunggak. Pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga

Surabaya Hanya sebagai fasilitator dalam proses pemulihan polis tersebut. Pihak asuransi hanya membantu dalam menyiapkan dan melakukan ceklist serta melakukan validasi dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pemulihan polis tersebut, antara lain Formulir pemulihan polis, Copy identitas diri (KTP), dan Bukti pembayaran pemulihan. Selanjutnya untuk diterima ataupun tidaknya pemulihan polis oleh nasabah ditentukan secara langsung oleh pihak pusat.

#### **6. PEMULIHAN POLIS (*REINSTATEMENT*)**

*Reinstatement* diberlakukan untuk polis yang sudah *lapse* kurang dari atau sama dengan dua tahun dengan ketentuan sebagai berikut:<sup>5</sup>

- a. Pemulihan polis hanya dapat dilakukan dengan ketentuan peserta utama belum berusia 60 tahun.
- b. Polis *lapse* yang kurang dari atau sama dengan 6 (enam) bulan, pemegang polis dapat memulihkan polis secara otomatis dengan membayar seluruh kontribusi yang tertunggak. Perusahaan akan melakukan pemotongan ujah dan biaya administrasi bulanan selama tertunggak.
- c. Polis *lapse* yang telah melewati 6 (enam) bulan, pemegang polis dapat mengajukan pemulihan polis dengan mengisi formulir pemulihan polis dengan membayar seluruh kontribusi yang tertunggak. Perusahaan akan

---

<sup>5</sup> Dokumen: Surat Keputusan Direksi PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya No. ATK.DU.SK-028.12.2014 tentang Produk Takaful Individu, tanggal 31 Desember 2014

melakukan pemotongan ujah dan biaya administrasi bulanan selama tertunggak.

- d. Polis *lapse* yang lebih dari 24 bulan sejak polis dinyatakan *lapse*, maka status polis akan berakhir dan perusahaan akan mencairkan unit yang tersisa dan akan mengembalikan ke peserta. Apabila dana tersisa yang ada besarnya kurang dari Rp. 100.000,00 maka perusahaan akan menghibahkannya dalam dana tabarru' sesuai ketentuan perusahaan.
- e. Dalam hal polis *lapse*, dan pemegang polis tidak mengajukan pemulihan polis maka pemegang dapat mengajukan pengakhiran polis dan akan dikenakan biaya administrasi sebesar 1% dari dana yang ditarik atau maksimal Rp. 100.000,00.
- f. Kontribusi yang harus dibayar adalah total kontribusi yang tertunggak.
- g. *Tabarru'* dibebankan saat polis *reinstatement* saja (tidak *backdate*).
- h. Biaya medis dibebankan kepada peserta

## 7. PROSEDUR PEMULIHAN POLIS<sup>6</sup>

- a. Definisi
  - 1) Yang dimaksud dengan pemulihan polis adalah dipulihkannya hak dan kewajiban pemegang polis/peserta maupun perusahaan secara timbal balik sesuai dengan ketentuan dalam syarat-syarat umum polis dan syarat-syarat khusus polis yang bersangkutan, atau syarat-

---

<sup>6</sup> Dokumen: Prosedur Aplikasi Pemulihan Polis Individu PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya

syarat lain yang menggantikannya setelah polis dalam kondisi *lapse* atau batal atau terhentinya hak dan kewajiban kedua belah pihak karena terhentinya kontribusi tabarru' oleh pemegang polis/peserta yang melampaui batas masa leluasa.

- 2) Jenis pemulihan polis sekaligus adalah pemulihan polis dengan melunasi seluruh tunggakan premi dan angsuran premi periode berjalan (jatuh tempo).
- 3) Aplikasi pemulihan adalah formulir permohonan pemulihan polis yang berlaku di perusahaan.

b. Tujuan

Prosedur ini bertujuan untuk menjadi panduan bagi Staff Customer Service, Staff CRM & POS dan KKAP / KAPP saat meregistrasi aplikasi pemulihan polis, sehingga diyakini bahwa semua pekerjaan untuk operasional sudah dilakukan dengan benar.

c. Ruang lingkup

Prosedur ini digunakan oleh Staff Customer Service, Staff CRM & POS dan KKAP / KAPP.



