

**ANALISIS KETERLAMBATAN PEMBAYARAN PREMI DALAM
PENGAJUAN KLAIM ASURANSI PADA PT. MALACCA TRUST
WUWUNGAN INSURANCE CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh :

Nur Karimatul Hasanah
NIM. E20161096

Dosen Pembimbing :

Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I
NIP. 198209222009012005

**JURUSAN EKONOMI ISLAM
PRODI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
2021**

**ANALISIS KETERLAMBATAN PEMBAYARAN PREMI DALAM
PENGAJUAN KLAIM ASURANSI PADA PT. MALACCA TRUST
WUWUNGAN INSURANCE CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

Nur Karimatul Hasanah
NIM. E20161096

Disetujui Pembimbing

ACC tgl 20-01-2021



Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I
NIP. 198209222009012005

**ANALISIS KETERLAMBATAN PEMBAYARAN PREMI DALAM
PENGAJUAN KLAIM ASURANSI PADA PT. MALACCA TRUST
WUWUNGAN INSURANCE CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi
Salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Selasa
Tanggal : 23 Maret 2021

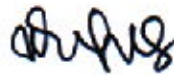
Tim Penguji

Ketua Sidang



Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M
NIP.19690523 199803 2 001

Sekretaris Sidang



Retna Anggitaningsih, S.E., M.M
NIP.197404 20199803 2 001

Anggota :

1. Dr. Abdul Rokhim, M.E.I
2. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I



Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Jember



Dr. Khamdan Kifa'i, SE., M.Si
NIP. 19680807 200003 1 001

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ عِلْمُ السَّاعَةِ وَيُنزِلُ الْغَيْثَ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْأَرْحَامِ وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ

مَّاذَا تَكْسِبُ غَدًا وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ بِأَيِّ أَرْضٍ تَمُوتُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿٣٤﴾

Artinya :

Sesungguhnya hanya di sisi Allah ilmu tentang hari Kiamat; dan Dia yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang ada dalam rahim. Dan tidak ada seorang pun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan dikerjakannya besok. Dan tidak ada seorang pun yang dapat mengetahui di bumi mana dia akan mati. Sungguh, Allah Maha Mengetahui, Maha Mengetahui. ¹ (QS.Luqman : 34)

IAIN JEMBER

¹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah Al-Aliyy* (Jakarta : CV Penerbit Diponegoro, 2015), 331

PERSEMBAHAN

Sujud syukur aku persembahkan kepada-Mu Tuhan Yang Maha Agung, Maha Adil, dan Maha Penyayang. Atas takdir-Mu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman, dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya haturkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada :

1. Orang tuaku tercinta, Abah tercinta (Karman) dan Umi tercinta (Marbia) terimakasih telah mendukung, mendoakan dan tanpa kenal lelah berjuang untuk kesuksesanku sekaligus sahabat setia yang selalu ada untukku dan telah menjadi semangat motivasiku untuk hidup dan sukses.
2. Kakak-kakaku tercinta (Saiful Bahri, Ahmad Safi'i, Rise Umami, Lilik Farida dan Abdul Qodir) yang menyayangiku sejak kecil dan selalu mendukungku, memberi semangat hingga saat ini. Terimakasih atas semua pengorbananmu selama ini.
3. Guru-guru tercinta yang telah membimbingku sedari kecil hingga sekarang.
4. Dosen-Dosen FEBI yang telah mengamalkan ilmunya kepada saya, semoga ilmu yang Bapak/Ibu berikan sebagai bekal dalam kehidupan di dunia maupun di akhirat.
5. Untuk sahabat-sahabat satu angkatan di Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam IAIN Jember khususnya kelas PS3 angkatan 2016, terima kasih canda tawa yang telah kalian berikan, support satu sama lain, doa, semangat, serta nasehat dan pengalaman-pengalaman yang tak mungkin terlupakan selama bersama kalian.
6. Untuk sahabat kecilku Riris Putri Anggraini terimakasih atas dukungannya, selalu membantuku disaat aku kesusahaan dan memberi *support*. Terimakasih banyak semoga kamu sehat selalu.
7. Almamater tercinta, Institut Agama Islam Negeri Jember yang telah menjadi harapan dan pengikat pengetahuan serta akhlakku.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbi ‘alamin, segala puji bagi Allah dan syukur saya panjatkan tanpa pertolongan Allah SWT, tak mudah saya selesaikan karya ini. Selama empat tahun berjuang tanpa doa rasanya mustahil untuk bisa mencapai akhir. Shalawat dan salam selalu tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW. Beliaulah yang telah sukses merubah masyarakat jahiliyah menjadi sosok yang cerdas secara spiritual dari masyarakat yang berperangai kasar menjadi masyarakat yang santun dan dari masyarakat yang tidak dikenal oleh peradaban menjadi umat yang memimpin peradaban. Semoga kita semua mendapat syafaatnya di *yaumul qiyamah* kelak. Amin.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Strata 1 pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember. Judul yang penulis ajukan adalah “Analisis Keterlambatan Pembayaran Premi Dalam Pengajuan Klaim Asuransi Pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember”.

Tugas akhir ini (skripsi) bukanlah karya yang sempurna tapi sebagai bentuk pembelajaran dalam dunia akademis. Maka dari itu, sudah pasti ada kesalahan yang masih sangat membutuhkan suatu kritikan untuk kesempurnaan skripsi ini. Tanpa bantuan semua pihak skripsi ini tidak akan selesai dengan baik.

Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan banyak terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Jember yang telah mendukung dan memfasilitasi kami selama proses kegiatan belajar mengajar di lembaga ini.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.
3. Ibu Hj. Nurul Setianingrum, M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. Moch. Chotib, S.Ag., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik. Terimakasih yang sudah memberi semangat dan selalu memotivasi agar menyelesaikan perkuliahan dengan cepat.
5. Ibu Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I selaku dosen pembimbing. Terimakasih untuk kesabaran, ketelatenan keikhlasan waktu yang sudah diberikan untuk saya, ilmu yang sangat bermanfaat untuk saya serta untuk bimbingannya selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Tim penguji skripsi yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada saya sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember yang telah banyak memberikan ilmu, mendidik dan membimbing selama penulis menempuh pendidikan di almamater tercinta.
8. Pimpinan PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember Bapak Rio Perdana Pungki Setiawan, SH, Ibu Devi Rista Bastian selaku admin,

Bapak Delsa Wahyu N, SH selaku *marketing surveyor*, Bapak Arif Alfiansyah selaku *marketing officer*. Terimakasih yang telah membantu peneliti mendapatkan informasi serta motivasi dan ilmunya kepada peneliti.

9. Semua pihak yang memberikan kontribusi dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.

Tiada balasan yang dapat penulis sampaikan kecuali ucapan “*jaza kumullah khoirul jaza*” dan semoga semua amal baktinya diterima oleh Allah SWT. Dalam penulisan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin dari penulis menyadari bahwa skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna apabila ditinjau dari kaca mata keilmuan karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Maka dari itu, penulis selalu mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada penulis khususnya dan kepada pembaca bagi umumnya.

Jember, 18 Januari 2021
Penulis

Nur Karimatul Hasanah
NIM. E20161096

ABSTRAK

Nur Karimatul Hasanah, Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I, 2021 : “Analisis Keterlambatan Pembayaran Premi Dalam Pengajuan Klaim Asuransi Pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember”

Asuransi merupakan suatu lembaga yang bergerak dalam bidang jasa yang menawarkan berbagai macam jenis asuransi kepada masyarakat mulai dari asuransi jiwa, kendaraan hingga asuransi kerusakan yang diakibatkan oleh kerusakan alam seperti gempa bumi, tanah longsor, banjir dan gunung meletus. Didalam asuransi terdapat perjanjian antara pihak yang penanggung dan pihak yang tertanggung, perjanjian ini tentulah mengandung unsur hukum yang telah di atur dalam undang-undang.

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan yang menarik untuk dikaji dan dianalisis, diantaranya : 1) Mengapa terjadi keterlambatan pembayaran premi oleh nasabah pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember? (2) Bagaimana pengajuan klaim asuransi ketika ada keterlambatan pembayaran premi pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember?

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menggali atau mencari data dan informasi yang berhubungan dengan Analisis Keterlambatan Pembayaran Premi Dalam Pengajuan Klaim Asuransi Pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember. Sesuai dengan permasalahan yang telah dikemukakan, tujuan penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui penyebab terjadinya keterlambatan pembayaran premi oleh nasabah pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember. (2) Untuk mengetahui pengajuan klaim asuransi ketika ada keterlambatan pembayaran premi pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember.

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian untuk analisis data peneliti menggunakan empat hal diantaranya pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Selain itu, untuk keabsahan data menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan (1) Faktor-faktor penyebab keterlambatan pembayaran premi oleh nasabah pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember yaitu tertanggung berada di luar kota, tertanggung tidak memiliki dana, lupa (2) Pengajuan klaim asuransi ketika ada keterlambatan pembayaran premi pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember yaitu harus membayar premi dulu kemudian bisa mengajukan klaim selanjutnya.

Kata kunci : Premi, Klaim, Asuransi

ABSTRACT

Nur Karimatul Hasanah, Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I, 2021 : Analysis of Late Payment of Premiums in Submitting Insurance Claims at PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Jember Branch.

Insurance is an institution that is engaged in services that offers various types of insurance to the public, from life insurance, vehicles to insurance for damage caused by natural damage such as earthquakes, landslides, floods and volcanic eruptions. In insurance there is an agreement between the insurer and the insured party, this agreement certainly contains legal elements that have been regulated in law.

Based on the description of the background, the problem above, the authors formulate several interesting problems to be studied and analyzed, including: 1) Why is there a delay in premium payment by customers at PT Malacca Trust Wuwungan Insurance Jember Branch? (2) How do you file an insurance claim when there is a late premium payment at PT Malacca Trust Wuwungan Insurance, Jember Branch?

The purpose of this study is to explore or find data and information related to the Analysis of Late Payment of Premiums in Submitting Insurance Claims at PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Jember Branch. In accordance with the problems that have been stated, the objectives of this study are: (1) To determine the causes of late payment of premiums by customers at PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Jember Branch. (2) To find out submission of insurance claims when there is a late premium payment at PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Jember Branch.

In this research, the research method used is a qualitative approach with descriptive research type. The data collection technique uses observation, interview, and documentation techniques. Then for data analysis researchers used four things including data collection, data reduction, data presentation, and conclusions. In addition, for data validity, technique triangulation and source triangulation were used.

Based on the research results, it can be concluded that (1) the factors that cause late payment of premiums by customers at PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Jember branch, namely the insured is outside the city, the insured does not have funds, forgets (2) Submitting an insurance claim when there is a delay in premium payment at PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Jember Branch, that is, you have to pay a premium first and then you can submit further claims.

Keywords: Premium, Claims, Insurance

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Definisi Istilah.....	12
F. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Penelitian Terdahulu.....	15
B. Kajian Teori	28

1. Asuransi	28
a. Pengertian Asuransi	28
b. Dasar Hukum Asuransi	29
c. Tujuan Asuransi	41
d. Manfaat Asuransi	47
2. Premi	49
a. Pengertian Premi Asuransi	49
b. Fungsi Premi Asuransi	50
c. Jumlah Premi Yang Harus Dibayar	51
d. Cara Pembayaran Premi	53
3. Klaim	54
a. Pengertian Klaim	54
b. Penetapan Klaim	54
c. Prinsip Dasar Penyelesaian Klaim	59
d. Prosedur Pengambilan Keputusan Klaim	60
e. Penyelesaian Klaim	62

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	65
B. Lokasi Penelitian	66
C. Subyek Penelitian	67
D. Teknik Pengumpulan Data	68
E. Analisis Data	70
F. Keabsahan Data	73

G. Tahap-Tahap Penelitian	74
---------------------------------	----

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian	76
------------------------------------	----

1. Sejarah PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance	76
---	----

2. Logo PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance	77
--	----

3. Profil PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember	78
---	----

4. Letak geografis PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember	78
--	----

5. Visi dan Misi	78
------------------------	----

6. Struktur Organisasi	79
------------------------------	----

7. Perijinan PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember	82
--	----

B. Penyajian Data dan Analisis	82
--------------------------------------	----

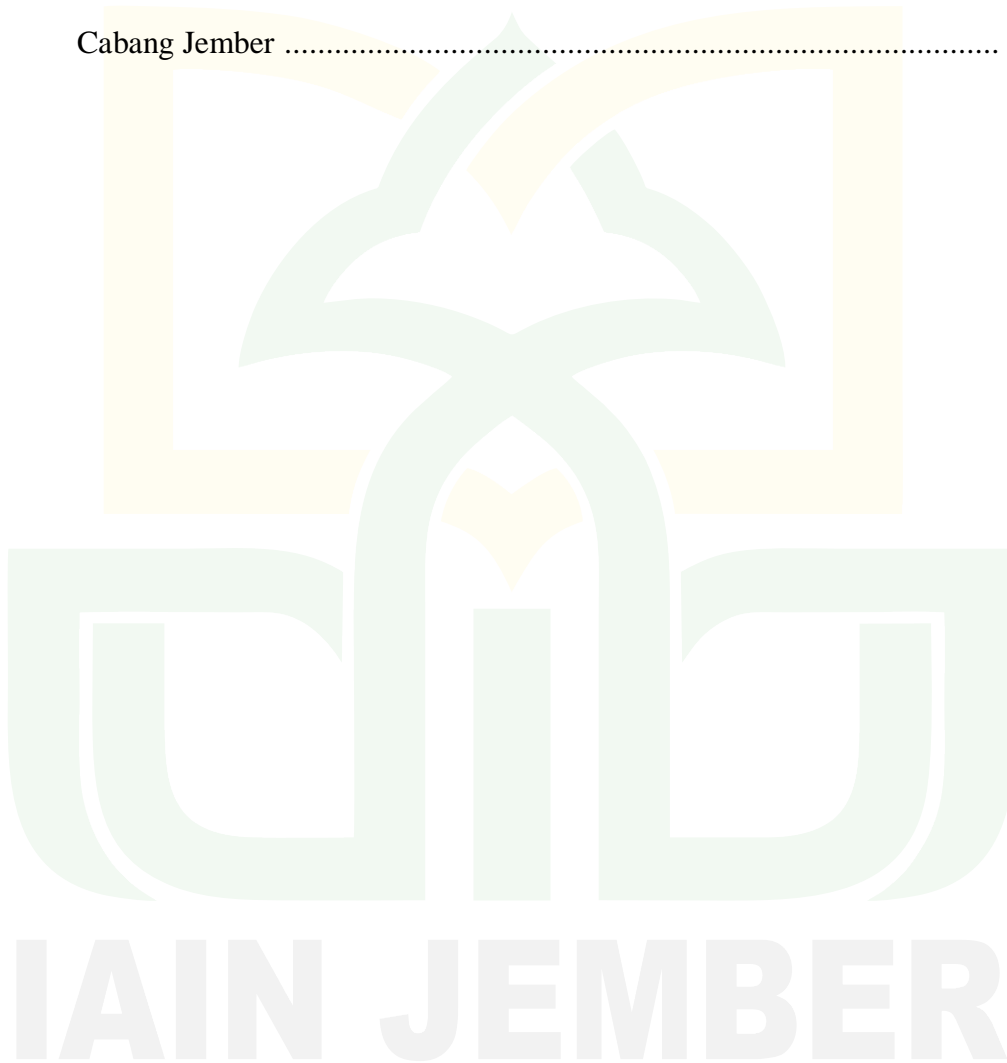
1. Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pembayaran Premi oleh Nasabah pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember	83
---	----

2. Pengajuan Klaim Asuransi Ketika Ada Keterlambatan Pembayaran Premi pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember	87
---	----

C. Pembahasan Temuan	92
1. Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pembayaran Premi oleh Nasabah pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember	92
2. Pengajuan Klaim Asuransi Ketika Ada Keterlambatan Pembayaran Premi pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember	98
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	103
B. Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
1. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan	
2. Matrik Penelitian	
3. Pedoman Wawancara	
4. Dokumentasi	
5. Surat Permohonan Izin Penelitian	
6. Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian	
7. Jurnal Kegiatan Penelitian	
8. Biodata Penulis	

DAFTAR TABEL

No. Uraian	Hal
1.1 Proses Penyelesaian Klaim Asuransi di Jember	9
2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu	24
4.2 Daftar Nama Karyawan PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember	80



DAFTAR GAMBAR

No. Uraian	Hal
4.1 Logo PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance	77



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada zaman yang semakin pesat ini, resiko yang tidak dapat diprediksi bisa saja terjadi pada setiap orang. Resiko adalah suatu ketidakpastian atau *uncertainty* yang mungkin melahirkan kerugian.² Pada dasarnya, kehidupan manusia selalu dihadapkan kepada sesuatu yang tidak pasti menguntungkan atau pula merugikan. Apabila peristiwa yang tidak pasti tersebut ternyata menguntungkan atau menyenangkan, maka merupakan suatu keberuntungan. Akan tetapi keadaannya tidak selalu demikian. Peristiwa negatif yang merugikan baik bagi dirinya, keluarganya maupun harta bendanya juga sering terjadi tanpa terduga.³ Suatu hal merugikan yang tidak pasti tersebut yang dapat dinamakan dengan resiko. Resiko dan kehidupan manusia adalah suatu hal yang tidak dapat dipisahkan. Sepanjang kehidupan manusia akan selalu dihadapkan pada resiko. Hal ini dikarenakan pada dasarnya manusia merupakan subyek tumpuan resiko.

