

BAB III

KLAIM ASURANSI PADA PT ASURANSI TAKAFUL UMUM

SURABAYA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya PT. Asuransi Takaful Umum Surabaya

PT Syarikat Takaful Indonesia (perusahaan) berdiri pada 24 Februari 1994 atas Prakarsa Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) yang dimotori oleh Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) melalui Yayasan Abdi Bangsa, Bank Muamalat Indonesia Tbk., Syarikat Takaful Malaysia Bhd. (STM), PT Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI serta beberapa pengusaha Indonesia.

Syarikat Takaful Malaysia Bhd. (STM) juga memberikan dukungan dalam bidang teknis operasional ketika TEPATI terbentuk, dan menjadi pemegang saham mayoritas setelah menambah setoran modalnya pada tahun 2001. Struktur permodalan Takaful Indonesia juga diperkuat dengan dukungan Permodalan Nasional Madani (PNM) yang bergabung sejak tahun 2000 dan Islamic Development Bank (IDB) pada tahun 2004.

Melalui dua perusahaan operasional, yaitu PT Asuransi Takaful Keluarga dan PT Asuransi Takaful Umum, perusahaan melayani kebutuhan

masyarakat Indonesia akan jasa asuransi dan perencanaan keuangan yang berlandaskan prinsip syariah.

PT Asuransi Takaful Keluarga (biasa disebut takaful keluarga) yang bergerak di bidang asuransi jiwa syariah, didirikan pada 4 Agustus 1994 dan mulai beroperasi pada 25 Agustus 1994, yang ditandai dengan peresmian oleh Menteri Keuangan Republik Indonesia waktu itu, Mar'ie Muhammad. Selanjutnya pada 1 Juni 1995, didirikan PT Asuransi Takaful Umum (biasa disebut takaful umum) yang bergerak dibidang asuransi umum syariah dan diresmikan oleh Menteri Riset dan Teknologi atau Ketua Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT) saat itu, Prof. Dr. B.J. Habibie.

Dalam perjalanannya perusahaan melakukan langkah restrukturisasi yang berhasil menyatukan fungsi pemasaran takaful keluarga dan takaful umum sehingga lebih efisien dan efektif dalam melakukan penetrasi pasar.

Dua Sertifikasi ISO 9001:2000 yang diperoleh masing-masing oleh Takaful Umum dari SGS JAS-ANZ, Selandia Baru, dan Takaful Keluarga dari Det Norske Veritas (DNV), Belanda, merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas sekaligus menjaga konsistensi perusahaan dalam memberikan pelayanan.

Komitmen perusahaan untuk menjadi penyedia jasa asuransi syariah terkemuka di Indonesia dibuktikan dengan diterimanya serangkaian penghargaan sepanjang tahun 2007 dari berbagai instansi atau lembaga pemerikatan independen.

Ditopang dengan kuatnya citra perusahaan, luasnya jaringan pemasaran, serta kokohnya sinergi dalam grup, Takaful Indonesia kini semakin memantapkan langkah untuk selalu menjadi yang terdepan.

Setelah 14 tahun memberikan layanan asuransi dan perencanaan keuangan syariah di tanah air, Takaful Indonesia, kini memantapkan langkah untuk menjadi yang terdepan sebagai pemimpin pasar di industri asuransi.¹

2. Visi dan Misi PT. Asuransi Takaful Umum Surabaya

Visi PT. Asuransi Takaful Umum Surabaya menjadi grup asuransi terkemuka yang menawarkan jasa takaful dan keuangan syariah yang komprehensif dengan jangkauan signifikan di seluruh Indonesia menjelang tahun 2011.

Misi PT. Asuransi Takaful Umum Surabaya kami bertekad memberikan solusi dan pelayanan terbaik dalam perencanaan keuangan dan pengelolaan risiko bagi umat dengan menawarkan jasa takaful dan keuangan syariah yang dikelola secara profesional, adil, tulus, dan amanah

Konsep dan filosofi PT. Asuransi Takaful Umum Surabaya adalah segala musibah dan bencana yang menimpa manusia adalah ketentuan Allah. Namun, manusia wajib berikhtiar tidak memadai, sehingga timbul kebutuhan akan mekanisme membagi risiko seperti yang ditawarkan oleh konsep takaful.