## d. Alur kerja

Tabel 3.2

Alur Kerja Pemulihan Polis *Lapse*

No	PIC	Kegiatan	Ref
1	Staf CS dan KKAP/KAPP	Menerima permohonan pemulihan polis dari peserta, agen, atau kolektor	Aplikasi pemulihan polis
2	Staf CS dan KKAP/KAPP	Membubuhi stempel tanda terima pada aplikasi pemulihan	
3	Staf CS dan KKAP/KAPP	a. Melakukan validasi data dan kelengkapan dokumen pendukung b. Jika aplikasi pemulihan polis sudah lengkap, lakukan prosedur 4 c. Jika aplikasi pemulihan tidak lengkap, meminta kelengkapan dokumen ke peserta	) Ceklis dokumen ) Copy identitas diri (KTP) ) Bukti pembayaran premi pemulihan
4	Staf CS dan KKAP/KAPP	Mencetak summary polis individu, history pembayaran premi, history tabungan, history klaim atas nama peserta	) Summary polis individu ) History premi ) History tabungan ) History klaim
5	Staf POS	a. Melakukan akseptasi pemulihan peserta b. Jika data peserta terdapat riwayat kesehatan atau Body Mass Index (BMI) dalam kategori <i>underweight</i> , pilih status akseptual “Tunda”. Kirim berkas ke bagian Underwriting untuk minta rekomendasi c. Jika data peserta tidak terapat riwayat kesehatan dan atau BMI dalam kategori standar, pilih status akseptual “Terima”. Lanjutkan ke	SMART (informasi polis individu menu ubah status polis)

proses 8			
6	Bagian Underwriting	Memberikan rekomendasi atas permintaan pemulihan a. Jika hasil rekomendasi menyatakan “Terima”, menyampaikan informasi ke bagian POS b. Jika hasil rekomendasi menyatakan harus medical dan atau dikenakan ekstra premi, menerbitkan surat pengantar medical dan atau surat persetujuan ekstra premi ke peserta melalui CS/KKAP/KAPP	
7	Staf POS	Melakukan ubah status tunda menjadi “terima”	
8	Staf POS	Menerbitkan dan mengirimkan surat persetujuan pemulihan polis ke peserta	Surat Persetujuan Pemulihan Polis
9	Staf POS	Menyampaikan informasi bahwa status polis sudah aktif ke bagian Data Control/KKAP/KAPP	Email
10	Bagian Data Control/ KKAP/ KAPP	Melakukan input premi lanjutan	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam pemulihan polis tiap-tiap bagian memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing

#### 1. CS/ KKAP/ KAPP

- a. Menerima permohonan pemulihan dokumen yang diajukan peserta.
- b. Membubuhi stempel tanda terima.
- c. Melakukan validasi dan kelengkapan dokumen.

- d. Jika dokumen sudah lengkap maka dilanjutkan dengan mencetak summary polis individu. Namun jika dokumen masih kurang lengkap, maka dokumen akan dikembalikan untuk dilengkapi oleh peserta.

## 2. Staf POS

- a. Setelah menerima dokumen dari CS/ KKAP/ KAPP, selanjutnya Staf POS melakukan akseptasi pemulihan peserta.
- b. Jika pada saat akseptasi pemulihan peserta terdapat riwayat kesehatan dan/ BMI, maka status akseptasi di tunda, namun jika tidak terdapat riwayat kesehatan dan/ BMI, maka status akseptasi “TERIMA”
- c. Jika Status Akseptasi tunda, maka selanjutnya mengirim ke bagian Underwriting untuk meminta rekomendasi.
- d. Jika akseptasi diterima maka status akseptasi tunda menjadi “TERIMA”
- e. Selanjutnya ketika status akseptasi sudah diterima, Staf POS menerbitkan dan mengirimkan surat persetujuan pemulihan polis ke peserta.
- f. Kemudian menyampaikan informasi bahwa status polis telah aktif ke bagian Data Control/ KKAP/ KAPP.