Asuransi adalah suatu perjanjian dimana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya

² Abbas Salim, *Asuransi dan Manajemen Resiko* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), 4

³ Man Suparman Sastrawidjaja, *Aspek-Aspek Hukum Asuransi dan Surat Berharga* (Bandung: PT.Alumni, 2003), 1

karena suatu peristiwa yang tak tertentu.⁴ Asuransi atau pertanggung jawaban dalam pengertian hukum mengandung suatu arti yang pasti yaitu sebagai suatu jenis perjanjian. Perjanjian asuransi mempunyai tujuan yang pasti yaitu motif ekonomi yang menguntungkan bagi kedua belah pihak yang mengadakan perjanjian. Bagi pihak yang ditanggung mendapat manfaat pengalihan resiko, sedangkan pihak yang menanggung mendapat manfaat keuntungan investasi.

Secara substansif, asuransi itu pada hakikatnya adalah suatu ikhtiar dalam upaya mengatasi “resiko” yang mungkin terjadi dalam kehidupan ini. Manusia akan senantiasa dihadapkan dengan berbagai resiko, baik resiko yang bersifat material maupun resiko yang bersifat spiritual. Biasanya, resiko yang banyak dihadapi dan sulit diatasi adalah resiko yang bersifat material. Terlebih ketika resiko yang mesti ditanggung diluar kemampuannya. Resiko yang di luar batas kemampuan inilah yang ditanggung pada asuransi.⁵

Dalam menjalankan usaha asuransi, dua pihak yang terlibat didalamnya harus menjalankan hak dan kewajibannya masing-masing dengan baik. Penanggung wajib memikul resiko yang dialihkan kepadanya dan berhak memperoleh pembayaran premi, sedangkan tertanggung wajib membayar premi dan berhak memperoleh penggantian jika timbul kerugian atas harta miliknya yang diasuransikan.⁶ Perjanjian asuransi merupakan perjanjian konsensual yang mempunyai arti bahwa perjanjian asuransi terjadi setelah ada kata sepakat diantara para pihak untuk mengadakan perjanjian.

Kedua pihak sejak saat itu masing-masing mempunyai hak dan kewajiban

⁴ Hasyimi Ali, *Pengantar Asuransi* (Jakarta : Bumi Aksara, 1995), 3

⁵ Yadi Janwari, *Asuransi Syariah* (Bandung : Pustaka Banyu Quraisy, 2005), 6.

⁶ *Ibid.*, 8

yang saling berhadapan.⁷ Hal ini sejalan dengan syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Hubungan asuransi yang terjadi antara penanggung dan tertanggung adalah keterikatan yang timbul karena persetujuan atau kesepakatan bebas.⁸ Dalam perjanjian asuransi penanggung dan tertanggung secara sukarela menjalankan kewajibannya dan mendapatkan haknya tanpa ada unsur paksaan, karena pada dasarnya asuransi memiliki manfaat masing-masing bagi kedua pihak.

Melalui kegiatan asuransi membuat rasa aman dan percaya diri dalam diri seseorang semakin tinggi dalam menjalankan kehidupannya. Selain untuk perlindungan atas resiko, asuransi banyak dipakai oleh tertanggung sebagai sarana investasi, kebutuhan dan biaya hidup yang semakin mahal. Hal ini membuat seseorang mempersiapkan keuangannya di masa yang akan datang.

Dalam kehidupan manusia banyak sekali bahaya yang dapat mengancam keselamatan. Ancaman bahaya tersebut ditujukan kepada kekayaan, jiwa, dan raga manusia.⁹ Resiko seperti kematian, kecelakaan, sakit, cacat yang dapat berpengaruh pada tingkat ekonomi yang dihasilkan seseorang dan membuat kerugian besar dalam keuangan membuat seseorang berpikir untuk mempersiapkan proteksi bagi diri dan keluarganya.

Proteksi merupakan suatu upaya untuk mencapai rasa aman, karena pada dasarnya setiap manusia dalam kehidupannya selalu berkeinginan untuk mencapai rasa aman dan nyaman. Maka dari itu manusia mencari cara agar

⁷ Ibid., 18

⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia* (Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2006), 9

⁹ Ibid., 117

resiko yang selalu membayangnya tidak membahayakan diri, keluarga, dan juga harta bendanya. Salah satu bentuk proteksi yang dibutuhkan dalam mengatasi resiko yang mungkin akan terjadi dalam kehidupan seseorang adalah dengan menggunakan jasa asuransi.

Di zaman yang semakin berkembang ini, kesadaran masyarakat akan berasuransi semakin tinggi, oleh karena itu pihak penanggung mengambil kesempatan dengan membuka lapangan pekerjaan dibidang asuransi yang saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Asuransi saat ini sudah banyak jenisnya, bahkan asuransi tidak saja bersifat konvensional namun sudah ada asuransi yang bersifat syariah.

Semakin berkembang kehidupan manusia semakin berkembang pula kebutuhan manusia. Keinginan untuk mendapatkan perlindungan yang lebih baik semakin tinggi. Oleh karena itu, perusahaan asuransi biasanya menawarkan berbagai produk asuransi pada satu perusahaan asuransi dengan tujuan untuk mempermudah kebutuhan nasabah dalam menggunakan jasa asuransi. Nasabah tidak perlu bersusah payah menggunakan berbagai perusahaan asuransi untuk memenuhi bermacam kebutuhannya, melainkan cukup dengan memakai satu perusahaan asuransi saja.

Pada kenyataannya tidak semua perusahaan asuransi dapat diberi izin usaha karena tidak memenuhi syarat yang telah ditentukan oleh undang-undang. Banyak perusahaan yang mengabaikan persyaratan fundamental yang seharusnya dipenuhi oleh pelaku usaha seperti profesionalisasi perusahaan, keahlian, dan permodalan. Pemerintah dalam hal ini tidak dapat

mengeluarkan izin usaha, akibatnya banyak perusahaan-perusahaan yang tetap berdiri tanpa memiliki izin usaha. Hal tersebut membuat kualitas kegiatan usaha di Indonesia menjadi tidak baik. Walaupun memang masalah perizinan usaha ini tidak diwajibkan kepada semua jenis usaha khususnya usaha kecil, namun Pemerintah sudah mulai memberlakukan perizinan usaha bagi usaha kecil yang sudah mempunyai kegiatan usaha tetap. Sehingga usaha besar maupun kecil tidak boleh mengabaikan persyaratan yang telah ditentukan di dalam undang-undang dengan tujuan agar usaha yang telah dibangun dapat menciptakan tertib usaha dan kepastian usaha.¹⁰

Legalisasi terhadap usaha ini sangat penting karena berkaitan dengan perwujudan tanggung jawab usaha asuransi terhadap masyarakat. Oleh karena perusahaan asuransi dalam melaksanakan kegiatannya melakukan berbagai cara dengan mengumpulkan dana masyarakat dalam bentuk uang premi yang kemudian harus dikembalikan lagi kepada masyarakat melalui pembayaran klaim. Seiring bertambahnya perusahaan asuransi yang beroperasi di Indonesia, maka secara otomatis akan menimbulkan persaingan yang ketat. Ketatnya persaingan di industri asuransi membuat setiap perusahaan berusaha meraih pangsa pasar yang seluas-luasnya dengan menghasilkan produk yang diminati masyarakat.¹¹

Perusahaan asuransi menerapkan strategi pemasaran yang tepat untuk mencapai impresi yang baik di mata masyarakat. Pihak asuransi membimbing dan mengarahkan calon pembeli asuransi kepada suatu tujuan tertentu dengan

¹⁰ Ani Pinayani, "Memilih Bentuk Usaha dan Perizinan", Modul (Jakarta : UPI, 2013), 37

¹¹ Yuningsih Rahayu, "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Marine Cargo Pengangkutan Ekspor Impor", (Tesis : Pascasarjana Universitas Indonesia Jakarta, 2008), 3

memberikan informasi yang tepat dan dibutuhkan. Pemberian informasi tersebut dapat disampaikan oleh pihak asuransi kepada tertanggung secara langsung, dapat juga melalui ketentuan yang diatur dalam polis asuransi. Pemberian informasi secara jelas oleh pihak asuransi bertujuan untuk menghindari kesalahan dalam menjalankan kegiatan peransuransian dan melahirkan kegiatan usaha yang sehat diantara penanggung dan tertanggung.

Pada kenyataannya, walaupun pihak asuransi telah memberikan informasi dengan jelas, masih banyak masyarakat pengguna jasa asuransi yang tidak melaksanakan kegiatan asuransi dengan baik. Hal tersebut terjadi karena calon tertanggung tidak memperhatikan penjelasan dari pihak asuransi dengan baik dan tidak begitu cermat mempelajari syarat-syarat khusus dan janji-janji khusus yang telah ditentukan dalam polis ketika akan membuka suatu pertanggungan. Akibatnya, banyak pengguna jasa asuransi yang melalaikan kewajibannya dan tidak mengetahui dampaknya terhadap pertanggungsannya.

Salah satu masalah yang banyak terjadi dalam kegiatan asuransi saat ini adalah tertanggung terlambat melakukan pembayaran premi. Perusahaan asuransi sebagai pihak yang menanggung resiko mempunyai ketentuan masing-masing dalam menetapkan waktu jatuh tempo pembayaran premi dan kelonggaran waktu keterlambatan pembayaran premi. Namun apabila tertanggung sering terlambat melakukan pembayaran premi, maka sangat berdampak pada status polis dan pengajuan klaim nantinya jika sewaktu-waktu terjadi hal yang tidak diharapkan. Salah satu faktor klaim ditolak oleh

pihak penanggung adalah sering terlambatnya pembayaran premi yang seharusnya dibayarkan tepat waktu secara rutin.

Penolakan klaim memang dapat terjadi karena banyak hal seperti tertanggung tidak jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan obyek pertanggungan, tertanggung tidak mengetahui peristiwa yang terjadi tidak menjadi tanggungan penanggung, dan tertanggung tidak memenuhi syarat-syarat permohonan klaim pada saat pengajuan klaim.¹² Namun keterlambatan pembayaran premi juga menjadi faktor pertimbangan pihak penanggung untuk menolak klaim yang diajukan, karena penanggung menganggap tertanggung kurang beritikad baik untuk melaksanakan kewajibannya dalam perjanjian.

Kasus ini juga terjadi pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pertanggungan Indonesia. PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember merupakan salah satu diantara banyaknya perusahaan asuransi yang menawarkan berbagai produk asuransi di Jember. Antara lain : PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember, PT. Asuransi Bumiputera 1912, Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Jember, Asuransi Allianz Life Indonesia, PT AJ Central Asia Raya, dan lain sebagainya. Apabila para pemegang polis tidak membayar premi sesuai dengan jadwal yang telah disepakati, maka hal ini akan berdampak pada pencairan klaim.

¹²Komang Ayu Devi Natasia, I Gst. Nyoman Agung & A.A Ketut Sukranatha, "Upaya Hukum Terhadap Penolakan Klaim Asuransi Jiwa Oleh PT. Prudential Life Assurance Cabang Gatsu", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 01 No. 01 (2013)

Apabila nasabah tersebut terlambat melakukan pembayaran premi, maka nasabah tersebut tidak bisa mengajukan klaim selanjutnya. Berbeda ketika nasabah tertib dalam membayarkan premi, maka proses pencairan klaim akan berlangsung cepat. Namun perlu diketahui setiap perusahaan asuransi memiliki kemampuan tersendiri dalam proses pencairan klaim meskipun para pemegang polis sudah rajin membayarkan premi sesuai dengan kesepakatan.

Hal ini dibuktikan dengan beberapa pernyataan yang menunjukkan bahwa setiap perusahaan asuransi memiliki kemampuan waktu berbeda dalam proses penyelesaian pencairan klaim. Diantaranya yang terjadi pada Prudential yang membutuhkan waktu berkisar 2×24 jam dalam proses pencairan klaim,¹³ AXA Redefining Insurance membutuhkan waktu 14 hari setelah proses pengajuan klaim.¹⁴ Di asuransi Bumiputera 1912 Jember memerlukan waktu berbulan-bulan dalam proses pencairan klaim karena tersandung keterlambatan pembayaran klaim pemegang polis.¹⁵ Di asuransi Jiwasraya juga memerlukan waktu lama karena beredar kabar berita yang menayangkan bahwa perusahaan ini hampir gagal bayar.¹⁶ Di asuransi Central Asia membutuhkan waktu maksimal 14 hari kerja.¹⁷ Sedangkan di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember hanya

¹³<https://lifepal.co.id/blog/cara-klaim-asuransi-prudential/> Diakses pada hari senin 27 Januari 2020 Pukul 22.59 WIB.

¹⁴<https://www.axa-mandiri.co.id/wp-content/uploads/2014/11/FAQ-Pengajuan-Klaim.pdf> Diakses Pada hari senin 27 Januari 2020 Pukul 23.03 WIB.

¹⁵<https://finance.deti.com/moneter/d-5222314/tuntut-klaim-puluhan-nasabah-geruduk-kantor-ajb-bumiputera> Diakses Pada hari rabu 28 Oktober 2020 Pukul 09.10 WIB

¹⁶<http://www.liputan6.com/bisnis/read/4362362/ekonom-pencairan-klaim-jiwasraya-jangan-tunggu-kasus-hukum-rampung> Diakses Pada hari rabu 28 Oktober 2020 Pukul 09.35 WIB

¹⁷<http://sites.google.com/view/portal-ngangguraja/cara-klaim-dll> Diakses pada hari senin 28 Oktober 2020 Pukul 10.20 WIB

membutuhkan waktu hanya 1×24 jam dalam pengajuan proses.¹⁸ Hal ini berlaku apabila nasabah tersebut rajin membayar premi sesuai dengan prosedur seperti halnya di perusahaan asuransi lainnya.

Hal ini juga merupakan salah satu keunikan perusahaan asuransi PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember dibanding dengan perusahaan asuransi lainnya yang ada di Jember. Proses klaim yang cepat membuat para nasabah tidak khawatir dan was-was dalam menginvestasikan uangnya guna menjamin keselamatan jiwa maupun harta bendanya ketika terjadi sesuatu yang diinginkan seperti halnya kerusakan dan juga kecelakaan yang membutuhkan dana asuransi dalam kurun waktu yang cepat. Berikut tabel daftar perusahaan asuransi di Jember dengan catatan waktu proses pencairan klaim :

Tabel 1.1
Proses Penyelesaian Klaim Asuransi di Jember

No	Nama Asuransi	Alamat	Proses Penyelesaian
1.	PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember	Jl. PB Sudirman No. 31, Pagah, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, 68118	Berbulan-bulan
2.	PT AJ Central Asia Raya	Mutiara Shopping Center, Jalan Diponegoro No. 17, Glagahwero, Kalisat, Tembaan, Kapatihan, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, 68137	14 hari kerja

¹⁸ Delsa, *wawancara*, Jember, 25 April 2020

3.	Prudential	Jl. Gajah Mada, Kaliwates Kidul. Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, 68131	2 × 24 jam
4.	Asuransi Bumiputera 1912 Jember	Jl. Ahmad Yani No. 81 p. Using, Jemberlor, Kec. Patrang Kab. Jember 68118	Berbulan-bulan
5.	AXA Redefining Insurance	Jl. Gajah Mada, Kaliwates Kidul, Kaliwates, Kab. Jember, Jawa Timur 68131	14 hari setelah proses pengajuan klaim

Sumber : diolah

Banyak pemegang polis yang merasa bahwa proses pencairan klaim semua perusahaan asuransi selalu sulit, tapi mereka tidak mengetahui dan menyadari pengaruh antara keterlambatan pembayaran premi dengan pengajuan klaim asuransi. Padahal pembayaran premi merupakan hal pokok yang harus dipenuhi dan tidak boleh dilewatkan oleh seseorang yang menggunakan jasa asuransi. Oleh karena itu, untuk memberikan informasi yang lebih jauh, dalam penulisan skripsi ini mengangkat permasalahan mengenai keterlambatan pembayaran premi terhadap pengajuan klaim asuransi dengan judul **“Analisis Keterlambatan Pembayaran Premi Terhadap Pengajuan Klaim Asuransi Pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember”**.

B. Fokus Penelitian

1. Mengapa terjadi keterlambatan pembayaran premi oleh nasabah pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember?
2. Bagaimana pengajuan klaim asuransi ketika ada keterlambatan pembayaran premi pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penyebab terjadinya keterlambatan pembayaran premi oleh nasabah pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember.
2. Untuk mengetahui pengajuan klaim asuransi ketika ada keterlambatan pembayaran premi pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dapat diklasifikasikan menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis, manfaat teoritis dan manfaat praktis dari penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian dalam ranah hukum khususnya hukum yang berkaitan dengan pelaksanaan asuransi di Indonesia serta memberikan informasi kepada para akademisi untuk mengajarkan dan memberikan pemahaman yang mendalam kepada dunia

pendidikan mengenai asuransi agar pemahaman terhadap istilah asuransi dan kegiatan di dalamnya semakin dimengerti oleh masyarakat banyak.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih dalam kepada pihak-pihak yang terkait di dalam perjanjian asuransi agar para pihak dapat menjalankan perjanjian asuransi dengan baik dan terhindar dari penyimpangan, serta memberikan informasi kepada penegak hukum untuk dapat menjalankan hukum dengan sebaik-baiknya khususnya yang berkaitan dengan penyelesaian masalah asuransi.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah yaitu berisi tentang istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak jadi kesalahfahaman terhadap makna istilah sebagaimana yang dimaksud oleh peneliti.