Sebagai perusahaan asuransi syariah, takaful beroperasi dengan konsep tolong-menolong dalam kebaikan dan ketaqwaan, sebagaimana telah

¹ Dokumen Profil PT Asuransi Takaful Umum Surabaya

digariskan di dalam al-Qur'an. "*Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan ketakwaan*" (QS al-Maidah : 2). Dengan landasan ini, takaful menjadikan semua peserta sebagai satu keluarga besar yang akan saling melindungi dan secara bersama menanggung risiko keuangan dari musibah yang mungkin terjadi diantara mereka. Prinsip-prinsip syariah yang tertuang dalam akad transaksi asuransi, antara lain *tabarru'*, *mudharabah*, *mudharabah mustarakah*, *wakalah bil ujah*, dan lain-lain. Dan akad-akad yang digunakan tidak mengandung unsur riba (bunga uang), *maisir* (judi), *gharar* (untung-untungan), dan *zhulmun* (zhalim) yang secara tegas dilarang dalam ketentuan syariat Islam.

3. Prinsip-Prinsip Operasional PT. Asuransi Takaful Umum Surabaya

Prinsip-prinsip yang terdapat dalam PT. Asuransi Takaful Umum Surabaya adalah sebagaimana dalam ketentuan-ketentuan asuransi syariah lainnya yaitu sebagai berikut:

a) Prinsip Tolong-menolong

Prinsip yang paling utama dalam konsep asuransi syariah adalah prinsip tolong-menolong baik untuk *life insurance* maupun *general insurance*. Ini adalah bentuk solusi bagi mekanisme operasional untuk asuransi syariah. Tolong menolong atau dalam bahasa al-Qur'an disebut *ta'awun* adalah inti dari semua prinsip dalam asuransi syariah. Ia adalah pondasi dasar dalam menegakkan konsep asuransi syariah.

b) Prinsip Berserah diri dan Ikhtiar

Allah adalah pemilik mutlak atau pemilik sebenarnya seluruh harta kekayaan. Ia adalah pencipta alam semesta dan Dia pula Yang maha memilikinya. Kalimat tauhid *laa ilaaha illallaah* (tidak ada Tuhan selain Allah) juga mengandung pengertian, tidak ada pemilik mutlak atas seluruh ciptaan kecuali Allah.

c) Prinsip Saling Bertanggung Jawab

Para peserta asuransi setuju untuk saling bertanggung jawab atas satu sama lain. Memikul tanggung jawab dengan niat ikhlas adalah ibadah, hal ini dapat diperhatikan dari salah satu hadist sebagai berikut :

“Kedudukan hubungan persaudaraan dan perasaan orang-orang beriman antara satu dengan yang lain seperti satu tubuh (jasad). Apabila satu dari anggotanya tidak sehat, maka akan berpengaruh kepada seluruh tubuh.” (HR Bukhari dan Muslim)

d) Prinsip saling kerja sama dan bantu-membantu

Salah satu keutamaan umat Islam adalah saling membantu sesamanya dalam kebajikan. Karena, bantu-membantu itu merupakan gambaran sifat kerja sama sebagai aplikasi dari ketaqwaan kepada Allah.

e) Prinsip Kontribusi

Al-Musahamah “ kontribusi “ adalah suatu bentuk kerja sama mutual dimana tiap-tiap peserta memberikan kontribusi dana kepada suatu perusahaan dan peserta tersebut berhak memperoleh kompensasi atas

kontribusinya tersebut berdasarkan besarnya saham (premi) yang ia miliki (dibayarkan).

f) Prinsip Ganti Rugi

Fungsi asuransi adalah mengalihkan atau membagi risiko yang kemungkinan diderita atau dihadapi oleh tertanggung karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti. Oleh karena itu, besarnya ganti rugi yang diterima oleh tertanggung harus seimbang dengan kerugian yang dideritanya.

4. Produk-Produk PT. Asuransi Takaful Surabaya

a. PT Asuransi Takaful Keluarga

- 1) Takaful link adalah produk PT Asuransi Takaful Keluarga mempersembahkan takaful link bagi anda yang menginginkan hasil investasi optimal dengan jenis investasi campuran melalui sistem pengelolaan syariah.
- 2) Takaful dana pendidikan adalah program yang dipergunakan bagi seseorang yang dimaksud menyiapkan dana untuk masa depan pendidikan putra-putrinya.
- 3) Takaful falah adalah produk asuransi takaful keluarga yang dirancang secara khusus bagi peserta yang menginginkan manfaat asuransi secara menyeluruh, ketika peserta mengalami musibah meninggal baik karena sakit ataupun kecelakaan, cacat tetap total karena sakit atau kecelakaan, cacat tetap sebagian karena kecelakaan, dana santunan

harian selama peserta dirawat inap di Rumah Sakit dan juga manfaat bila peserta mengalami atau menderita penyakit-penyakit kritis.