## 3. Underwriting

- a. Memberikan rekomendasi atas status akseptasi tunda oleh Staf POS.

- b. Jika rekomendasi diterima selanjutnya bagian Underwriting menyampaikan ke Bagian POS untuk mengubah status tunda menjadi terima, namun jika dalam rekomendasi perlu dilakukan medikal/ ekstra premi maka bagian Underwriting menerbitkan surat pengantar medical/ ekstra premi ke peserta melalui CS/ KKAP/ KAPP.
4. Data Control/ KKAP/ KAPP
- a. Melakukan input Premi lanjutan
  - b. Memastikan polis sudah aktif kembali dan pemulihan polis dinyatakan berhasil.











yang dapat memberikan jaminan keuntungan. Oleh karena itu, banyak perusahaan berlomba-lomba memberikan jaminan keuntungan tersebut. Oleh karena itu, tidak menutup kemungkinan nasabah menggugurkan kewajiban membayar biaya kontribusi karena lebih memilih perusahaan yang secara nyata memberikan jaminan keuntungan.

## **B. Analisis Dampak Terjadinya Polis *Lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya**

### **1. Bagi Nasabah**

Dampak terjadinya polis *lapse* bagi nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya adalah hilangnya manfaat Asuransi Syariah.

Asuransi Syariah memiliki banyak sekali kelebihan dan manfaat jika kita mampu memahami dan menjalankannya dengan sungguh-sungguh. Kebanyakan dari nasabah beranggapan bahwa Asuransi Syariah sama dengan Asuransi konvensional yang tidak bisa memberikan keuntungan secara nyata, sehingga banyak diantara nasabah yang bertransaksi Asuransi Syariah hanya sebagai variasi dalam pengalokasian dananya. Karena kurangnya pengetahuan tentang manfaat Asuransi Syariah itulah yang menyebabkan nasabah kurang antusias dalam bertransaksi asuransi syariah dan menyepelekan pembayaran biaya kontribusi yang mengakibatkan polis asuransi syariah menjadi *lapse*.

Dampak dari polis *lapse* tersebut bagi nasabah yaitu hilangnya manfaat dari polis Asuransi Syariah tersebut. Manfaat yang pertama yaitu mengurangi resiko masalah yang muncul di kehidupan sehari-hari. Setiap

orang pasti memiliki masalah, masalah bisa muncul dari berbagai macam hal seperti kesehatan, keuangan, dan pendidikan. Jika seseorang memiliki polis Asuransi Syariah dan berstatus aktif, maka segala resiko tersebut dapat diminimalisir. Seperti contoh jika seorang nasabah sedang mengalami masalah kesehatan dan harus dibawa ke rumah sakit untuk mendapatkan perawatan, maka biaya perawatan nasabah selama di rumah sakit ditanggung oleh pihak asuransi syariah selama nasabah memiliki polis asuransi kesehatan yang masih aktif. Oleh karena itu polis harus tetap dijaga agar tetap dalam kondisi aktif, karena jika polis dalam kondisi tidak aktif (*lapse*), maka perlindungan terhadap nasabah akan hilang.

Manfaat yang kedua adalah investasi. Salah satu bentuk polis yang bernilai investasi adalah polis pendidikan. Setiap orang menginginkan pendidikan yang tinggi bagi anak-anaknya kelak, dan untuk mewujudkan impian itu penting bagi kita untuk menyisihkan sebagian penghasilan untuk dialokasikan ke lembaga keuangan yang dapat memberikan jaminan tersebut, seperti Asuransi Syariah. Pada Asuransi Takaful Keluarga Surabaya terdapat jenis produk yang disebut dengan fulnadi (Takaful Dana Pendidikan). Salah satu manfaat yang dapat diperoleh dari produk tersebut adalah adanya jaminan proteksi hingga Perguruan Tinggi. Oleh karena itu dengan membeli polis asuransi pendidikan (fulnadi) dapat dijadikan sebagai langkah investasi bagi nasabah dalam kaitannya dengan perlindungan pendidikan bagi anak-ananya dan memastikan sang buah