1. Premi adalah pembayaran sejumlah uang yang dibayarkan oleh pihak tertanggung kepada pihak penanggung untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan/barang. Penggantian kerugian tentu sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati atas pemindahan risiko dari tertanggung kepada penanggung.¹⁹
2. Klaim adalah pengajuan hak yang dilakukan oleh peserta (tertanggung) kepada perusahaan (penanggung) untuk mendapatkan haknya berupa

¹⁹ Amrin Abdullah, *Bisnis Ekonomi Asuransi dan Keuangan* (Bandung : PT. Grasindo,2009), 108

pertanggung jawaban atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang telah disepakati di awal.²⁰

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga pada bab penutup. Adapun sistematika pembahasan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan, pada bab pendahuluan ini dibahas mengenai latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan juga sistematika pembahasan. Fungsi bab ini adalah untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai pembahasan dalam skripsi.

Bab II Kajian Kepustakaan, pada bab ini terdiri dari penelitian terdahulu dan kajian teori pada penelitian terdahulu akan dijelaskan peneliti terdahulu untuk dijadikan sebuah referensi peneliti. Kemudian pada kajian teori dijelaskan tentang pembahasan teori yang dijadikan beberapa materi penjelasan yaitu tentang analisis keterlambatan pembayaran premi dalam pengajuan klaim asuransi.

Bab III Metode Penelitian, yang memuat tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, tahap-tahap penelitian.

Bab IV Penyajian Data dan Analisis, membahas hasil yang diperoleh dari penelitian dengan berlandaskan pada penelitian lapangan.

²⁰ Huda Nurul dan Mustafa, *Current Issues Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta : Prenada Media Group, 2009), 349

Penyajian data dan analisis data ini akan mendeskripsikan tentang uraian data dan temuan yang diperoleh dengan menggunakan metode dan prosedur yang diuraikan pada Bab III terkait fokus penelitian yang diangkat.

Bab V Penutup, pembahasan pada bab terakhir ini adalah menarik kesimpulan yang ada setelah proses di bab-bab sebelumnya, yang kemudian menjadi sebuah hasil atau analisa dari permasalahan yang diteliti. Kemudian dilanjutkan dengan saran-saran untuk pihak-pihak yang terkait di dalam penelitian skripsi secara khusus, ataupun pihak-pihak yang membutuhkan penelitian ini secara umum.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

1. Skripsi yang ditulis oleh Ayu Puspita Pada Tahun 2019 yang berjudul “Strategi Pencegahan Polis Lapse Akibat Keterlambatan Pembayaran Premi Lanjutan”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa dalam melakukan pencegahan terjadinya polis *lapse*, PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya melakukan beberapa tindakan yaitu : 1) Pemotongan *tabarru'* otomatis dan premi dasar. 2) Kemudahan dalam metode pembayaran premi yang ditawarkan, diantaranya : a) pembayaran tunai, b) pembayaran *virtual account*, c) *internet banking*, d) pembayaran auto debet, 3) *Reminder*. Penerapan masing-masing strategi tersebut dilakukan berdasarkan produk apa yang mereka pilih, metode pembayaran yang dipilih dan saran dari agen takaful. Implikasi dari strategi pencegahan PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya, yaitu : polis asuransi efisien, peserta yang mengalami polis lapse dapat aktif kembali, lancarnya dana premi dan manajemen efektif.²¹

Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada fokus masalah. Penelitian ini membahas tentang bauran promosi dalam memasarkan produk tabungan emas, sedangkan penelitian

²¹Ayu Puspita Sari, “Strategi Pencegahan Polis Lapse Akibat Keterlambatan Pembayaran Premi Lanjutan” (Skripsi : Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2019)

terdahulu membahas mengenai strategi pencegahan dan implikasi strategi pencegahan polis *lapse*. Persamaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan, yakni sama sama kualitatif.

2. Dalam Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi, Vol. 07 No. 03 (2018) yang ditulis oleh Cynthia Anggraini Muchlaso, Maslichah & Afifudin, dengan penelitian mereka “Pengaruh Premi, Hasil Investasi, Klaim, *Underwriting* terhadap Pendapatan Asuransi Syariah di Indonesia Periode 2013-2016”. Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatif, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, didapatkan kesimpulan yaitu premi mempunyai pengaruh positif yang signifikan, sedangkan variabel hasil investasi, klaim, dan *underwriting* tidak mempunyai pengaruh terhadap pendapatan asuransi syariah di Indonesia.²²

Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian ini adalah terletak pada metode penelitian yang dipakai. Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis data regresi linier, sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sedangkan persamaannya terletak pada fokus masalah tentang premi dan juga klaim di perusahaan asuransi.

3. Dalam Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban, Vol. 04 No. 01 (2018) yang ditulis oleh Achmad Fauzi, yang berjudul “Pengaruh Pendapatan Premi Asuransi dan Hubungannya dengan Beban Klaim terhadap Laba Bersih

²²Cynthia Anggraini Muchlaso, Hj. Maslichah & Afifudin, “Pengaruh Premi, Hasil Investasi, Klaim, *Underwriting* terhadap Pendapatan Asuransi Syariah di Indonesia Periode 2013-2016”, *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, Vol.07 No.03 (2018)

Perusahaan (Studi Kasus pada PT. Jasa Raharja)”. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data yaitu observasi dan studi pustaka, sedangkan untuk analisis data menggunakan analisis statistik. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa premi berpengaruh secara signifikan terhadap laba bersih, sedangkan beban klaim tidak berpengaruh secara signifikan terhadap laba bersih.²³

Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian ini adalah penelitian terdahulu peneliti menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yakni sama-sama membahas tentang premi dan klaim.

4. Skripsi yang ditulis oleh Diyan Ayu Purnama Sari pada tahun 2018 yang berjudul “Sistem Pembayaran Premi Dan Pengelolaan Dana Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Di Kota Makassar Perspektif Hukum Islam (Tahun 2016-2017)” ini menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa 1) Dilihat dari prinsip dan hal-hal yang mendasari terbentuknya JKN adalah mementingkan kemaslahatan rakyat Indonesia dan sejalan dengan syariah. Namun, ketika dalam penerapannya terdapat hal-hal yang bertolak belakang dengan hukum Islam, karena tidak didasari oleh al-Qur’an dan Sunnah. Adapun sistem pembayaran premi BPJS Kesehatan masih mengandung beberapa unsur, yakni : *gharar* terlihat dari sistem

²³Achmad Fauzi, “Pengaruh Pendapatan Premi Asuransi dan Hubungannya dengan Beban Klaim terhadap Laba Bersih Perusahaan (Studi Kasus pada PT. Jasa Raharja)”, *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, Vol.04 No.01 (2018)

akad antara peserta dengan BPJS, *maysir* adanya ketidakadilan terhadap peserta yang meninggal dunia, karena premi yang telah dibayarkan kemudian tidak digunakan hal tersebut tidak dapat dikembalikan, serta adanya pemisahan dari segi fasilitas antara masyarakat miskin, menengah dan atas. 2) Dalam hal pengelolaan dana BPJS tidak terdapat hal diluar sistem syariah. Ada dua sumber dana BPJS, yaitu : untuk pembiayaan sosial dan dana BPJS sebagai biaya yang memberikan kejelasan terhadap dana BPJS. 3) Sistem JKN menggunakan asuransi konvensional dan bekerjasama dengan bank konvensional sehingga dana BPJS tidak ada pemisahan dana antara dana *tabarru'* dan dana selain *tabarru'*. kemudian tidak transparansinya pihak BPJS dengan peserta dalam pengelolaan dana yang digunakan sebagai pelayanan jaminan kesehatan bagi peserta lain.²⁴

Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada fokus masalah. Penelitian ini membahas tentang bauran promosi, sedangkan penelitian terdahulu membahas tentang sistem pembayaran premi dan pengelolaan dana Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kesehatan. Persamaannya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.

5. Dalam Jurnal Kesmas Indonesia Vol.08, No. 03 (2017), yang ditulis oleh Arih Diyaning Intiasari, Laksono Trisnantoro & Julita Hendartini dengan judul “Strategi Switching Premi Dalam Pengumpulan Dana

²⁴Diyan Ayu Purnama Sari, “Sistem Pembayaran Premi dan Pengelolaan Dana Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Perspektif Hukum Islam di Kota Makassar (Tahun 2016-2017)”, (Skripsi : UIN Alauddin Makassar, 2018)

Masyarakat Sektor Informal Sebagai Upaya Pencegahan Keterlambatan Pembayaran Premi Jaminan Kesehatan Nasional.” Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa adanya dukungan positif dari masyarakat terhadap konsep switching premi dalam JKN. Strategi ini dianggap dapat mengatasi keterlambatan pembayaran premi dan sekaligus memberikan stimulasi untuk meningkatkan cakupan *enrollment* kepesertaan JKN.²⁵

Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada fokus masalah. Penelitian ini membahas tentang bauran promosi, sedangkan penelitian terdahulu membahas tentang upaya pencegahan keterlambatan pembayaran premi. Persamaannya yakni sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.

6. Dalam Jurnal I-Economics Vol. 03 No. 02 (2017), yang ditulis oleh Dede Rahayu & Nurul Mubarak dengan judul “Pengaruh *Risk Based Capital* terhadap Profitabilitas Perusahaan Asuransi Syariah (Studi pada Perusahaan Asuransi yang Terdaftar di AASI)”. Sumber data sekunder yang berasal dari laporan keuangan perusahaan asuransi syariah di Indonesia untuk periode 2012-2015. Sampel diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan panel uji efek tetap, uji efek acak dan regresi linier sederhana menggunakan

²⁵Arih Diyaning Intiasari, Laksono Trisnantoro & Julita Hendrartini, “ Strategi Switching Premi Dalam Pengumpulan Dana Masyarakat Sektor Informal Sebagai Upaya Pencegahan Keterlambatan Pembayaran Premi Jaminan Kesehatan Nasional”, *Jurnal Kesmas Indonesia*, Vol.08 No.03 (2017)

reviews⁷. Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa RBC tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat profitabilitas.²⁶

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yakni metode penelitian terdahulu menggunakan kuantitatif, sedangkan penelitian yang telah dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif. Persamaannya yakni sama-sama meneliti tentang perusahaan asuransi.

7. Dalam Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan Vol.04 No. 10 (2017) yang ditulis oleh Risma Kartika Mulya Wardani, dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kontribusi Peserta pada Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah di Indonesia”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis regresi dengan menggunakan data panel Fixed Effect Model (FEM). Hasil dari penelitian ini yaitu biaya operasi, pengembalian investasi dan klaim secara persial dan simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kontribusi peserta.²⁷

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yakni fokus penelitian. Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kontribusi dalam perusahaan asuransi, sedangkan penelitian yang telah dilakukan berfokus pada klaim dan juga premi.

²⁶Dede Rahayu& Nurul Mubarak, “Pengaruh Risk Based Capital Terhadap Profitabilitas Perusahaan Asuransi Syariah (Studi pada Perusahaan Asuransi yang Terdaftar di AASI)” *Jurnal I-Economics*, Vol.03 No.02 (2017)

²⁷Risma Kartika Mulya Wardhani, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kontribusi Peserta Pada Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah di Indonesia”,*Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol.04 No.03(2017)

Persamaannya yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.

8. Dalam e-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha, Vol. 07 No. 01 (2017), ditulis oleh Ida Ayu Ita Permata Sastri, Edy Sujana dan Ni Kadek Sinarwati, yang berjudul “Pengaruh Pendapatan Premi, Hasil *Underwriting*, Hasil Investasi dan *Risk Based Capital* terhadap Laba Perusahaan Asuransi (Studi Empiris pada Perusahaan Asuransi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode 2011-2015)”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan metode dokumentasi, dengan teknik analisis data regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini yaitu, pendapatan premi, hasil *underwriting*, hasil Investasi dan *Risk Based Capital* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap laba pada perusahaan asuransi.²⁸

Adapun persamaan penelitian ini yaitu fokus masalah yang diteliti sama-sama berfokus pada pendapatan premi dan klaim, sementara perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian terdahulu yaitu kuantitatif.

9. Dalam e-jurnal Riset Manajemen, Vol. 06, No. 02, tahun 2017, yang ditulis oleh Faiqotul Nur Assyifah Ainul, Jeni Susyanti dan Ronny Malavia Mardani yang berjudul “Pengaruh Premi, Klaim, Hasil *Underwriting*, Investasi dan Profitabilitas terhadap Pertumbuhan Aset

²⁸Ida Ayu Ita Permata Sastri, Edy Sujana dan Ni Kadek Sinarwati, “Pengaruh Pendapatan Premi, Hasil *Underwriting*, Hasil Investasi, dan *Risk Based Capital* Terhadap Laba Perusahaan Asuransi”, *Jurnal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, Vol.07 No.03 (2017)

pada Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah di Indonesia”. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatif, metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dokumentasi atau arsip berupa laporan keuangan, metode analisis data menggunakan uji regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa premi, hasil *underwriting*, dan profitabilitas tidak memiliki pengaruh terhadap pertumbuhan aset, sedangkan untuk klaim, dan investasi memiliki pengaruh yang positif terhadap pertumbuhan aset pada perusahaan asuransi jiwa syariah di Indonesia.²⁹

Adapun persamaan penelitian ini adalah fokus penelitian yang diteliti yaitu premi dan klaim sementara. Sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian yang dipakai. Metode penelitian yang digunakan di penelitian ini yaitu kuantitatif. Sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan fokus masalah-masalah yang berbeda.

10. Skripsi yang ditulis oleh Jumaida pada tahun 2017 yang berjudul “Strategi Personal Selling Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Pada PT. Prudential Life Assurance Kantor Pemasaran Jember”. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, jenis penelitian *field research*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif yang terdiri dari tiga komponen yaitu : reduksi data,

²⁹Faiqotul Nur Assyifah Ainul, Jeni Susyanti dan Ronny Malavia Mardani, “ Pengaruh Premi, Klaim, Hasil Underwriting, Investasi dan Profitabilitas terhadap Pertumbuhan Aset pada Perusahaan Asuransi Syariah di Indonesia”, *Jurnal Riset Manajemen*, Vol.06 No.02 (2017)

penyajian data dan verifikasi. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa dalam meningkatkan penjualan polis dilakukan dengan perpaduan antara strategi menjual sekaligus merekrut + konsep AIDAS + 8 langkah penjualan yaitu *planning*, *prospecting*, pendekatan, pencarian fakta, presentasi, menangani keberatan, penutupan, pelayanan pemberian kompensasi yang menjanjikan. Perpaduan strategi tersebut berjalan sangat efektif terbukti pada tahun Februari 2017 mencapai 150 polis, meningkat pada bulan Maret menjadi 160 polis yang terjual. Adapun hambatan yang sering dihadapi agen yaitu penolakan dari calon nasabah. Solusi dilakukan dengan pendekatan, bercerita, membuka *mindset* melalui komunikasi yang baik.³⁰

Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada fokus penelitian. Penelitian ini berfokus pada strategi marketing dalam meningkatkan penjualan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan yakni ingin mengetahui pengaruh pembayaran premi dengan pencairan klaim. Sedangkan persamaannya yakni sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif.

IAIN JEMBER

³⁰Jumaida, "Strategi Personal Selling Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Pada PT Prudential Assurance Kantor Pemasaran Jember", (Skripsi : IAIN Jember, 2017)

Berikut tabulasi dari penelitian terdahulu :

Tabel 2.1

Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun	Judul	Perbedaan	Persamaan
1.	Ayu Puspita (2019)	Strategi Pencegahan Polis Lapse Akibat Keterlambatan Pembayaran Premi Lanjutan	Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada fokus masalah. Penelitian ini membahas tentang bauran promosi dalam memasarkan produk tabungan emas, sedangkan penelitian terdahulu membahas mengenai strategi pencegahan dan implikasi strategi pencegahan polis <i>lapse</i> .	Persamaan ya terletak pada metode penelitian yang digunakan, yakni sama sama kualitatif
2.	Cynthia Angraini Muchlaso, Hj. Maslichah & Afifudin (2018)	Pengaruh Premi, Hasil Investasi, Klaim, <i>Underwriting</i> terhadap Pendapatan Asuransi Syariah di Indonesia Periode 2013-2016	Metode penelitian menggunakan kuantitatif, sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif.	Sama sama berfokus pada premi dan juga klaim yang terdapat di perusahaan asuransi
3.	Achmad Fauzi (2018)	Pengaruh Pendapatan Premi Asuransi dan Hubungannya dengan Beban Klaim terhadap Laba Bersih	Metode penelitian menggunakan kuantitatif, sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan	Fokus masalah sama sama berfokus pada premi di perusahaan

		Perusahaan (Studi Kasus pada PT. Jasa Raharja)	metode penelitian kualitatif.	asuransi.
4.	Diyan Ayu Purnama Sari (2018)	Sistem Pembayaran Premi Dan Pengelolaan Dana Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Di Kota Makassar Perspektif Hukum Islam (Tahun 2016-2017)	Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada fokus masalah. Penelitian ini membahas tentang bauran promosi, sedangkan penelitian terdahulu membahas tentang sistem pembayaran premi dan pengelolaan dana badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan.	Persamaan ya yakni sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif
5.	Arih Diyaning Intiasari, Laksono Trisnantoro & Julita Hendrartini (2017)	Strategi Switching Premi Dalam Pengumpulan Dana Masyarakat Sektor Informal Sebagai Upaya Pencegahan Keterlambatan Pembayaran Premi Jaminan Kesehatan Nasional	Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada fokus masalah. Penelitian ini membahas tentang bauran promosi, sedangkan penelitian terdahulu membahas tentang upaya pencegahan keterlambatan pembayaran premi.	Persamaan ya yakni sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif

6.	Dede Rahayu & Nurul Mubarak(2017)	Pengaruh <i>Risk Based Capital</i> terhadap Profitabilitas Perusahaan Asuransi Syariah (Studi pada Perusahaan Asuransi yang Terdaftar di AASI)	Metode penelitian menggunakan kuantitatif, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif	Sama sama meneliti tentang perusahaan asuransi
7.	Risma Kartika Mulya Wardani (2017)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kontribusi Peserta pada Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah di Indonesia	Penelitian ini berfokus pada faktor faktor yang mempengaruhi kontribusi dalam perusahaan asuransi, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada klaim dan juga premi.	Sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif.
8.	Ida Ayu Ita Permata Sastri, Edy Sujana dan Ni Kadek Sinarwati (2017)	Pengaruh Pendapatan Premi, Hasil <i>Underwriting</i> , Hasil Investasi dan <i>Risk Based Capital</i> terhadap Laba Perusahaan Asuransi (Studi Empiris pada Perusahaan Asuransi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode 2011-2015)	Penelitian ini menggunakan metode menggunakan kuantitatif, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif.	Sama sama membahas tentang premi di perusahaan asuransi.
9.	Faiqotul Nur Assyifah Ainul, Jeni Susyanti dan Ronny Malavia Mardani	Pengaruh Premi, Klaim, Hasil <i>Underwriting</i> , Investasi dan Profitabilitas terhadap Pertumbuhan Aset	Penelitian ini menggunakan metode menggunakan kuantitatif, sedangkan penelitian yang	Sama sama membahas tentang premi dan klaim di perusahaan asuransi.