- 4) Takaful berencana adalah program yang dipergunakan bagi yang bermaksud menyiapkan dana, baik sebagai bekal persiapan untuk hari tua maupun untuk ahli waris.
- 5) Takaful wakaf adalah suatu produk bagi anda yang merencanakan pengumpulan dana sebagai dana wakaf yang bernilai sangat mulia dihadapan Allah SWT.
- 6) Takaful kesehatan adalah program yang dipergunakan bagi keluarga atau perusahaan yang dimaksud menyiapkan dana kesehatan untuk anggota keluarga atau karyawannya.
- 7) Takaful al-khairat adalah suatu bentuk perlindungan kumpulan yang diperuntukan kepada ahli warisnya apabila yang bersangkutan ditakdirkan meninggal dalam proses perjanjian.
- 8) Takaful berjangka adalah program yang dipergunakan bagi perusahaan atau lembaga yang bermaksud menyiapkan dana untuk ahli waris karyawan atau anggota apabila terjadi musibah kematian.

b. PT Asuransi Takaful Umum

- 1) Takaful ABROR (Takaful Khusus Kendaraan Bermotor) ialah asuransi takaful kendaraan bermotor adalah produk PT Asuransi Takaful Umum yang menggantikan kerugian atas kendaraan bermotor

yang disebabkan musibah kecelakaan, pencurian serta tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga.

- 2) Takaful Surgaina (Takaful Kecelakaan Diri dan Cash Plan) ialah produk takaful yang memberikan perlindungan terhadap kerugian finansial dan santunan akibat kecelakaan yang mengakibatkan meninggal dunia, menderita cacat badan dan atau biaya makam peserta.
- 3) Takaful rekayasa ialah program takaful yang mengganti kerugian atas kehilangan atau kerusakan dalam sebuah proyek rekayasa (kontribusi dan atau pemasangan), peralatan dan mesin akibat kejadian yang tiba-tiba dan tidak menduga sehingga menyebabkan kerugian kepada peserta (Prinsipal, kontraktor, pemilik peralatan).
- 4) Takaful Aneka ialah program takaful yang menggantikan kerugian atas berbagai macam risiko.
- 5) Takaful Kebakaran ialah program takaful yang menggantikan kerugian atas kerusakan atau kehilangan bangunan.

B. Klaim Asuransi pada PT Asuransi Takaful Umum Surabaya

1. Contoh Kasus pada PT Asuransi Takaful Umum Surabaya

Tepatnya pada tahun 1994 PT Asuransi Takaful Umum Surabaya, dengan semakin banyaknya tuntutan *pelik* kehidupan dikota-kota besar semakin *mengenyitkan* psikologi masyarakat kota, untuk itu beberapa

masyarakat yang memiliki hak milik kebendaan mengambil alternatif menyandarkan kepemilikan bendanya dalam bentuk asuransi. Asuransi sebagaimana yang dimaksud suatu perjanjian, dengan mana seseorang peserta mengikatkan dirinya pada perusahaan asuransi takaful umum Surabaya dengan menerima suatu kontribusi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian atau kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena peristiwa yang tak tentu. Dari pengertian ini manfaat takaful dan asuransi ialah untuk menjaga kepentingan masyarakat yang *notabenenya* kepentingan terhadap kepemilikan benda maupun terhadap jiwa. Dalam hal ini diuraikan sebuah contoh:

Modal awal 1994 : Rp 50.000.000.000,-

Akhir 1994 = kontribusi para peserta : Rp 100.000.000.000,-

Maka kontribusi dana para peserta dibagi menjadi dua yaitu dana *tabarru'* dan dana *ujrah*

Berarti *tabarru'* :Rp 100.000.000.000 dibagi 55%= Rp 55.000.000.000,-

Dan *ujrah* :Rp 100.000.000.000 dibagi 45%= Rp 45.000.000.000,-

Ternyata jumlah klaimnya : Rp 80.000.000.000,-

Hasil investasi : Rp 10.000.000.000,-

Defisit : Rp 15.000.000.000,-

Maka dana defisit di ambikan dari modal awal untuk menutupi hal yang terjadi sebanyak Rp 15.000.000.000,- tersebut.