hati dapat menempuh bangku pendidikan hingga Perguruan Tinggi tanpa khawatir dengan kemungkinan musibah di masa mendatang. Oleh karena itu penting bagi nasabah untuk memiliki jenis polis pendidikan dan menjaga agar tetap aktif, karena jika polis tersebut dalam kondisi tidak aktif maka bisa dapat membunuh masa depan anak dalam dunia pendidikan. Karena masa depan adalah rahasia tuhan dan sebagai manusia hanya diperintahkan untuk berjaga-jaga.

Manfaat yang ketiga adalah ibadah. Salah satu bentuk ibadah yang dapat dilakukan adalah membantu orang lain yang sedang kesusahan. Dengan rutin membayar dana tabarru' maka dengan kata lain dapat diartikan sebagai kesempatan untuk membantu sesama. Karena sebaik-baik manusia adalah yang bermanfaat bagi orang lain. Oleh karena itu niatkan pembayaran dana tabarru' untuk membantu sesama, agar dapat menjadi amal jariyah di akhirat kelak. Sedangkan orang yang tidak membayar dana tabarru' maka akan kehilangan kesempatan untuk berbuat kepada orang lain.

## **2. Bagi Perusahaan Asuransi**

Dampak terjadinya polis *lapse* bagi PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya adalah Terjadinya ketidaksesuaian antara pemasukan dan pengeluaran yang menyebabkan ketidaksehatan pada neraca keuangan.

Tugas dari perusahaan Asuransi Syariah adalah mengelola dana nasabah, baik dana tabarru' maupun dana dalam bentuk investasi. Kegagalan dalam pengelolaan dana dapat mengakibatkan ketidaksehatan

pada laporan keuangan. Kegagalan dalam pengelolaan dapat diakibatkan dari ketidakseimbangan antara beban klaim yang terjadi dengan beban klaim yang diperkirakan. Dalam Asuransi Syariah beban klaim nasabah ditanggung bersama antara perusahaan dan para nasabah yang diambil dari dana tabarru'.

Dana tabarru' yang dibayarkan nasabah, dikelola oleh perusahaan Asuransi Syariah sesuai dengan akad tabarru'. Dana tabarru' dapat diartikan sebagai dana yang diberikan nasabah untuk tujuan tolong menolong antar sesama nasabah, yang bukan untuk tujuan komersil. Kegagalan dalam pengelolaan dana tabarru' mengakibatkan perusahaan asuransi menanggung penuh beban klaim dari nasabah, sehingga mengakibatkan jumlah dana yang dikeluarkan untuk membayar kewajiban lebih tinggi daripada jumlah pemasukan atau perkiraan kekayaan perusahaan. Kegagalan pengelolaan dana tabarru' diakibatkan dari kurangnya kesadaran nasabah akan pentingnya fungsi dana tabarru' bagi dan ketidakmampuan nasabah untuk membayar dana tabarru atau dana kontribusi lain. Disisi lain jumlah beban klaim yang terjadi lebih tinggi daripada beban klaim yang diperkirakan sebelumnya, sehingga hal yang demikian mengakibatkan ketidakseimbangan antara jumlah pemasukan (arus kekayaan) dan jumlah pengeluaran (kewajiban) yang dapat mengakibatkan ketidaksehatan pada keuangan asuransi syariah.

## C. Analisis Penanganan Polis *Lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya

### 1. Tindakan Preventif/ Pencegahan

Tindakan preventif dilakukan ketika nasabah terlambat dalam pembayaran kontribusi tiap bulannya, namun dana investasinya masih mencukupi untuk membayarnya besarnya biaya kontribusi.