	(2017)	pada Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah di Indonesia	akan dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif.	
10.	Jumaida (2017)	Strategi Personal Selling Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Pada PT Prudential Life Assurance Kantor Pemasaran Jember	Penelitian ini berfokus pada strategi <i>marketing</i> dalam meningkatkan penjualan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan yakni ingin mengetahui pengaruh pembayaran premi dengan pencairan klaim.	Sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif

Sumber : Data diolah dari peneliti terdahulu

Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah diuraikan di atas sebagai acuan penelitian, terdapat hal menarik dari penelitian yang dilakukan peneliti yakni mengenai proses pengajuan klaim di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember itu hanya membutuhkan waktu 1 hari saja sedangkan di asuransi lain seperti Prudential dan AXA Redefining Insurance, Bumiputera, Jiwasraya, dan juga Acia Center Raya dalam pengajuan klaimnya membutuhkan waktu yang lama berkisar 2 hari sampai 14 hari.

B. Kajian Teori

1. Asuransi

a. Pengertian Asuransi

Kata asuransi berasal dari bahasa Inggris, *insurance*, yang dalam bahasa Indonesia telah menjadi bahasa populer dan diadopsi dalam bahasa Kamus Besar Bahasa Indonesia dengan padanan kata “pertanggungan”. Echols dan Shadilly memaknai kata *insurance* dengan (a) asuransi, (b) jaminan. Dalam bahasa Belanda biasa disebut dengan istilah *assurantie* (asuransi) dan *verzekering* (pertanggungan). Pengertian asuransi sangatlah banyak dengan berbagai macam definisi yang telah diberikan oleh para ahli ekonomi dan asuransi negara barat antara lain: asuransi didefinisikan sebagai upaya masyarakat secara bersama yang terdiri dari kumpulan besar individu-individu dalam sebuah sistem pembayaran angsuran demi untuk meringankan atau menghapus kerugian yang jelas nilai harganya dari segi ekonomi bagi setiap kumpulan itu.³¹

Asuransi juga berarti usaha untuk mengatasi resiko. Fungsi utamanya adalah untuk mengganti kerugian ekonomi karena suatu bencana atau kecelakaan. Asuransi secara formal juga dapat diartikan sebagai sebuah sistem yang aman peserta asuransi, dengan pertimbangan, berjanji untuk mengganti dan membayar uang atau menyumbang untuk menolong peserta asuransi yang mengalami

³¹ Nurul Ichsan Hasan, *Pengantar Asuransi Syariah* (Jakarta : Gaung Persada Press Group, 2014),35

kerugian yang berkaitan dengan kehilangan dari nilai ekonomi pada masa ia masih menjadi anggota peserta.³²

Definisi asuransi di Indonesia telah ditetapkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian, Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan. Sedangkan, ruang lingkup usaha asuransi, yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi, memberi perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang.³³

b. Dasar Hukum Asuransi

1. Al-Qur'an

Apabila dilihat sepintas keseluruhan ayat Al-Qur'an, tidak terdapat satu ayat pun yang menyebutkan istilah asuransi seperti yang kita kenal sekarang ini, baik istilah "*al-ta'min*" ataupun "*al-takaful*". Namun demikian, walaupun tidak menyebutkan secara

³² Ibid., 36

³³ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah Life and General Konsep dan Sistem Operasional* (Jakarta : Gema Insani, 2004), 27

tegas, terdapat ayat yang menjelaskan tentang konsep asuransi dan yang memiliki muatan nilai-nilai dasar yang ada dalam praktik asuransi.³⁴ Maka ayat-ayat berikut merupakan ayat yang mencakup pembahasan mengenai nilai-nilai dasar asuransi. Nilai-nilai tersebut didasarkan pada :

a. Perintah Allah untuk mempersiapkan hari depan

1) QS. Al-Hasyr (59) : 18

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرَ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ
وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Artinya :

“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan.”³⁵

2) QS. Yusuf (12) : 47-49

قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَابًّا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلِهِ
إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تَأْكُلُونَ ﴿٤٧﴾ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ سَبْعُ شِدَادٍ
يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ هُنَّ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا حُصِنُونَ ﴿٤٨﴾ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ
بَعْدِ ذَلِكَ عَامٌ فِيهِ يُغَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعَصِرُونَ ﴿٤٩﴾

Artinya :

(47) Dia (Yusuf) berkata, “Agar kamu bercocok tanam tujuh tahun (berturut-turut) sebagaimana biasa; kemudian apa

³⁴Widyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia* (Jakarta : Kencana, 2005), 189

³⁵Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah Al-Aliyy* (Jakarta : CV Penerbit Diponegoro, 2015), 437

yang kamu tuai hendaklah kamu biarkan di tangkainya kecuali sedikit untuk kamu makan.

(48) Kemudian setelah itu akan datang tujuh (tahun) yang sangat sulit, yang menghabiskan apa yang kamu simpan untuk menghadapinya (tahun sulit), kecuali sedikit dari apa (bibit gandum) yang kamu simpan.

(49) Setelah itu akan datang tahun, di mana manusia diberi hujan (dengan cukup) dan pada masa itu mereka memeras (anggur).”³⁶

b. Perintah Allah untuk saling menolong dan bekerja sama

1) QS. al-Maidah (5) : 2

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَحِلُّوْا شَعِيْرَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا
 اَهْدٰى وَلَا الْقَلْبِدَ وَلَا ءَامِيْنَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُوْنَ فَضْلًا مِّنْ
 رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَّاِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوْا وَلَا تَجْرِمْنٰكُمْ سَنَآئِنُ قَوْمٍ
 اَنْ صَدُّوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ اَنْ تَعْتَدُوْا وَتَعَاوَنُوْا عَلٰى
 الْبِرِّ وَالْتَّقْوٰى وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلٰى الْاِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللّٰهَ اِنَّ
 اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya :

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban), dan Qalaid (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian (mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi dari Masjidilharam mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-

³⁶Ibid., 22

menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksa-Nya.³⁷

2) QS. al-Baqarah (2) : 185

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ
مِّنَ الْهُدَى وَالْفُرْقَانِ ۚ فَمَن شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ ۖ وَمَن
كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَىٰ سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ أُخَرَ ۗ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ
الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ
عَلَىٰ مَا هَدَيْتُمْ ۗ وَلِعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ﴿١٨٥﴾

Artinya :

Bulan Ramadhan adalah (bulan) yang di dalamnya diturunkan Al Qur'an, sebagai petunjuk bagi manusia dan penjelasan-penjelasan mengenai petunjuk itu dan pembeda (antara yang benar dan yang batil). Karena itu, barang siapa di antara kamu ada di bulan itu, maka berpuasalah. Dan barang siapa sakit atau dalam perjalanan (dia tidak berpuasa), maka (wajib menggantinya), sebanyak hari yang ditinggalkannya itu, pada hari-hari yang lain. Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, agar kamu bersyukur.³⁸

c. Perintah Allah untuk saling melindungi dalam keadaan susah

1) QS. al-Quraisy (106) : 4

الَّذِي أَطْعَمَهُم مِّن جُوعٍ وَءَامَنَهُم مِّنْ خَوْفٍ ﴿٤﴾

Artinya :

Yang telah memberi makanan kepada mereka untuk menghilangkan lapar dan mengamankan mereka dari rasa ketakutan.³⁹

³⁷Ibid., 85

³⁸Ibid., 22

³⁹Ibid., 483

2) QS. al-Baqarah (2) : 126

وَإِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّ اجْعَلْ هَذَا بَلَدًا آمِنًا وَارْزُقْ أَهْلَهُ مِنَ الثَّمَرَاتِ مَنْ آمَنَ مِنْهُمْ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ قَالَ وَمَنْ كَفَرَ فَأُمَتِّعُهُ قَلِيلًا ثُمَّ أَضْطَرُّهُ إِلَىٰ عَذَابِ النَّارِ وَبِئْسَ الْمَصِيرُ ﴿١٢٦﴾

Artinya :

Dan (ingatlah) ketika Ibrahim berdoa, “Ya Tuhanku, jadikanlah (negeri Mekah) ini negeri yang aman dan berilah rezeki berupa buah-buahan kepada penduduknya, yaitu di antara mereka yang beriman kepada Allah dan hari kemudian,” Dia (Allah) berfirman, “Dan kepada orang yang kafir akan Aku beri kesenangan sementara, kemudian akan Aku paksa dia ke dalam azab neraka dan itulah seburuk-buruk tempat kembali.”⁴⁰

d. Perintah Allah untuk bertawakal dan optimis berusaha

1) QS. al-Taghaabun (64) : 11

مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ إِلَّا بِإِذْنِ اللَّهِ وَمَنْ يُؤْمِنْ بِاللَّهِ يَهْدِ قَلْبَهُ ۗ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ﴿١١﴾

Artinya :

Tidak ada suatu musibah yang menimpa (seseorang), kecuali dengan izin Allah; dan barang siapa beriman kepada Allah, niscaya Allah akan memberi petunjuk kepada hatinya. Dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.⁴¹

IAIN JEMBER

⁴⁰Ibid., 15

⁴¹Ibid., 444

2) QS. Luqman (31) : 34

إِنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ عِلْمُ السَّاعَةِ وَيُنزِلُ الْغَيْثَ وَيَعْلَمُ مَا فِي
الْأَرْحَامِ وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ مَّاذَا تَكْسِبُ غَدًا وَمَا تَدْرِي
نَفْسٌ بِأَيِّ أَرْضٍ تَمُوتُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿٣٤﴾

Artinya :

Sesungguhnya hanya di sisi Allah ilmu tentang hari Kiamat; dan Dia yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang ada dalam rahim. Dan tidak ada seorang pun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan dikerjakannya besok. Dan tidak ada seorang pun yang dapat mengetahui di bumi mana dia akan mati. Sungguh, Allah Maha Mengetahui, Maha Mengenal.⁴²

- e. Penghargaan Allah terhadap perbuatan mulia yang dilakukan manusia

QS. al-Baqarah (2) : 261

مَثَلُ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ كَمَثَلِ حَبَّةٍ أَنْبَتَتْ
سَبْعَ سَنَابِلٍ فِي كُلِّ سُنْبُلَةٍ مِائَةٌ حَبَّةٌ وَاللَّهُ يُضْعِفُ لِمَنْ يَشَاءُ
وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ ﴿٢٦١﴾

Artinya :

Perumpamaan orang yang menginfakkan hartanya di jalan Allah seperti sebutir biji yang menumbuhkan tujuh tangkai, pada setiap tangkai ada seratus biji. Allah melipatgandakan bagi siapa yang Dia kehendaki, dan Allah Mahaluas, Maha Mengetahui.⁴³

⁴²Ibid., 331

⁴³Ibid., 34

2. Al- Hadits

a. Hadits tentang Aqilah

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ (رض) قَالَ : اِفْتَتَلَتْ امْرَأَتَانِ مِنْ هُزَيْلٍ فَرَمَتْ إِحْدَاهُمَا
 الْأُخْرَى مِنْ هُدَيْلٍ فَرَمَتْ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَى بِحَجَرٍ فَفَقَتَتْهَا وَمَا فِي
 بَطْنِهَا فَاخْتَصَمُوا إِلَى النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَقَضَى أَنَّ دِيَةَ جَنِينِهَا
 عُزَّةٌ عَبْدٌ أَوْ وَلِيدَةٌ وَقَضَى أَنَّ دِيَةَ الْمَرْأَةِ عَاقِلَتُهَا

Artinya :

Diriwayatkan oleh Abu Hurairah ra, dia berkata : Berselisih duaorang wanita dari suku Huzail, kemudian salah satu wanita tersebut melempar batu ke wanita yang lain sehingga mengakibatkan kematian wanita tersebut beserta janin yang dikandungnya. Maka ahli waris dari wanita yang meninggal tersebut mengadukan peristiwa tersebut kepada rasulullah saw, maka rasulullah saw, memutuskan ganti rugi dari pembunuhan terhadap janin tersebut dengan pembebasan seorang budak laki-laki atau perempuan, dan memutuskan ganti rugi kematian wanita tersebut dengan uang darah (diyat) yang dibayarkan oleh aqilahnya (kerabat dari orang tua laki-laki). (HR. Bukhari)⁴⁴

Hadits ini menjelaskan tentang praktik *aqilah* yang telah menjadi tradisi di masyarakat Arab. *Aqilah* dalam hadits di atas dimaknai dengan *ashabah* (kerabat dari orang tua laki-laki) yang mempunyai kewajiban menanggung denda (*diyat*) jika ada salah satu anggota sukunya melakukan pembunuhan terhadap anggota suku yang lain. Penanggungan bersama oleh *aqilah*-nya merupakan suatu kegiatan yang mempunyai unsur seperti yang berlaku pada bisnis asuransi. Kemiripan ini didasarkan atas

⁴⁴Imam Bukhari, *Sahih al-Bukhari* (Dar al-Fikr, 1994), Juz 8 kitab diyat, No. 6910 hal.59

adanya prinsip saling menanggung (takaful) antar anggota suku.⁴⁵

b. Hadits tentang saling bekerja sama dan bantu-membantu

حَدِيثَ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا. أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : يَظْلِمُهُ، وَلَا يُسْلِمُهُ. وَمَنْ كَانَ فِي حَاجَةٍ أَخِيهِ. كَانَ اللَّهُ فِي حَاجَتِهِ. وَمَنْ فَرَّجَ عَنْ مُسْلِمٍ كُرْبَةً، فَرَّجَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبَاتِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ. وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا، سَتَرَهُ اللَّهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ.

Artinya :

Abdullah bin Umar r.a berkata : Rasulullah saw. Bersabda : Seorang Muslim saudara terhadap sesama Muslim, tidak menganiayanya dan tidak akan dibiarkan dianiaya orang lain. Dan siapa yang menyampaikan hajat saudaranya, maka Allah akan menyampaikan hajatnya. Dan siapa yang melapangkan kesusahan seorang Muslim, maka Allah akan melapangkan kesukarannya di hari qiyamat, dan siapa yang menutupi aurat seorang muslim maka Allah akan menutupinya di hari qiyamat. (HR.Bukhari).⁴⁶

c. Hadits tentang anjuran menghilangkan kesulitan seseorang

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ (رض) عَنِ النَّبِيِّ (ص) قَالَ : مَنْ نَفَّسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبٍ الدُّنْيَا عَنْهُ كُرْبٍ يَوْمَ الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ (رواه مسلم)

Artinya:

Diriwayatkan oleh Abu Hurairah ra, Nabi Muhammad bersabda: barangsiapa yang menghilangkan kesulitan duniawinya seorang mukmin, maka Allah Swt kan menghilangkan kesulitannya pada hari kiamat. Barangsiapa yang mempermudah kesulitan seseorang, maka Allah SWT akan mempermudah urusannya di dunia dan di akhirat.” (HR.Muslim)⁴⁷

⁴⁵Ali Hasan, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam* (Jakarta : kencana, 2004), 114

⁴⁶Imam Bukhari, *Shahih al-Bukhari: Kitab al-Mudholimu wa al-Ghashbu*, Jilid 2 (Beirut : Dar al-Kutub al-Ilmiyah, 1998), 126

⁴⁷Imam Muslim, *Shahih Muslim: Kitab ad-Dzikru wa al-Du'a wa at-Taubah*, Juz 8, (ttp : Maktabah Syamilah, tth), 71

Dalam hadits tersebut tersirat adanya anjuran untuk saling membantu antara sesama manusia dengan menghilangkan kesulitan seseorang atau dengan mempermudah urusan duniawinya, niscaya Allah SWT akan mempermudah segala urusan dunia dan urusan akhiratnya. Dalam perusahaan asuransi, kandungan hadits di atas terlihat dalam bentuk pembayaran dana sosial dari nasabah perusahaan asuransi yang sejak awal mengikhhlaskan dananya untuk kepentingan sosial, yaitu untuk membantu dan mempermudah urusan saudaranya yang kebetulan mendapatkan musibah atau bencana.

d. Hadits tentang anjuran meninggalkan ahli waris yang kaya

عَنْ عَامِرِ بْنِ أَبِي وَقَاصٍ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ (ص) إِنَّ تَرَكْتَ وَلَدَكَ أَغْنِيَاءَ خَيْرٌ مِنْ أَنْ تَتَرَكَهُمْ عَالَةً يَتَكَفَّفُونَ.