2. Jenis-jenis Kerugian (Klaim)

Sebelum kita mengajukan klaim kepada perusahaan asuransi takaful umum, kita harus memahami terlebih dahulu jenis-jenis kerugian. Secara umum jenis kerugian dapat digolongkan menjadi tiga jenis :

- a. Kerugian seluruhnya (*total loss*), pihak asuransi akan mengganti kendaraan yang dipertanggung dengan kendaraan baru jika kendaraan yang dipertanggung rusak secara keseluruhan. Misalnya, mobil yang hilang dicuri atau masuk laut. Secara teknis dikatakan rusak seluruhnya, karena biaya untuk mengangkat dan memperbaiki lebih besar 75% harga mobil tersebut. Mobil yang terlindas tank baja secara nyata tidak terwujud lagi sebagai mobil, dan dikatakan sebagai rusak seluruhnya. Dalam hal kendaraan dicuri, pernyataan hilangnya kendaraan hanya dapat dikeluarkan oleh kepala direktorat serse polisi setempatnya. Untuk biaya kerugian seluruhnya (*total loss*), lebih murah dari pada kerugian sebagian (*partical loss*).
- b. Kerugian sebagian (*partical loss*) adalah semua kerusakan yang tidak masuk kategori kerugian seluruhnya. Yaitu apabila kendaraan tersebut hanya mengalami kerusakan sebagian yang dalam menentukan besarnya nilai kerugian cukup sebagian. Misalnya, dalam peristiwa kecelakaan mobil sebagian, penilaian dilakukan oleh lembaga independent (*loss adjuster*). Ternyata mobil tersebut termasuk dalam kecelakaan sebagian maka mobil tersebut langsung dibawa kebengkel terdekat yang sudah

bekerja sama dengan pihak asuransi takaful umum. Untuk biaya kerugian sebagian lebih mahal dari pada kerugian keseluruhan.

- c. Kerugian pihak ketiga, adalah kerugian yang dialami oleh pihak ketiga yang terjadi akibat tindakan yang dilakukan oleh tertanggung. Misalnya kendaraan tertanggung menabrak diri atau harta benda pihak ketiga, yang kemudian menimbulkan luka badan atau kerugian pada diri atau harta benda pihak ketiga.

3. Pergantian Kerugian (Klaim)

Secara umum klaim asuransi:

- a. Pemberitahuan Klaim

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

Kondisi ini diterapkan untuk kemungkinan pengelola mengambil tindakan yang diperlukan mengenai klaim yang muncul.

- b. Bukti Klaim Kerugian

Peserta yang mendapat musibah diminta menyediakan fakta-fakta yang utuh dan bukti-bukti kerugian. Untuk tujuan ini, penting bagi peserta yang mendapat musibah untuk menyerahkan klaim tertulis dengan melengkapi “lembaran klaim” standar yang dirancang untuk masing-masing *Class Of Bussines (COB)*. Penting juga bagi penuntut untuk melengkapi dokumen-dokumen yang diajukan sebagaimana yang dipersyaratkan secara standar pada PT Asuransi Takaful Umum Surabaya.

c. Penyelidikan

Setelah laporan yang dilampiri dengan dokumen pendukung diterima oleh perusahaan, dilakukan analisa administrasi. Misalnya, mengenai apakah kontribusi sudah dibayar atau belum. Apabila tahap ini telah dilalui, perusahaan akan memutuskan untuk segera melakukan survey ke lapangan. Pihak ketiga yang terakhir ini akan menentukan penyebab kerugian, serta menilai besarnya kerugian yang terjadi. Laporan survey akan dijadikan dasar apakah klaim dijamin oleh polis atau tidak.

Jika klaim secara teknis dijamin polis, perusahaan akan segera menghubungi peserta mengenai kesepakatan bentuk dan nilai pergantian yang akan diberikan kepada peserta. Semua korespondensi akan dilakukan secara tertulis antara peserta dan perusahaan.

d. Pergantian Klaim

Setelah terjadinya kesepakatan mengenai jumlah pergantian sesuai peraturan perundangan yang berlaku, diisyaratkan bahwa pembayaran klaim tidak boleh lebih 30 hari sejak terjadinya kesepakatan tersebut.

Dalam hal perusahaan setuju menyerahkan perbaikan kepada peserta, misalnya pemilihan bengkel dilakukan atas kehendak peserta, maka pembayaran kepada pihak bengkel dan peserta, diajukan klaim kepada Perusahaan Takaful Umum.²

Istilah-istilah yang dipergunakan dalam polis yang sesuai dengan prinsip takaful:

- a. Pertanggunggaan di gantikan menjadi manfaat takaful
- b. Tertanggung digantikan menjadi Peserta
- c. Penanggung digantikan menjadi pengelola takaful
- d. Premi digantikan menjadi Kontribusi
- e. Asuransi digantikan menjadi takaful, kecuali kata asuransi yang berhubungan dengan suatu badan atau asosiasi dan sejenisnya.³

² Hasil Wawancara Dengan Bapak Totok (*bagian klaim*) tanggal 18 Mei 2009

³ Contoh Dokumen Polis Kendaraan Bermotor PT Asuransi Takaful Umum