Pada bab III disebutkan bahwa jumlah polis *lapse* mulai tahun 2015 mengalami penurunan. Hal ini disebabkan karena pihak Asuransi Syariah menerapkan strategi untuk mengurangi volume polis *lapse* dengan mengambil dana investasi untuk menutup kekurangan pembayaran biaya kontribusi, sehingga dengan begitu dapat mengurangi banyaknya polis *lapse* karena ketika nasabah lalai dalam pembayaran kontribusi tiap jatuh tempo ditutup dengan biaya investasi yang masih mencukupi untuk membayarnya. Namun setelah biaya investasinya tidak mencukupi untuk membayar biaya kontribusi, polis tersebut dikatakan *lapse* atau tidak aktif.

Dengan menerapkan strategi tersebut, secara tidak langsung pihak Asuransi Syariah juga menerapkan peraturan menteri keuangan nomor 11/PMK.010/2011 tentang kesehatan keuangan usaha asuransi dan usaha reasuransi dengan prinsip syariah. Salah satu yang menjadi poin penting dalam kesehatan keuangan Asuransi Syariah adalah pengelolaan dana Tabarru'. Kegagalan dalam pengelolaan dana tabarru' dapat mengakibatkan ketidaksehatan pada keuangan Asuransi Syariah tersebut. Oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk menjaga tingkat



- c. Perbedaan antara beban klaim yang terjadi dengan beban klaim yang diperkirakan

Beban klaim yang terjadi adalah murni tanggungjawab perusahaan asuransi yang harus dibayarkan kepada nasabah, namun pada asuransi syariah beban klaim menjadi tanggungjawab bersama seluruh anggota asuransi syariah melalui dana tabarru'. Oleh karena itu pengelolaan dana tabarru' yang buruk dapat mengakibatkan perbedaan antara beban klaim yang terjadi dengan beban klaim yang diperkirakan.

Pengelolaan dana tabarru' dengan efektif dan optimal akan meminimalisir resiko-resiko yang akan terjadi tersebut. Pengelolaan dana tabarru' juga harus ditunjang dengan pembayaran dana tabarru' dari para peserta asuransi, sehingga pengelolaan bisa berjalan secara maksimal dan dapat dirasakan manfaatnya oleh semua nasabah atau peserta asuransi. Oleh karena dengan menerapkan pembayaran biaya kontribusi berasal dari biaya investasi secara tidak langsung selain untuk mengurangi jumlah polis asuransi yang *lapse* juga sebagai langkah untuk mengalirkan dana tabarru' dari peserta yang pasif untuk bisa dimanfaatkan bagi nasabah atau peserta asuransi lain yang membutuhkan. Dengan begitu pengelolaan dana tabarru' akan terus berjalan dan akan dapat dirasakan manfaatnya oleh semua. Selain itu dengan pengelolaan dana tabarru' yang baik dan efektif akan dapat menjaga kesehatan keuangan PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya.

Selain itu dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 72/POJK.05/2016 tentang Kesehatan Keuangan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi dengan Prinsip Syariah Pasal 3 Ayat 3 dijelaskan bahwasanya perusahaan Asuransi Syariah harus dapat mempertahankan asset yang diperkenankan dalam Dana Tabarru' dengan nilai sebesar liabilitas Dana Tabarru'. Maksudnya adalah Likuiditas Dana Tabarru' tidak boleh melebihi Asset Dana Tabarru'. Asset Dana Tabarru' diperoleh dari kumpulan dana yang berasal dari kontribusi para pemegang polis atau peserta Asuransi Syariah. Sedangkan Likuiditas Dana Tabarru' adalah kewajiban Perusahaan Asuransi Syariah. Dalam Pasal 4 Ayat 2 dijelaskan bahwa Perusahaan dapat menggunakan dana Tabarru' untuk:

- a. Pembayaran santunan/ klaim/ manfaat kepada pemegang polis atau peserta yang mengalami musibah atau pihak lain yang berhak berdasarkan prinsip Asuransi Syariah.