Artinya :

Diriwayatkan dari Amir bin Sa'ad bin Abi Waqasy, telah bersabda Rasulullah SAW: "Lebih baik jikau engkau meninggalkan anak-anak kamu (ahli waris) dalam keadaan kaya raya, dari pada meninggalkan mereka dalam keadaan miskin (kelaparan) yang meminta-minta kepada manusia lainnya. (HR.Bukhari)⁴⁸

Rasulullah SAW sangat memperhatikan kehidupan yang akan terjadi di masa datang (*future time*) dengan cara mempersiapkan sejak dini bekal yang harus diperlukan untuk kehidupan dan keturunan (ahli waris) yang berkecukupan secara materi, dalam pandangan Rasulullah SAW, sangatlah baik

⁴⁸Imam Bukhari, *Sahih Bukhari:Kitab al-Faraid*, Jilid 8, 6

daripada meninggalkan mereka dalam keadaan terlantar yang harus meminta-minta kepada orang lain. Dalam pelaksanaan operasionalnya, organisasi asuransi mempraktikkan nilai yang terkandung dalam hadits di atas dengan cara mewajibkan anggotanya untuk membayar uang iuran (premi) yang digunakan sebagai tabungan dan dapat dikembalikan ke ahli warisnya jika pada suatu saat terjadi peristiwa yang merugikan, baik dalam bentuk kematian nasabah atau kecelakaan diri.⁴⁹

e. Hadits tentang menghindari resiko

أَنَّسُ بْنُ مَالِكٍ (رض) قَالَ : رَجُلٌ يَا رَسُولَ اللَّهِ (ص) أَعَقَّلَهَا أَوْ أَتَوَكَّلَنَ قَالَ : أَعَقَّلَهَا.

Artinya :

Diriwayatkan dari Anas bin Malik ra, bertanya seseorang kepada Rasulullah Saw. tentang (untanya) : “Apa (unta) ini saya ikat saja atau langsung saya bertawakal pada (Allah Swt) “Bersabda Rasulullah SAW” Pertama ikatlah unta itu kemudian bertakwalah kepada Allah SWT.” (HR.Tirmidzi)⁵⁰

Rasulullah SAW memberi tuntunan pada manusia agar selalu bersikap waspada terhadap kerugian atau musibah yang akan terjadi, bukannya langsung menyerahkan segalanya (*tawakal*) kepada Allah SWT. Hadits di atas mengandung nilai implisit agar kita selalu menghindar dari resiko yang membawa kerugian pada diri kita, baik itu berbentuk kerugian materi ataupun kerugian yang berkaitan langsung dengan diri manusia

⁴⁹ Ibid, 117

⁵⁰ Imam Tirmidzi, *Sunan at-Tirmidzi: Kitab al-Sifat al-Qiyamah wa al-Rakaik al-Wara* (Dar al-Fikr, 1994), 232

(jiwa). Praktik asuransi adalah bisnis yang bertumpu pada bagaimana cara mengelola resiko itu dapat diminimalisasi pada tingkat yang sedikit (serendah) mungkin. Resiko kerugian tersebut akan terasa ringan jika dan hanya jika ditanggung bersama-sama oleh semua anggota (nasabah) asuransi. Sebaliknya jika resiko kerugian tersebut hanya ditanggung oleh pemiliknya, maka akan berakibat terasa berat bagi pemilik resiko tersebut.⁵¹

3. Undang-Undang Tentang Asuransi

Ada lima dasar hukum yang mengatur perasuransian di Indonesia, diantaranya :

1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian

Undang-undang ini adalah dasar hukum utama yang meregulasi industri perasuransian dan segala kegiatan di dalamnya. UU No. 2 Tahun 1992 berisikan aturan tentang usaha asuransi. Menurut dokumen tersebut, asuransi adalah salah satu bentuk usaha menanggulangi risiko yang dihadapi masyarakat.⁵²

⁵¹Ibid., 119

⁵²Presiden RI, “Undang Undang Republik Indonesia No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian”

2. Kitab Undang-Undang Hukum Pidana atau KUHP Pasal 1320 dan Pasal 1774

Kedua pasal dalam KUHP ini menerangkan bahwa asuransi mengandung perjanjian antara dua belah pihak. Perjanjian tersebut termasuk ke dalam ruang lingkup pidana, sehingga apa-apa yang terkait di dalamnya bisa dibawa ke ranah hukum pidana.⁵³

3. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang atau KUHD Bab 9 Pasal 246

Hampir sama seperti Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Perasuransian, KUHD Bab 9 Pasal 246 juga menjelaskan tentang jenis pertanggungan asuransi, batas maksimal pertanggungan, proses klaim yang berlaku, penyebab batalnya proses pertanggungan, hingga bagaimana pertanggungan dinyatakan secara tertulis dalam dokumen polis.⁵⁴

4. Peraturan Pemerintah atau PP Nomor 73 Tahun 1992

PP Nomor 73 Tahun 1992 mengatur penyelenggaraan usaha perasuransian dalam rangka mendorong pertumbuhan

⁵³Deny Guntara, "Asuransi dan Ketentuan Hukum Yang Mengaturnya", *Jurnal Justisi Ilmu Hukum*, Vol. 01 No. 01 (2016)

⁵⁴Mahkamah Agung RI, Biro Hukum dan Humas Badan Usaha Administrasi, Kitab Undang Undang Hukum dagang Untuk Indonesia

nasional. Dalam praktiknya, perusahaan asuransi harus berprinsip sehat dan bertanggung jawab.⁵⁵

5. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 1999

PP Nomor 64 Tahun 1999 ini merupakan revisi dari PP Nomor 7 Tahun 1992, yang membahas penyelenggaraan perasuransian. Perubahan tersebut terjadi dalam rangka menyesuaikan peraturan dan regulasi yang ada dengan perubahan zaman.⁵⁶

c. Tujuan Asuransi

1. Pengalihan Risiko

Tertanggung menyadari bahwa ada ancaman bahaya terhadap harta kekayaan miliknya dan terhadap jiwanya. Jika bahaya tersebut menimpa harta kekayaan atau jiwanya, dia akan menderita kerugian atau korban jiwa atau cacat raga akan mempengaruhi perjalanan hidup seseorang atau ahli warisnya. Tertanggung sebagai pihak yang terancam bahaya merasa berat memikul beban risiko yang sewaktu-waktu dapat terjadi.

Dalam mengurangi atau menghilangkan beban risiko tersebut, pihak tertanggung berupaya mencari jalan kalau ada pihak lain yang bersedia mengambil alih beban risiko ancaman bahaya dan dia sanggup membayar kontra prestasi yang disebut premi. Dalam

⁵⁵Presiden Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian

⁵⁶Presiden Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 63 tahun 1999 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 73 tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian

dunia bisnis, perusahaan asuransi selalu siap menerima tawaran dari pihak tertanggung untuk mengambil alih risiko dengan imbalan pembayaran premi. Tertanggung mengadakan asuransi dengan tujuan mengalihkan risiko yang mengancam harta kekayaan atau jiwanya dengan membayar sejumlah premi kepada perusahaan asuransi (penanggung), sejak itu pula risiko beralih kepada penanggung. Apabila sampai berakhirnya jangka waktu asuransi tidak terjadi peristiwa yang merugikan, penanggung beruntung memiliki dan menikmati premi yang telah diterimanya dari tertanggung.

Berbeda dengan asuransi kerugian, pada asuransi jiwa apabila sampai berakhirnya jangka waktu asuransi tidak terjadi peristiwa kematian atau kecelakaan yang menimpa diri tertanggung maka tertanggung akan memperoleh pengambilan sejumlah uang dari penanggung sesuai dengan isi perjanjian asuransi. Demikian premi yang dibayar oleh tertanggung itu seolah-olah sebagai tabungan pada penanggung. Timbulnya perbedaan dengan asuransi kerugian karena pembayaran premi pada asuransi jiwa dilakukan secara berkala biasanya secara bulanan. Dalam jangka waktu yang cukup lama premi yang disetor kepada penanggung dapat berfungsi sebagai modal usaha dengan mana tertanggung diberi hak untuk menikmati hasilnya setelah jangka waktu asuransi berakhir.⁵⁷

⁵⁷ Ibid., 12

2. Pembayaran Ganti Kerugian

Dalam hal tidak terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian, maka tidak ada masalah terhadap risiko yang ditanggung oleh penanggung. Dalam praktiknya tidak senantiasa bahaya yang mengancam itu sungguh-sungguh terjadi. Ini merupakan kesempatan baik bagi penanggung mengumpulkan premi yang dibayar oleh beberapa tertanggung yang mengikatkan diri kepadanya. Jika pada suatu ketika sungguh-sungguh terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian (risiko berubah menjadi kerugian), maka kepada tertanggung yang bersangkutan akan dibayarkan ganti kerugian seimbang dengan jumlah asuransinya. Dalam praktiknya, kerugian yang timbul itu bersifat sebagian (*partial loss*), tidak semuanya berupa kerugian total (*total loss*). Demikian, tertanggung mengadakan asuransi bertujuan untuk memperoleh pembayaran ganti kerugian yang sungguh-sungguh dideritanya.

Jika dibandingkan dengan jumlah premi yang diterima dari beberapa tertanggung, maka jumlah ganti kerugian yang dibayarkan kepada tertanggung yang menderita kerugian itu tidaklah begitu besar jumlahnya. Kerugian yang diganti oleh penanggung itu hanya sebagian kecil dari jumlah premi yang diterima dari seluruh tertanggung. Dari sudut perhitungan ekonomi, keadaan ini merupakan faktor pendorong perkembangan Perusahaan Asuransi, di samping faktor tingginya pendapatan perkapita warga negara.

Berbeda dengan asuransi kerugian, pada asuransi jiwa apabila dalam jangka waktu asuransi terjadi peristiwa kematian atau kecelakaan yang menimpa diri tertanggung, maka penanggung akan membayar jumlah asuransi yang telah disepakati bersama seperti tercantum dalam polis. Jumlah asuransi yang disepakati itu merupakan dasar perhitungan premi dan untuk memudahkan penanggung membayar sejumlah uang akibat terjadinya peristiwa kematian atau kecelakaan. Jadi, pembayaran sejumlah uang itu bukan sebagai ganti kerugian, karena jiwa atau raga manusia bukan harta kekayaan, dan tidak dapat dinilai dengan uang.⁵⁸

3. Pembayaran Santunan

Asuransi kerugian dan asuransi jiwa diadakan berdasarkan perjanjian bebas (sukarela) antara penanggung dan tertanggung (*voluntary insurance*). Akan tetapi, undang-undang mengatur asuransi yang bersifat wajib (*compulsory insurance*), artinya tertanggung terikat dengan penanggung karena perintah undang-undang, bukan karena perjanjian. Asuransi jenis ini disebut asuransi sosial (*social security insurance*). Asuransi sosial bertujuan melindungi masyarakat dari ancaman bahaya kecelakaan yang mengakibatkan kematian atau cacat tubuh dengan membayar sejumlah kontribusi (semacam premi), tertanggung berhak memperoleh perlindungan dari ancaman bahaya.

⁵⁸ Ibid., 13

Tertanggung yang membayar kontribusi tersebut adalah mereka yang terikat pada suatu hubungan hukum tertentu yang ditetapkan undang-undang, misalnya hubungan kerja, penumpang angkutan umum. Apabila mereka mendapat musibah kecelakaan dalam pekerjaannya atau selama angkutan berlangsung, mereka (atau ahli warisnya) akan memperoleh pembayaran santunan dari penanggung (BUMN), yang jumlahnya telah ditetapkan oleh undang-undang. Jadi, tujuan mengadakan asuransi sosial menurut pembentuk undang-undang adalah untuk melindungi kepentingan masyarakat, dan mereka yang terkena musibah diberi santunan sejumlah uang.⁵⁹

4. Kesejahteraan Anggota

Apabila beberapa orang berhimpun dalam suatu perkumpulan dan membayar kontribusi (iuran) kepada perkumpulan, maka perkumpulan itu berkedudukan sebagai penanggung, sedangkan anggota perkumpulan berkedudukan sebagai tertanggung. Jika terjadi peristiwa yang mengakibatkan kerugian atau kematian bagi anggota (tertanggung), perkumpulan akan membayar sejumlah uang kepada anggota (tertanggung) yang bersangkutan. Wirjono Prodjodikoro menyebut asuransi seperti ini mirip dengan “perkumpulan koperasi”. Asuransi ini merupakan asuransi saling menanggung (*onderlinge verzekering*) atau asuransi usaha bersama

⁵⁹ Ibid., 14

(*mutual insurance*) yang bertujuan mewujudkan kesejahteraan anggota.

Setelah ditelaah dengan saksama, asuransi saling menanggung tidak dapat digolongkan ke dalam asuransi murni, tetapi hanya mempunyai unsur-unsur yang mirip dengan asuransi kerugian atau asuransi jumlah. Penyetoran uang iuran oleh anggota perkumpulan (semacam premi oleh tertanggung) merupakan pengumpulan dana untuk kesejahteraan anggotanya atau untuk mengurus kepentingan anggotanya, misalnya bantuan biaya upacara bagi anggota yang mengadakan selamatan, bantuan biaya penguburan bagi anggota yang meninggal dunia, dan biaya perawatan bagi anggota yang mengalami kecelakaan atau sakit.

Asuransi kesejahteraan seperti ini lebih sesuai apabila dikelola oleh perkumpulan Koperasi atau Usaha Bersama karena sesuai benar dengan asas dan tujuan kedua badan hukum tersebut. Kedua badan hukum ini diatur dalam Pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 sebagai berikut:

Usaha Perasuransian hanya dapat dilakukan oleh badan hukum yang berbentuk :

- a. Perusahaan Perseroan (Persero);
- b. Koperasi;
- c. Perseroan Terbatas;
- d. Usaha Bersama (mutual).

Usaha Bersama semacam ini dalam praktik asuransi kini telah dilakukan dalam bentuk Asuransi Takaful (asuransi kesejahteraan) berdasarkan prinsip syari'ah Islam yang menghindari sistem bunga yang disebut riba. Asuransi Takaful merupakan alternatif yang dikembangkan oleh pengusaha Islam yang menampung hasrat para peminat, mengingat sebagian besar anggota masyarakat Indonesia beragama Islam. Oleh karena itu, prospek Asuransi Takaful cukup cerah.⁶⁰

d. Manfaat Asuransi

Asuransi mempunyai banyak manfaat, antara lain berikut ini :

1. Asuransi Melindungi Risiko Investasi

Kemauan untuk menanggung risiko merupakan unsur fundamental dalam perekonomian bebas. Bilamana suatu perusahaan berusaha untuk memperoleh keuntungan dalam bidang usahanya, maka kehadiran risiko dan ketidakpastian tidak dapat dihindarkan. Asuransi mengambil alih risiko itu, karena asuransi menghilangkan atau mengurangi risiko, maka para usahawan dimungkinkan dan didorong untuk mengkonsentrasikan energi dan modal dalam usaha-usaha yang kreatif. Asuransi telah menjadi bagian yang esensial dari setiap perusahaan. *Investment banking* misalnya akan merasa lebih yakin penilaiannya terhadap proyek-proyek tertentu apabila semua risiko proyek itu yang mungkin terjadi telah dilindungi oleh asuransi.

⁶⁰ Ibid., 15

2. Asuransi Sebagai Sumber Dana Investasi

Pembangunan ekonomi memerlukan dukungan investasi dalam jumlah memadai yang pelaksanaannya harus berdasarkan pada kemampuan sendiri. Oleh karena itu, diperlukan usaha keras untuk mengerahkan dana masyarakat melalui lembaga keuangan bank dan non-bank. Usaha perasuransian sebagai salah satu lembaga keuangan non-bank yang menghimpun dana masyarakat, semakin penting peranannya sebagai sumber modal untuk investasi di berbagai bidang.

Dalam perjalanan hidupnya, perusahaan-perusahaan asuransi mampu menghimpun dana (*dalam bentuk premi asuransi*) dalam jumlah yang tidak kecil. Penginvestasian kembali dana-dana tersebut merupakan sumber modal yang sangat berarti dalam mempercepat laju perkembangan ekonomi.

3. Asuransi untuk Melengkapi Persyaratan Kredit

Kreditur lebih percaya pada perusahaan yang risiko kegiatan usahanya diasuransikan. Pemberi kredit tidak hanya tertarik dengan keadaan perusahaan serta kekayaannya yang ada saat ini, tetapi juga sejauh mana perusahaan tersebut telah melindungi diri dari kejadian-kejadian yang tidak terduga di masa depan. Cara untuk memperoleh perlindungan tersebut adalah dengan memiliki polis asuransi.