Pembayaran klaim merupakan kewajiban perusahaan Asuransi Syariah. Pembayaran klaim pada Asuransi Syariah diambil dari Dana Tabarru' peserta asuransi syariah yang dikelola oleh perusahaan Asuransi Syariah. Pengelolaan Dana Tabarru' harus dilakukan secara optimal agar dapat dirasakan manfaatnya oleh semua peserta asuransi terutama untuk peserta asuransi syariah yang sedang mengalami musibah. Karena pentingnya Dana Tabarru', maka Dana Tabarru' harus dikelola secara efektif agar asset Dana Tabarru' dapat mencukupi dalam membayar likuiditas atau kewajiban perusahaan.





tetap terus mengalir. Oleh karena itu PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya menerapkan strategi mengambil biaya kontribusi bagi peserta asuransi syariah yang polisnya sudah jatuh tempo dari dana investasi, agar polisnya tetap aktif dan dapat merasakan manfaat dari Dana Tabarru'. Yang kedua supaya dana tabarru' yang berasal dari kontribusi peserta tetap mengalir dan dapat dikelola dengan baik. Pengelolaan dana tabarru' dengan tepat dan optimal akan membuat asset dana tabarru' lebih besar dari likuiditas dana tabarru' dan menyebabkan kinerja keuangan asuransi syariah menjadi sehat.

Dengan memberlakukan strategi tersebut, sedikit banyak mampu menekan jumlah polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya. Namun strategi tersebut tidak dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama, karena setelah dana investasi sudah tidak mencukupi maka secara otomatis polis pun akan *lapse*. Oleh karena itu, PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya perlu memberlakukan strategi-strategi lain guna mencegah terjadinya polis *lapse*. Selain itu, PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya harus selalu memberikan pengetahuan kepada para nasabah tentang pentingnya polis asuransi syariah dan perlindungan yang didapatkan nasabah ketika memiliki polis asuransi syariah yang aktif, agar nasabah tetap peduli dengan polis yang dimiliki dan akan rutin untuk membayar biaya kontribusinya.



b. Polis *lapse* yang lebih dari 6 bulan

Pemulihan polis *lapse* yang sudah melebihi batas waktu 6 bulan harus melalui prosedur yang ditetapkan oleh pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya. Dalam prosedur tersebut dijelaskan secara jelas alur demi alur dalam pemulihan polis *lapse*, mulai dari penyerahan dokumen peserta pengajuan pemulihan hingga di aktifkannya kembali polis yang sudah *lapse*. Namun dalam prakteknya disini, pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya hanya membantu dalam mempersiapkan kelengkapan dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam pemulihan tersebut. Selanjutnya dokumen yang sudah lengkap kemudian diserahkan kepada bagian POS dan underwriting yang ada di kantor pusat.

Bagi peserta pemulihan yang tidak memiliki riwayat kesehatan akan mudah di akseptasi pemulihan polisnya, namun bagi peserta asuransi yang memiliki riwayat kesehatan maka harus diadakan check up untuk mengetahui kebenaran dari penyakitnya tersebut. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah peserta tersebut menderita penyakitnya sebelum polis asuransinya atau setelah polis asuransinya *lapse*. Kebanyakan dinatara peserta asuransi melakukan pemulihan polis dikarenakan adanya gangguan pada kesehatan yang mengharuskan untuk dilakukan perawatan intensif. Ketika polis asuransinya *lapse* maka proteksi terhadap kesehatan tersebut akan

hilang, oleh sebab itu banyak yang melakukan pemulihan karena adanya hal-hal tersebut.

PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya sebagai penanggung memberikan pelayanan yang optimal agar dalam kegiatan usaha asuransi tersebut tidak ada yang merasa dirugikan dan tetap menjaga kesepakatan perjanjian yang tertuang dalam polis asuransi tersebut.

Pemulihan polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya masih dikatakan minim, hal ini seperti yang disampaikan bapak Surip bahwasanya dalam 3 bulan itu hanya ada satu peserta yang mengajukan pemulihan. Kebanyakan dari peserta tersebut sudah merasa tidak membutuhkan polis tersebut dan membiarkannya untuk batal selamanya, namun sebagian ada yang merasa dalam proses pemulihan polis terlalu rumit hingga membuat peserta yang hendak melakukan pemulihan menjadi kurang antusias untuk melakukan pemulihan.

Pemulihan polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dari kantor pusat PT. Asuransi Takaful Keluarga. Dengan menerima permohonan pemulihan peserta serta melakukan validasi dan kelengkapan dokumen peserta pemulihan, Staff CS dan KKAP sudah melakukan tugas dan wewenang sebagaimana yang terdapat dalam Standar Operasional Prosedur Tersebut.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan pada bab pertama, maka penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa faktor yang menyebabkan polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya terbagi atas dua, yakni faktor internal dan eksternal. Faktor internal yakni yang berasal dari dalam perusahaan sendiri, faktor internal meliputi pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki karyawan PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya. Sedangkan faktor eksternal ialah faktor yang berasal dari luar perusahaan, yang meliputi biaya, kelalaian, dan adanya prioritas lain. Yang dimaksud dengan biaya adalah tidak adanya dana yang cukup untuk membayar biaya kontribusi, sedangkan kelalaian ialah ketidaktahuan ketika sudah jatuh tempo dan adanya prioritas lain adalah adanya kebutuhan-kebutuhan lain yang lebih penting dan mendesak ataupun adanya usaha lain yang lebih menjanjikan keuntungan.
2. Bahwa polis *lapse* dapat berdampak pada hilangnya manfaat dari asuransi syariah bagi nasabah dan ketidaksehatan pada laporan keuangan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya. Hilangnya manfaat asuransi syariah berupa mengurangi resiko masalah yang muncul di kehidupansehari-hari,

investasi, dan ibadah. Sedangkan ketidaksehatan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya disebabkan oleh kegagalan dalam pengelolaan dana Tabarru'.

3. Bahwa sebagai upaya untuk mengatasi polis *lapse* yang terjadi, PT. Asuransi Takaful Surabaya memberikan kebijakan-kebijakan yang berupa tindakan *preventif* (penyegahan) dan *kuratif* (penyelesaian). Tindakan *preventif* dilakukan ketika nasabah terlambat dalam pembayaran kontribusi tiap bulannya, namun dana investasinya masih mencukupi untuk membayar besarnya biaya kontribusi, sedangkan tindakan *kuratif* dilakukan ketika polis *lapse* yang kurang atau sama dengan 6 bulan dan polis *lapse* yang lebih dari 6 bulan. Polis *lapse* yang kurang atau sama dengan 6 bulan, pemulihannya hanya dengan membayar biaya kontribusi yang tertunggak ke bagian administrasi perusahaan, sedangkan polis *lapse* yang lebih dari 6 bulan, pemulihannya harus melalui prosedur yang telah ditetapkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) pemulihan polis *lapse* oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka penulis perlu memberikan saran sebagai berikut:

1. PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya hendaknya lebih memperhatikan kemampuan dan ketrampilan karyawannya. Selain itu perlu adanya

pelatihan bagi karyawan untuk menunjang pengetahuan sebagai bekal untuk memberikan pemahaman kepada anggota atau calon anggota tentang mekanisme kerja asuransi syariah dan manfaat asuransi syariah.

2. PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya hendaknya lebih aktif dalam memberikan informasi kepada anggota, terutama tentang jatuh tempo waktu pembayaran.
3. PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya hendaknya dapat memberikan tambahan waktu bagi nasabah yang terlambat dalam pembayaran biaya kontribusi, dan tambahan waktu bagi nasabah yang hendak melakukan pemulihan dengan pembayaran secara langsung ke bagian administrasi.
4. PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya hendaknya memberikan kemudahan dalam proses pemulihan polis agar anggota lebih banyak yang berusaha untuk mengaktifkan kembali polisnya.