4. Asuransi Dapat Mengurangi Kekhawatiran

Sebagaimana telah dijelaskan di atas, fungsi primer dari asuransi adalah mengurangi kekhawatiran akibat ketidakpastian. Perusahaan asuransi tidak kuasa mencegah terjadinya kerugian-kerugian tak terduga. Jadi, perusahaan asuransi tidaklah mengurangi ketidakpastian terjadinya penyimpangan yang tak diharapkan itu. Misalnya, perusahaan asuransi tidak akan dapat mencegah badai, kecelakaan mobil, kematian, atau sakit. Akan tetapi, perusahaan asuransi dapat mengurangi ketidakpastian beban ekonomi dari kerugian yang tidak pasti itu. Jika seorang pemilik rumah mengasuransikan rumahnya terhadap kerugian kebakaran, rumah itu masih mungkin terbakar. Tetapi pemilik rumah itu dapat terbebas dari kekhawatiran, karena ia tahu bahwa kerugian itu akan ditanggung oleh perusahaan asuransi. Ketenteraman hati yang diberikan oleh asuransi inilah salah satu jasa utama yang diterima tertanggung bila ia telah membayar premi asuransi.⁶¹

2. Premi

a. Pengertian Premi Asuransi

Premi asuransi adalah bayaran asuransi atau harga sebagai jaminan penanggung asuransi untuk bertanggung jawab, hal itu tidak perlu dibayar lebih dahulu karena biasanya oleh penanggung asuransi dijadikan sebagai satu isyarat yaitu perjanjian akan berlaku hanya

⁶¹ Herman Darmawi, *Manajemen Asuransi* (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2000), 4

setelah premi dibayar. Dalam asuransi premi mungkin mempunyai suatu nilai tanggungan untuk tambahan kepada anggota lain dalam masyarakat yang mengalami kerugian, oleh karena itu penanggung asuransi adalah kedua-duanya, sebagai yang diasuransikan, dia berkewajiban untuk membantu ahli-ahli lain dan berhak menerima premi bila terjadi kerugian atasnya.⁶²

Dari berbagai pendapat di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa premi asuransi adalah besaran uang kontribusi yang diberikan seorang nasabah kepada pihak asuransi yang di dalamnya terdapat perjanjian polis untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan dan kehilangan yang penetapannya sesuai dengan kemampuan nasabah.

b. Fungsi Premi Asuransi

Besaran premi yang dibayarkan oleh setiap nasabah kepada pihak asuransi yang besarnya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati tersebut memiliki fungsi diantaranya sebagai berikut :

- a) Mengembalikan tertanggung kepada posisi (ekonomi) seperti sebelum terjadi kerugian.
- b) Menghindari tertanggung dari kebangkrutan sedemikian rupa, sehingga mampu berdiri pada posisi seperti keadaan sebelum terjadinya kerugian.

Sedangkan bagi nasabah, premi juga sangat penting karena premi yang harus dibayarkan merupakan biaya yang dapat

⁶² Mohammad Muslehuddin dalam Picard, *Asuransi dalam Islam* (Jakarta : Bumi Aksara, 2005), 32

mempengaruhi kegiatan atau tingkat konsumsinya. Oleh karena itu, tinggi rendahnya premi pada umumnya akan menjadi pertimbangan utama bagi nasabah apakah dia akan menutup risiko dengan asuransi atau tidak.⁶³

c. Jumlah Premi Yang Harus Dibayar

Penetapan tingkat premi asuransi harus didasarkan pada perhitungan analisis risiko yang sehat. Besarnya jumlah premi yang harus dibayar oleh tertanggung ditentukan berdasarkan penilaian risiko yang dipikul oleh penanggung. Dalam praktiknya penetapan besarnya jumlah premi itu diperjanjikan oleh tertanggung dan penanggung secara layak dan di cantumkan dalam polis. Besarnya jumlah premi dihitung sedemikian rupa, sehingga dengan penerimaan premi dari beberapa tertanggung, berkemampuan membayar klaim ganti kerugian kepada tertanggung yang terkena peristiwa yang menimbulkan kerugian.

Dalam jumlah premi yang harus dibayar oleh tertanggung juga termasuk biaya yang berkenaan dengan pengadaan asuransi itu. Rincian yang dapat dikalkulasikan dalam jumlah premi adalah :

- a. Jumlah persentase dari jumlah yang diasuransikan.
- b. Jumlah biaya-biaya yang dikeluarkan oleh penanggung, misalnya biaya materai, biaya polis.
- c. Kurtase untuk pialang jika asuransi diadakan melalui pialang.

⁶³ Soesino Djojosoedarso, *Prinsip-Prinsip dan Manajemen Risiko Asuransi Syariah* (Jakarta : PT. Salemba Empat Satria, 2011), 127

d. Keuntungan bagi penanggung dan jumlah cadangan.⁶⁴

Menurut ketentuan Pasal 20 Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992, premi harus ditetapkan pada tingkat yang mencukupi, tidak berlebihan, dan tidak diterapkan secara diskriminatif. Tingkat premi dinilai tidak mencukupi apabila :

- a. Sedemikian rendah sehingga sangat tidak sebanding dengan manfaat yang diperjanjikan dalam polis asuransi yang bersangkutan;
- b. Penerapan tingkat premi secara berkelanjutan akan membahayakan tingkat solvabilitas perusahaan;
- c. Penerapan tingkat premi secara berkelanjutan akan dapat merusak iklim kompetisi yang sehat.

Tingkat premi dinilai berlebihan apabila sedemikian tinggi, sehingga sangat tidak sebanding dengan manfaat yang diperjanjikan dalam polis asuransi yang bersangkutan. Penerapan tingkat premi dinilai bersifat diskriminatif apabila tertanggung dengan luas pengadaaan yang sama serta dengan jenis dan tingkat risiko yang sama dikenakan tingkat premi yang berbeda.

Premi asuransi dapat dibayarkan langsung oleh tertanggung kepada Perusahaan Asuransi atau melalui Perusahaan Pialang Asuransi untuk kepentingan tertanggung. Dalam hal premi asuransi dibayarkan melalui Perusahaan Pialang Asuransi, perusahaan ini wajib menyerahkan premi tersebut kepada Perusahaan Asuransi sebelum

⁶⁴Ibid., 32

berakhir tenggang waktu pembayaran premi yang ditetapkan dalam polis asuransi yang bersangkutan. Dalam hal penyerahan premi oleh Perusahaan Pialang Asuransi dilakukan setelah berakhirnya tenggang waktu tersebut. Perusahaan Pialang Asuransi yang bersangkutan wajib bertanggung jawab atas pembayaran klaim yang timbul dari kerugian yang terjadi dalam jangka waktu antara habisnya tenggang waktu sampai diserahkannya premi kepada Perusahaan Asuransi (Pasal 22 Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992).

d. Cara Pembayaran Premi

Premi yang dibayarkan oleh nasabah asuransi tergantung kepada sifat kontrak yang telah dibuat antara perusahaan asuransi dengan nasabah asuransi.

a) Premi meningkat (*natural premium-Increasing premium*)

Pembayaran premi disini makin lama makin bertambah besar. Dari tahun ke tahun premi yang dibayarkan akan semakin bertambah besar atau akan meningkat. Peningkatan pembayaran premi tersebut disebabkan karena bertambahnya umur pemegang polis atau dalam artian bertambah tua berarti risiko meningkat pula dan juga kemungkinan meninggal dunia lebih cepat.

b) Premi Merata (*Level Premium*)

Pada level premium besarnya premi yang dilunasi oleh pemegang polis untuk setiap tahunnya sama besarnya. Sesungguhnya pada tahun-tahun awal pembayaran premi lebih besar

daripada natural premium, sedangkan pada tahun berikutnya pembayaran premi lebih rendah bila dibandingkan dengan *increasing premium*.⁶⁵

3. Klaim

a. Pengertian Klaim

Klaim adalah suatu permintaan salah satu dari dua pihak yang mempunyai ikatan, agar haknya terpenuhi. Satu dari dua pihak yang melakukan ikatan tersebut akan mengajukan klaimnya kepada pihak lainnya sesuai dengan perjanjian atau polis yang disepakati bersama oleh kedua belah pihak.⁶⁶ Klaim adalah hak peserta asuransi yang wajib diberikan oleh perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad.

Klaim merupakan aplikasi oleh peserta untuk memperoleh pertanggung jawaban atas kerugiannya yang tersedia berdasarkan perjanjian. Dengan kata lain klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian tersebut. Semua usaha yang diberikan untuk menjamin hak-hak tersebut dihormati sepenuhnya sebagaimana yang seharusnya.⁶⁷

b. Penetapan Klaim

Ada dua tindakan dasar yang terbuka bagi perusahaan asuransi jika dikonfrontasikan dengan suatu klaim, yaitu membayar

⁶⁵ Ibid.,31

⁶⁶Dedi Kurnain, *Analisis Klaim Pada Produk Asuransi Pendidikan* (Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah, 2017)

⁶⁷Syakir Sula, *Asuransi Syariah Life And General* (Jakarta : Gema Insani, 2004), 259

atau menolaknya. Dalam kebanyakan kegiatan hanya sedikit masalah sehubungan dengan jumlah pembayaran santunan (klaim) itu. Karena itu pembayaran kerugian adalah prosedur biasa. Tetapi pada hal-hal lain bahwa perusahaan asuransi merasa tidak perlu membayar tuntutan maka penanggung akan menolak tanggung jawabnya dan mendebat tuntutan itu. Ada dua hal yang mendasari perusahaan menolak pembayaran, yaitu :⁶⁸

- 1) Karena kerugian tidak terjadi,
- 2) Karena polis yang bersangkutan tidak menutupi kerugian itu.

Suatu kerugian tidak tertutupi polis karena di luar lingkungan persetujuan pertanggungan. Itu terjadi bila polis tidak berlaku lagi atau pihak tertanggung telah menyalahi ketentuan polis yang berlaku. Dalam penentuan apakah harus membayar atau menolak suatu klaim, penilai mengikuti prosedur penyelesaian dengan empat langkah pokok yaitu yang berikut ini :⁶⁹

- 1) Pemberitahuan kerugian

Langkah pertama dari proses klaim adalah pemberitahuan oleh tertanggung kepada perusahaan bahwa suatu kerugian telah terjadi. Ada perbedaan ketentuan dari suatu polis dengan lainnya, tetapi pada kebanyakan kasus, perjanjian itu menghendaki pemberitahuan diberikan secepat mungkin. Beberapa perjanjian menetapkan bahwa pemberitahuan diberikan secara tertulis, tetapi

⁶⁸ Ibid., 54

⁶⁹ Ibid., 56

ketentuan itu tidak dilaksanakan dengan ketat. Secara normal, pihak tertanggung memberitahukan melalui agen bahwa suatu kerugian telah terjadi, dan ini dianggap memenuhi perjanjian.

2) Penyelidikan kerugian

Penyelidikan dirancang untuk menentukan apakah kerugian yang terjadi itu sebenarnya dijamin oleh polis. Jika benar, berapa jumlah kerugiannya. Dalam memutuskan apakah kerugian dijamin polis, pertama kali harus ditentukan adanya fakta kerugian. Baru kemudian diselidiki apakah kerugian tersebut dijamin oleh polis. Penentuan adanya suatu kerugian lebih sederhana di antara dua langkah itu. Adakalanya pihak tertanggung berusaha untuk menipu pihak asuransi, dan adakalanya pembayaran telanjur dilakukan, sedangkan sesungguhnya kerugian tidak terjadi.

Jika telah ditentukan bahwa memang ada fakta kerugian, penilai harus menanyakan apakah polis masih berlaku pada waktu kerugian terjadi. Kalau polis baru diterbitkan, yang dipersoalkan apakah kerugian terjadi sebelum polis berlaku efektif, atau apakah polis berakhir sebelum kerugian itu terjadi? Walaupun telah ditentukan bahwa kerugian terjadi selama periode polis, namun masih ada kemungkinan bahwa tertanggung memaksakan terciptanya kondisi itu. Dengan demikian, bisa terjadi pembatalan perjanjian. Jika telah ditentukan bahwa memang ada kerugian

sesuai dengan yang tertera dalam polis, dalam kasus asuransi kerugian apakah kerugian kekayaan memenuhi pembatasan dari pertanggungan? Apakah lokasi terjadinya memenuhi syarat-syarat polis, dan apakah nama yang mengajukan klaim itu berhak sesuai dengan yang tercantum dalam polis?

Kalau semua jawaban masalah di atas ternyata “ya” maka kerugian itu memang ditutup oleh asuransi. Untuk menentukan jumlah kerugian, dalam kebanyakan kasus bisa lebih rumit dari penentuan ada atau tidaknya kerugian yang sesuai dengan penutupan.

3) Bukti kerugian

Dalam jangka waktu tertentu setelah memberitahukan kerugian, pihak tertanggung diharapkan untuk menyertakan bukti kerugian. Ini bukti lain sekitar bukti kerugian. Penilaian biasanya membantu tertanggung dalam menyiapkan dokumen ini.

4) Pembayaran atau menolak tuntutan itu

Jika semuanya berjalan dengan baik, perusahaan asuransi menarik suatu draft untuk membayar ganti rugi pada tertanggung. Jika tidak, pihak asuransi akan menolak klaim itu. Tuntutan bisa pudar karena tidak adanya fakta kerugian atau karena penilai merasa bahwa jumlah tuntutan tidak patut.

5) Kesulitan dalam Penyelesaian Kerugian

Tidak dapat dielakkan bahwa di sini ada ketidakcocokan kerugian. Dalam beberapa hal pihak tertanggung mungkin akan merasa bahwa suatu kerugian seharusnya ditutupi oleh polis, tetapi dalam kenyataan tidak. Penilai sebagai manusia juga punya kekhilafan. Karena itu ada saatnya suatu klaim yang sudah diperiksanya ditolak. Tambahan terhadap masalah kerugian tertutupi, juga jumlah kerugian adalah sumber kesulitan yang berlanjut. Nilai dalam kebanyakan hal didasarkan atas pendapat/opini. Oleh sebab itu, mungkin ditemukan bahwa tertanggung dan penilai berbeda pendapat tentang jumlah kerugian itu. Dengan alasan tersebut maka peranan penilai merupakan pekerjaan yang sensitif. Dia harus terbuka, namun juga harus mencoba untuk tidak membiarkan tertanggung merasa tidak puas. Ini sulit bila kerugian yang dituntut itu tidak tertutup oleh polis yang bersangkutan.

Sepintas lalu, tampaknya pihak yang diasuransikan tidak punya kekuatan menuntut perusahaan asuransi dalam hal terjadi perselisihan. Tetapi bila dilihat lebih dalam, pihak tertanggung masih punya kekuatan. Kebanyakan polis memberikan peluang untuk arbitrase atas permintaan salah satu pihak. Dalam hal penolakan yang didasarkan atas dugaan kekurangan penutupan, pihak yang diasuransikan yang merasa diperlakukan tidak wajar,

boleh memohon kepada lembaga pemerintah yang ditugasi melindungi hak konsumen. Akhirnya yang diasuransikan juga punya hak menuntut melalui pengadilan sebagai alternatif terakhir.⁷⁰

c. Prinsip Dasar Penyelesaian Klaim

Adapun tiga prinsip penyelesaian klaim asuransi yang harus diperhatikan oleh petugas klaim sejak berkas klaim diterima dibayarkan kepada peserta yaitu :⁷¹

1. Tepat waktu, klaim harus dibayarkan sesuai tepat waktu yang dijanjikan. Biasanya rentang waktu pembayaran klaim pada perusahaan asuransi berbeda-beda. Ada hal yang batas waktu satu hari sampai 30 hari, itupun jika berkas klaim tersebut lengkap.
2. Tepat jumlah, tepat jumlah ialah klaim yang harus dibayarkan kepada peserta sesuai dengan santunan yang menjadi hak peserta atau ahli waris, atau sesuai dengan nilai kerugian atau nilai maksimal yang menjadi haknya.
3. Tepat orang, tepat orang ialah klaim yang harus dibayarkan harus benar-benar orang yang berhak. Dengan prinsip ini perusahaan tidak akan membayar santunan kepada ahli waris jika nama ahli waris tersebut tidak tercantum dalam polis. Walaupun demikian, kadang dalam kondisi tertentu perusahaan asuransi membutuhkan

⁷⁰ Herman Darmawi, *Manajemen Asuransi* (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2001), 46

⁷¹Ibid., 122

bukti-bukti sah untuk membayarkan manfaat kepada pihak yang tidak tercantum dalam polis.

d. Prosedur Pengambilan Keputusan Klaim

Secara umum prosedur klaim pada asuransi kerugian (umum) hampir sama, baik pada asuransi syariah maupun konvensional. Adapun yang membedakan dari masing-masing perusahaan adalah kecepatan dan kejujuran dalam menilai suatu klaim. Adapun prosedur pengajuan klaim, yaitu :⁷²

1. Pemberitahuan klaim, segera setelah peristiwa yang kiranya akan membuat tertanggung menderita kerugian. Tertanggung atau pihak yang mewakilinya segera melaporkan kepada tertanggung. Dalam kondisi ini diterapkan untuk memungkinkan pengelola mengambil tindakan yang diperlukan mengenai klaim yang muncul. Peserta menyerahkan klaim baik secara personal kepada pengelola maupun melalui otoritas atas namanya seperti pengacara, broker, atau agen.
2. Bukti klaim kerugian, peserta yang mendapat musibah diminta menyediakan fakta-fakta yang utuh dan bukti-bukti kerugian. Tujuannya untuk penting bagi peserta yang mendapat musibah untuk menyerahkan klaim.
3. Penyelidikan, setelah laporan yang dilampiri dengan dokumen pendukung yang diterima oleh penanggung, dilakukan analisa

⁷² Ibid., 261

administrasi. Misalnya, mengenai apakah premi sudah dibayar atau belum. Apabila tahap ini telah dilalui, penanggung akan memutuskan untuk segera melakukan survei ke lapangan atau menunjuk *independent adjuster*. Jika hal itu diperlukan, pihak ketiga yang terakhir akan menentukan penyebab kerugian, serta menilai besarnya kerugian yang terjadi. Laporan survei akan dijadikan dasar apakah klaim dijamin oleh polis atau tidak. Jika klaim ditolak, penanggung akan segera menyampaikan surat penolakan atas yang diajukan tertanggung. Sebaliknya jika klaim secara teknis dijamin polis, penanggung akan segera menghubungi tertanggung mengenai kesepakatan bentuk dan nilai penggantian yang akan diberikan kepada tertanggung.

4. Penyelesaian klaim, setelah terjadinya kesepakatan mengenai jumlah penggantian sesuai peraturan perundangan yang berlaku, diisyaratkan bahwa pembayaran klaim tidak boleh lebih dari 30 hari, sejak terjadi kesepakatan tersebut.
5. Proses pengambilan keputusan klaim, perusahaan asuransi menerima berbagai jenis klaim asuransi, tergantung pada jenis produk asuransi yang dijual. Penanganan klaim melibatkan prosedur-prosedur tertentu terhadap produk yang pokok. Namun demikian, banyak aspek dalam proses pengambilan keputusan apakah suatu klaim sah dan dapat dibayarkan atau tidak mencakup pemeriksaan fakta-fakta berikut ini :

- a. Apakah polis masih *inforce* atau masih berlaku pada saat terjadi kerugian?
- b. Apakah tergantung masih dipertanggungjawabkan dalam polis pada saat terjadi kerugian?
- c. Apakah klaim yang diajukan *constable*, jika ya, apakah surat permintaan asuransi mengandung pemberian keterangan yang tidak benar yang bersifat material?

Selanjutnya setiap fakta tersebut diverifikasi, *claim analyst* melanjutkan dengan melakukan verifikasi fakta berikutnya. Pada setiap titik dalam evaluasi suatu klaim, *claim analyst* mungkin dapat menemukan fakta yang membuat akta suatu klaim tersebut menjadi tidak berlaku. Didalam kasus, proses evaluasi klaim berakhir dan *claim analyst* menolak klaim tersebut. Bila *claim analyst* melakukan verifikasi atas semua fakta yang telah disebutkan, kemudian ia menyetujui klaim tersebut dan mengikuti prosedur pembayaran klaim yang telah ditentukan. Selanjutnya melakukan pemeriksaan *claimants statement*, bukti kerugian, dan dokumen yang terkait lainnya, *claim analyst* bersiap untuk membuat keputusan yang telah dibuat oleh perusahaan asuransi untuk klaim tersebut. Pilihan *claim analyst* adalah menyetujui klaim atau menolak klaim tersebut.

e. Penyelesaian Klaim

Pada semua perusahaan asuransi, termasuk yang berdasarkan konsep takaful, sebenarnya tidak ada alasan untuk memperlambat

penyelesaian klaim yang diajukan oleh tertanggung. Tindakan memperlambat ini tidak boleh dilakukan, karena klaim adalah suatu proses yang telah diantisipasi sejak awal oleh semua perusahaan asuransi. Yang lebih penting, bahwa klaim adalah hak peserta dan dananya diambil dari *tabarru'* semua peserta, karena itu wajib bagi pengelola untuk melakukan proses klaim secara cepat, tepat, dan efisien.

Secara umum prosedur klaim pada asuransi kerugian (umum) hampir sama, baik pada asuransi syariah maupun konvensional. Yang membedakan dari masing-masing perusahaan adalah kecepatan dan kejujuran dalam menilai suatu klaim. Teori menyatakan bahwa beban merupakan pengurang pendapatan untuk memperoleh laba. Ini berarti jika beban klaim rendah, laba yang diperoleh tinggi dan jika beban tinggi maka laba yang akan diperoleh rendah.⁷³

IAIN JEMBER

⁷³ M. Nafarin, *Penganggaran Perusahaan* (Jakarta : Salemba Empat, 2009), 55

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan metode penelitian kualitatif yaitu salah satu metode untuk mendapatkan kebenaran dan tergolong sebagai penelitian ilmiah yang dibangun atas dasar teori-teori yang berkembang dari penelitian dan terkontrol atas dasar empirik. Penelitian kualitatif yaitu dengan cara menggambarkan permasalahan yang didasari oleh data-data yang ada kemudian dianalisis lebih lanjut lagi kemudian ditarik sebuah kesimpulan. Dalam metode penelitian kualitatif peneliti merupakan sebuah kunci dari penelitian.⁷⁴

Pendekatan kualitatif yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan deskriptif yaitu menggali sumber dari hasil studi kepustakaan dan wawancara yang dilakukan secara terjun langsung ke lapangan dan langsung mewawancarai nasabah, terutama pimpinan PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember dan bagian klaim asuransi PT Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berkesinambungan sehingga terdapat pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data dilakukan secara bersamaan selama proses penelitian yang dilakukan.⁷⁵ Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian deskriptif.

⁷⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2014), 9.

⁷⁵ Bagong Suyanto, Sutinah, *Metode Penelitian Sosial : Berbagai Alternatif Pendekatan* (Jakarta : Kencana, 2011), 172.

Adapun dipilihnya jenis penelitian adalah karena penelitian ini dilakukan dengan meneliti sebuah kasus atau fenomena untuk mendapatkan data yang faktual dan akurat. Sehingga setelah mendapatkan informasi yang akurat dan faktual data yang telah terkumpul bisa menjadi informasi yang akurat, faktual, dan terkini.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dan keadaan dimana penelitian dapat menangkap keadaan sebenarnya dengan objek yang diteliti dalam rangka memperoleh data. Agar data yang diperoleh tersebut akurat, maka peneliti memilih sekaligus menetapkan waktu dan tempat serta susunan yang memungkinkan dalam upaya menggali keterangan akurat data yang dibutuhkan, dengan tema penelitian.⁷⁶

Adapun lokasi penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti bertempat di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember, ini adalah pada perusahaan yang bergerak di bidang lembaga asuransi, tepatnya di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember yang bertempat di Jl. Hayam Wuruk No. 136. Alasan pemilihan lokasi tersebut sebagai objek dalam penelitian dikarenakan disana banyak sekali asuransi yang ditawarkan sangat lengkap dibanding asuransi lain, dan di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember juga asuransinya cukup baru jadi peneliti tertarik untuk meneliti disana. Di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang

⁷⁶ Ibid., 292

Jember ini cara melayani klaimnya sangat cepat dan prosesnya hanya 1 × 24 jam.

C. Subyek Penelitian

Pada bagian ini dilaporkan jenis data dan sumber data. Uraian tersebut meliputi apa saja yang diperoleh, siapa yang hendak dijadikan informan atau subjek penelitian, bagaimana data akan dicari dan dijaring sehingga validitasnya dapat dijamin.⁷⁷ Dalam penelitian ini, subjek penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah menggunakan teknik *purposive*. *Purposive*, yaitu teknik pengambilan informan sebagai sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.⁷⁸ Penelitian ini menggunakan teknik *purposive* data yang didapat memiliki variasi yang lengkap dari sumber informan yang dianggap paling menguasai pengetahuannya tentang permasalahan yang dijadikan penelitian ini.

Sehingga peneliti akan memilih informan sebagai berikut :

- a. Pimpinan PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember (Bapak Rio Perdana Pungki Setiawan, SH)
- b. Staff Administrasi PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember (Ibu Devi Rista Bastian)

⁷⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 46.

⁷⁸ *Ibid.*, 218.

- c. Staff Bagian Klaim PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember (Bapak Delsa Wahyu N, SH)
- d. Agen Asuransi PT Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember.
- e. Nasabah PT Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan. Dalam tradisi kualitatif, data tidak akan diperoleh dibelakang meja, tetapi harus terjun ke lapangan. Data yang diobservasi dapat berupa gambaran tentang sikap, kelakuan, perilaku, tindakan, keseluruhan interaksi antar manusia. Data observasi juga dapat berupa interaksi dalam suatu organisasi atau pengalaman para anggota dalam berorganisasi.⁷⁹

Dalam hal ini peneliti menggunakan observasi non partisipatif, dimana peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatan yang dilakukan oleh informan. Adapun yang akan diamati oleh peneliti meliputi :

- a. Saat pembayaran premi di PT Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember.
- b. Prosedur pengajuan klaim di PT Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember.

⁷⁹ J.R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya* (Jakarta : PT Grasindo, 2010), 112.

2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁸⁰ Peneliti mengajukan pertanyaan dengan masuk dalam alam berpikir orang lain, mendapatkan apa yang ada dalam pikiran mereka dan mengerti apa yang mereka pikirkan. Sebab persepsi, perasaan, pikiran orang sangat berarti, dapat dipahami dan dapat dieksplisitkan dan dianalisis secara ilmiah.⁸¹ Teknik wawancara ini digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data tentang :

1. Mengenai keterlambatan pembayaran premi oleh nasabah
2. Mengenai pengajuan klaim asuransi ketika ada keterlambatan pembayaran premi

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, buku atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life history*), biografi. Dokumen berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.⁸² Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.⁸³ Adapun data yang diperoleh dari bahan dokumentasi adalah :

⁸⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2013), 231.

⁸¹ Ibid.,116.

⁸² Arifuddin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : CV Pustaka Setia, 2009), 131.

⁸³ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta : Prenada Media Grup, 2007), 129.

- a. Sejarah PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance
- b. Struktur Organisasi PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance
- c. Visi dan Nilai Perusahaan PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance
- d. Foto-foto yang berkaitan dengan penelitian

E. Analisis Data

Teknik analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, yaitu prosedur analisis yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari orang-orang yang berkaitan dengan penelitian. Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data keadaan, pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.⁸⁴

Penelitian ini berbentuk kualitatif maka data yang diambil adalah deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati data-data tersebut diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya sehingga dapat dengan mudah dipahami temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisa data yang dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Jadi analisis data deskriptif adalah menganalisis data yang sudah terkumpul berupa kata-kata,

⁸⁴ M Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta : Ghali Indonesia, 1999), 405

gambar dan bukan angka-angka yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, catatan lapangan dan dokumentasi.

Menurut Miles dan Huberman teknik analisis data kualitatif terdiri dari komponen pokok yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Adapun langkah-langkah peneliti di dalam menganalisis data adalah sebagai berikut :

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan data pada umumnya. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/objek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

2. *Data Reduction* (Reduksi data)

Menurut Miles dan Huberman reduksi data adalah proses pemilihan, pemutusan, perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Setelah memperoleh data secara keseluruhan maka peneliti segera melakukan pemilihan data dari catatan tertulis yang diperoleh dari lapangan, dan

pemilihan data tersebut harus berlangsung secara terus menerus selama penelitian kualitatif berlangsung.

3. *Data Display* (Penyajian data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sebagainya. Penyajian data dalam penelitian adalah proses penyusunan informasi yang kompleks kedalam bentuk yang sistematis, sehingga lebih sederhana dan dapat dipahami maknanya.

Dalam penyajian data maka akan memudahkan untuk memahami hal-hal yang terjadi sehingga dapat dengan mudah merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan hal-hal yang telah dipahami tersebut. Maka yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks naratif.

4. *Conclusion Drawing* (Kesimpulan)

Kegiatan analisis yang ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Peneliti yang berkompeten akan menangani kesimpulan-kesimpulan itu dengan longgar, tetap terbuka dan skeptis.

Penarikan kesimpulan dalam pandangan kami hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga

diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin berupa pemikiran singkat kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan makan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran antara teman sejawat untuk mengembangkakesepakatan intersubjektif, atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.⁸⁵

F. Keabsahan Data

Tidak setiap data yang diperoleh oleh peneliti selalu benar dan sesuai dengan realitas yang ada. Oleh karena itu, peneliti harus melakukan pemeriksaan apakah data yang diperoleh memiliki keabsahan atau tidak. Teknik pemeriksaan keabsahan data didasarkan pada kriteria tertentu, yaitu kredibilitas, keteralihan, kebergantungan dan kepastian.

Dalam penelitian ini, pengujian keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.⁸⁶ Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik triangulasi dengan sumber.

Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat berbeda dalam penelitian kualitatif. Triangulasi sumber untuk menguji

⁸⁵ Miles dan Hubberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta : UI Press, 1992), 15

⁸⁶ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2013), 330.

kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang lebih diperoleh melalui beberapa sumber. Langkah-langkah dalam melakukan keabsahan data pada pendekatan kualitatif, yaitu :

1. Triangulasi teknik/metode membandingkan wawancara dengan dokumentasi dan observasi. Dalam penelitian ini peneliti membandingkan hasil wawancara dengan dokumentasi berupa SOP.
2. Triangulasi sumber adalah menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sedangkan triangulasi waktu adalah melakukan pengecekan dan wawancara, observasi dan teknik lain dalam waktu atau situasi berbeda.⁸⁷

G. Tahap-Tahap Penelitian

Secara garis besar, penelitian kualitatif menempuh tiga tahapan yaitu: tahapan pra lapangan, tahapan pelaksanaan penelitian dan tahap penyelesaian.

1. Tahap Pra Lapangan

Untuk tahap ini peneliti melakukan pencarian terhadap suatu pokok permasalahan yang kemudian disusul dengan mencari referensi yang sesuai dengan permasalahan tersebut. Peneliti mengangkat judul “ Analisis Keterlambatan Pembayaran Premi Dalam Pengajuan Klaim Asuransi Pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember”. Adapun tahap pra lapangan meliputi :

- a. Menentukan lokasi penelitian
- b. Menentukan objek penelitian

⁸⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta CV, 2016), 125.

- c. Meninjau terlebih dahulu objek yang akan diteliti
 - d. Mengajukan judul kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 - e. Mencari referensi terkait pokok permasalahan penelitian
 - f. Mengkonsultasikan proposal kepada dosen pembimbing
 - g. Mengurus perizinan penelitian
 - h. Mempersiapkan perlengkapan penelitian
 - i. Memahami etika dalam penelitian
2. Tahap pelaksanaan penelitian

Setelah persiapan atau tahap pra-lapangan telah dianggap matang, maka tahap selanjutnya adalah peneliti. Pada tahap ini yang dilakukan oleh peneliti adalah :

- a. Memahami latar belakang penelitian dan persiapan diri

- 1) Pembatasan latar dan peneliti
- 2) Penampilan
- 3) Pengenalan hubungan peneliti dilapangan
- 4) Jumlah waktu studi

- b. Memasuki lapangan

- 1) Keakraban hubungan
- 2) Mempelajari bahasa
- 3) Peranan peneliti

- c. Berperan serta sambil mengumpulkan data

- 1) Mencatat data
- 2) Analisis di lapangan

3. Tahap Penyelesaian

Tahap ini merupakan tahap akhir dari penelitian, di mana data-data yang telah terkumpul dan telah melalui tahap analisis data disusun untuk menjadi sebuah laporan penelitian. Paparan tersebut yang nantinya akan diserahkan kepada dosen pembimbing untuk direvisi jika terdapat suatu kesalahan dan kekurangan didalamnya.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

Lokasi yang dijadikan objek penelitian ini adalah PT Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember. Untuk lebih mengetahui tentang masalah objek dan gambaran makadikemukakan secara sistematis tentang objek penelitian sebagai berikut :

1. Sejarah PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance

PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance didirikan pada tahun 1952, yang awalnya bernama PT Asuransi Wuwungan adalah salah satu perusahaan asuransi umum terbaik dan tertua di Indonesia yang mengembangkan perjalanannya di industri keuangan yang sebelumnya telah memiliki perusahaan aset *management*, sekuritas & *multi finance* yang berbasis di Indonesia hingga asuransi umum.

Sejak tahun 2011, Malacca Trust Limited, perusahaan holding yang berbasis di Singapura, melalui anak usahanya yaitu Batavia Prosperindo International dan Batavia Prosperindo Finance, telah berhasil menjadi pemegang saham mayoritas dari PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, yang melengkapi keseluruhan usaha Malacca Trust Limited di Industri keuangan di mana sebelumnya telah memiliki perusahaan *aset management*, *sekuritas & multi finance* yang berbasis di Indonesia.

PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance terus berkembang dengan mendirikan berbagai cabang antara lain : Kebon Jeruk, Bekasi, Lampung, Palembang, Pekanbaru, Denpasar, Bandung, Semarang, Solo, Yogyakarta, Surabaya, Malang, dan Jember. Awal mula kantor PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember beralamat di Jl. Mojopahit No. 6 Jember Desember 2014 kemudian pindah di Jl. Hayam Wuruk No. 136 Jember pada tahun 2017 sampai sekarang.⁸⁸

Sebagai perusahaan asuransi terbaik di Indonesia, PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance menyediakan pilihan produk asuransi umum yang diperuntukkan bagi masyarakat di Indonesia seperti asuransi mobil, asuransi properti, asuransi pengangkutan, asuransi perjalanan, asuransi kecelakaan diri, asuransi kesehatan dan produk asuransi lainnya.⁸⁹

2. Logo PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance

Gambar 4.1



**malacca
trust**
insurance

⁸⁸Devi Rista Bastian, *wawancara*, Jember, 24 September 2020

⁸⁹<https://aai.or.id/malacca-trust-wuwungan-insurance/> Diakses Pada Hari Rabu 15 Juli 2020 Pukul 23.07 WIB.

3. Profil PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember

Nama	: PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember
Alamat	: Jl. Hayam Wuruk No. 136, Gerdu, Mangli, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur
Awal Beroperasi	: Tahun 2015
Jumlah Karyawan	: 5 Karyawan
Kegiatan Usaha	: Asuransi

4. Letak Geografis PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember

Lokasi PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember bertempat di Jl. Hayam Wuruk No. 136, Gerdu, Mangli, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur dan merupakan salah satu kantor cabang dari PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember.

5. Visi dan Misi

Setiap perusahaan yang berdiri dan beroperasi entah itu lembaga keuangan Bank ataupun Non Bank pastinya memiliki visi dan misi yang ingin dicapai dan diwujudkan perusahaan. Begitu pula dengan PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember.

Adapun visi dari PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember adalah Menjadi asuransi pilihan yang unggul dalam memberikan pelayanan asuransi terbaik di Indonesia dengan standar yang berkualitas.

Misi dari PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan yang memudahkan nasabahnya dalam pendaftaran hingga pengajuan klaim asuransi.
- b. Sigap dan siap sedia untuk memberikan solusi.
- c. Berpegang teguh pada pendirian yang tercermin pada kesigapan dan pemberian pelayanan yang berkualitas.⁹⁰

6. Struktur Organisasi

Dalam melaksanakan kegiatan perusahaan PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember memiliki struktur organisasi dalam menghadapi berbagai persoalan yang berasal dari internal dan eksternal perusahaan. Tujuan dibentuknya struktur organisasi adalah untuk memajemen dan menjalankan operasional agar dapat berjalan secara tertib dan teratur, sehingga segala kegiatan dan program yang hendak dijalankan dapat berjalan dengan lancar.

Struktur organisasi perusahaan menggambarkan suatu hubungan antara fungsi dan posisi bagian-bagian yang ada dalam suatu perusahaan. Struktur organisasi merinci pembagian tugas dan tanggung jawab, wewenang dan menunjukkan bagaimana fungsi dan kegiatan yang berbeda tersebut dikoordinasikan dan bekerja sama sehingga semua kegiatan dapat dilaksanakan dan berjalan dengan baik untuk memudahkan perusahaan

⁹⁰Dokumentasi PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember

dalam mencapai tujuannya. Berikut ini struktur organisasi PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember.

Tabel 4.2
Daftar Nama Karyawan
PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember

No	Nama	Jabatan	Jenis Kelamin	Kantor
1.	Rio Perdana Pungki Setiawan, SH	Office Manager	L	Cab. Jember
2.	Devi Rista Bastian	Admin	P	Cab. Jember
3.	Delsa Wahyu N, SH	Marketing Surveyor	L	Cab. Jember
4.	Arif Alfiansyah	Marketing Officer	L	Cab. Jember
5.	Taufik	Cleaning Service	L	Cab. Jember

Sumber : PT. Malacca Trust Wuwungan Cabang Jember

Jadi, keseluruhan jumlah pegawai PT. Malacca Trust Wuwungan Cabang Jember sebanyak 5 orang. Adapun tugas pokok dan fungsi dari struktur organisasi PT. Malacca Trust Wuwungan Cabang Jember adalah sebagai berikut :⁹¹

a. Pimpinan Cabang

- 1) Mengawasi serta melakukan koordinasi segala kegiatan operasional
- 2) Memimpin kegiatan pemasaran dalam kantor cabang
- 3) Memonitor segala kegiatan operasional perusahaan
- 4) Memantau prosedur-prosedur operasional terhadap manajemen resiko
- 5) Melakukan pengembangan kegiatan operasional
- 6) Observasi terhadap kinerja karyawan
- 7) Memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan kantor cabang

⁹¹Dokumentasi PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember

8) Memberikan penilaian terhadap kinerja bawahannya⁹²

b. Admin

1) Menjawab dan menerima telepon, pengetikan, dokumen, surat menyurat *offline* ataupun online.

2) Menginput data

3) Menyapa dan menanggapi klien

4) Membuat agenda kantor⁹³

c. Marketing Surveyor

1) Survey penutupan/kendaraan

2) Survey klaim

3) Input data klaim

4) Memantau perkembangan klaim sampai selesai⁹⁴

d. Marketing Officer

1) Memperluas jaringan pemasaran

2) Memberikan penerangan mengenai produk asuransi yang dipasarkan

3) Melakukan *follow up* terhadap klien

4) Menjaga hubungan baik dengan klien

5) Berorientasi pada target yang telah dilakukan perusahaan⁹⁵

e. Cleaning Service

1) Menyapu dan mengepel ruangan

2) Membersihkan meja, kursi, komputer, telepon

⁹²Rio Perdana Pungki Setiawan, *wawancara*, Jember, 27 Oktober 2020

⁹³Devi Rista Bastian, *wawancara*, Jember, 27 Oktober 2020

⁹⁴Delsa Wahyu, *wawancara*, Jember, 27 Oktober 2020

⁹⁵Arif Alfiansyah, *wawancara*, Jember, 27 Oktober 2020

- 3) Membersihkan kaca bagian dalam dan luar
- 4) Membersihkan kamar mandi
- 5) Melayani direksi dan karyawan dalam menjalankan tugasnya
- 6) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh direksi dan karyawan⁹⁶

7. Perijinan PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance

Adapun Perijinan yang di miliki PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance adalah sebagai berikut⁹⁷:

- a. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor : AHU-0348.AH.02.01.Tahun 2010, Tanggal 27 Januari 2010
- b. Izin Usaha Nomor : KEP-835/KM.10/2011 dikeluarkan oleh Menteri Keuangan Republik Indonesia
- c. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) No. 01.309.225.9-011.000 yang dikeluarkan oleh Kantor Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak.

B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian data merupakan bagian yang mengungkapkan data yang dihasilkan dalam penelitian yang disesuaikan dengan fokus masalah dan analisa data yang relevan. Sebagaimana yang telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Secara berurutan akan disajikan data-data dari hasil penelitian yang mengacu pada fokus penelitian.

⁹⁶Taufik, *wawancara*, Jember, 27 Oktober 2020

⁹⁷Dokumen : PT Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember

1. Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pembayaran Premi oleh Nasabah pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember

a. Bertanggung Berada di Luar Kota

Menurut Ibu Devi Rista Bastian selaku admin dari PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember, kebanyakan nasabah yang terlambat melakukan pembayaran premi adalah nasabah yang tengah berada di luar kota sehingga tidak bisa datang ke bank untuk membayarkan premi yang ditangguhkan. Apalagi mereka ada yang tidak mempunyai nomor telepon dari pihak kantor dari PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance sehingga tidak ada yang bisa dihubungi untuk memberikan konfirmasi tentang kejelasan waktu pembayaran.

“Kebanyakan sih mereka yang datang setelah telat bayar itu bilang kalo kemarin mereka di luar kota gitu dek dan gak sempet ke bank untuk pembayarannya. Jadi ya terpaksa mereka tetap tercatat telat karena tidak ada konfirmasi itu”⁹⁸

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Rio Perdana Pungki Setiawan, SH selaku pemimpin dari PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember saat wawancara beliau menyatakan :

“Ya begitulah mbak namanya juga nasabah ya harus dimaklumi, mau gimana lagi masak mau disuruh balik untuk membayar premi kan tidak mungkin, jadi ya mau gak mau kita bicara kalo besok mau ke luar kota dibayarkan di awal tidak apa-apa”⁹⁹

Hal serupa juga dinyatakan oleh Bapak Agus selaku salah satu nasabah juga mengakui bahwa beliau mengapresiasi kinerja dan cara PT.

⁹⁸Devi Rista Bastian, *wawancara*, Jember, 11 Nopember 2020

⁹⁹Rio Perdana Pungki Setiawan, *wawancara*, Jember, 25 Nopember 2020

Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember melakukan pelayanan kepada nasabah :

Waktu itu saya jatuh tempo untuk bayar premi, dua hari sebelumnya sudah saya rencanakan untuk bayar premi mbak, tapi tidak tau kenapa kok lupa kalo hari itu ada acara, waktu di jalan saya di telfon kalo waktunya bayar premi padahal saya sudah di luar kota posisinya. Yah gimana lagi mbak posisi saya sudah di rumah saudara ada acara, trus saya bilang kalo mau bayar tanggal sekian setelah saya sampai di rumah. dengan benar berjanji kalo akan dibayar setelah sampai di rumah¹⁰⁰

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa keterlambatan nasabah ada yang disebabkan karena tertanggung tengah berada di luar kota. Hal ini biasanya diingatkan oleh pihak kantor bahwa waktu pembayaran preminya telah jatuh tempo, dan biasanya para nasabah memberikan sebuah jawaban tentang kapan mereka datang untuk membayar premi sebagai jaminan atas ketersediaannya membayarkan premi.

b. Tertanggung Tidak Memiliki Dana

Faktor kedua yang banyak diutarakan oleh nasabah yang tertanggung adalah pihak tertanggung tidak memiliki dana ketika jatuh tempo pembayaran premi sehingga mereka terlambat melakukan pembayaran. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Devi Rista Bastian selaku admin dari PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance yang mengatakan bahwa :

Faktor kedua sih karena mereka gak punya uang dek, apalagi masa pandemi gini kan banyak yang kehilangan pekerjaan, pemasukan merosot, trus banyak yang bilang mau minta

¹⁰⁰Agus, *Wawancara*, Jember, 26 Nopember 2020

keringanan tapi kita gak bisa ngasih karena itu masuk ketetapan jadi kita kadang bilang gapapa terlambat sehari dua hari yang penting bayar pak dan ada konfirmasi ya... bapak boleh telfon kantor atau orang kantor biar bisa ditoleransi pak, begitu.¹⁰¹

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Rio Perdana Pungki Setiawan, SH selaku pemimpin di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember mengatakan bahwa memang di masa ini banyak yang tidak memiliki dana ketika akan membayar premi sehingga telat bayar :

Lagi pandemi gini memang banyak yang seperti itu, apalagi dulu pas awal ada covid, harus tinggal di rumah jadi gak ada yang kerja gak ada uang ya mau gimana lagi, dipaksa juga kondisinya lagi seperti ini, alhasil kita yang harus kasih kompensasi karena ini kan tidak terencana, semua juga ikut terdampak¹⁰²

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Agus selaku salah satu nasabah PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember saat wawancara beliau menyatakan :

“Kalo sekarang emang susah mbak nyari uang, apa apa harus di rumah gimana mau dapet uang mbak, kalo ditagih ya bilang apa adanya mbak apa yang mau dikasih kalo pemasukan setiap harinya aja pas pasan banget mbak”¹⁰³

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling umum adalah tidak adanya dana yang dipunyai untuk membayar premi. Hal ini merupakan sebuah alasan klasik yang memang sudah biasa dirasakan oleh perusahaan asuransi. Namun, para nasabah

¹⁰¹Devi Rista Bastian, *wawancara*, Jember, 11 November 2020

¹⁰²Rio Perdana Pungki Setiawan, *wawancara*, Jember, 25 November 2020

¹⁰³Agus, *wawancara*, Jember, 26 November 2020

mengusahakan agar pembayaran premi bisa terlaksana dengan pemberian jatah waktu tertentu sebagai bentuk kompensasi pembayaran premi.

c. Lupa

Lupa merupakan sifat manusiawi yang dimiliki manusia. Tidak terkecuali seperti yang dialami oleh nasabah di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance. Ibu Devi Rista Bastian selaku pihak admin di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember juga mengatakan bahwa tidak jarang para nasabah mengatakan lupa ketika telat membayarkan kewajiban berupa premi ke kantor.

Banyak lho dek yang ditanya kenapa kok telat pak bayarnya? Jawaban mereka ketawa sambil bilang hehe lupa mbak maaf ya gatau saya kalo udah tanggal segini, cepet banget rasanya jarang liat kalender itu mbak. Ya saya sebagai pihak admin ya mau gimana orang lupa masak disalahin, jadi ya kami memaklumi meskipun nanti itu berpengaruh terhadap pencairan klaim ya tapi yasudahlah apa boleh buat tetap bisa kita bicarakan secara baik-baik¹⁰⁴

Bapak Rio selaku pemimpin di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember juga memaklumi jika ada nasabah yang lupa asalkan tetap bayar premi :

“Kalo lupa kan emang manusiawi mbak, gak bisa disalahin memang, tugasnya kita ya mengingatkan kalo jatuh tempo kalo sudah telat bayar sehari gitu, asalkan bayar aja mbak kalo kita sekarang, karena susah susah gampang musuh nasabah itu”¹⁰⁵

Bapak Agus selaku nasabah dari PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember juga membenarkan tentang hal ini, karena lupa merupakan sifat manusia yang terkadang tidak bisa disalahkan :

¹⁰⁴Devi Rista Bastian, *wawancara*, Jember, 11 Nopember 2020

¹⁰⁵Rio Perdana Pungki Setiawan, *wawancara*, Jember, 25 Nopember 2020

“Kalo saya sudah tua mbak jadi gampang lupa hehe, kadang ya lupa tapi saya selalu pasang pengingat di kalender dilingkari supaya gak lupa mbak, kalo lupa besoknya saya ke kantor trus bilang kalo lupa.”¹⁰⁶

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa faktor ketiga yang diutarakan yakni lupa. Hal ini biasa diutarakan karena memang tidak ada yang menghindari hal tersebut. Namun, hal ini bisa diatasi dengan kompensasi dan juga konfirmasi dari nasabah mengenai pembayaran premi.

Dari berbagai faktor tersebut, pihak admin Devi mengatakan bahwa ketiga faktor keterlambatan pembayaran premi ini bisa diatasi dengan satu solusi, yakni permintaan dan juga pemberian perpanjangan waktu pembayaran premi bagi nasabah. Waktu perpanjangan ini yakni 45 hari dari periode polis.¹⁰⁷ Hal ini bisa dilakukan dengan telepon dan juga surat tergantung permintaan dari para agen yang menanganinya. Apabila dalam waktu perpanjangan tersebut tidak juga membayar, maka pihak perusahaan akan membatalkan polis yang diajukannya.

2. Pengajuan Klaim Asuransi Ketika Ada Keterlambatan Pembayaran Premi pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember

Menurut Bapak Delsa Wahyu N, SH selaku Marketing Surveyor di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember, prosedur pengajuan klaim asuransi digolongkan menjadi dua, yakni kerugian setengah dan kerugian total.

¹⁰⁶ Agus, wawancara, Jember, 26 Nopember 2020

¹⁰⁷ Devi Rista Bastian, wawancara, Jember, 11 Desember 2020

Kalo pengajuan klaim itu ada dua dek, yang satu kerugian total yang satu kerugian sebagian kayak lecet gitu biasanya. Kalo yang kerugian total itu rusaknya parah banget gitu biasanya baru kita kategorikan kerugian total, mengenai pengajuan klaim harus menghubungi pihak kantor dulu, trus menyerahkan persyaratannya ke kantor untuk nanti kami survey, setelah itu baru kami acc sesuai dengan kerusakan yang diajukan” Contohnya seperti ini kita lihat dulu SOPnya, polisnya masih aktif atau tidak, setelah polisnya dilihat baru kita survey klaim, setelah survey klaim baru kita input, setelah kita input baru di sistem akan muncul yang namanya SPK (Surat Perintah Kerja), setelah terbit SPK baru mobil itu bisa melakukan perbaikan di bengkel.¹⁰⁸

Dari penjelasan tersebut, peneliti melakukan triangulasi teknik atau metode dengan melihat SOP prosedur klaim yang dilaksanakan oleh PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Devi selaku admin perusahaan PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember :

Kalo semisal ada yang ngajukan klaim saya sebagai admin pasti mengacu pada prosedur perusahaan lah dik pasti itu, tidak serta merta mengabulkan klaim yang diajukan. Pertama saya liat dulu riwayat pembayaran preminya rutin nggak, polisnya aktif nggak, biasanya kalo yang rajin itu cepet kita proses, tapi kalo jarang bayar ya kita masih nanya dulu istilahnya wawancara lah kenapa kok telat gitu, terus kita survey barang yang mau diklaim itu kerusakannya seperti apa, baru nanti kita input dan nunggu SPK, nah dari sana baru bisa dicairkan tuh klaimnya¹⁰⁹

Sedangkan menurut Bapak Rio selaku pimpinan di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember pengajuan klaim akan berjalan dengan cepat apabila pemegang polis datang ke kantor dan memenuhi persyaratan yang ada :

Proses pengajuan itu mudah dik selama pemegang polis ini memenuhi persyaratan yang ada, rajin bayar premi, trus ke kantor

¹⁰⁸Delsa Wahyu, *wawancara*, Jember, 25 September 2020

¹⁰⁹Devi Rista Bastian, *wawancara*, Jember, 11 Desember 2020

sambil bawa berkas pengajuan klaim, nanti pihak kami akan memproses klaim dengan cepat, tapi apabila pemegang polis ini susah bayar premi atau sering telat, prosesnya juga akan sedikit lama meskipun kami mengusahakan dengan sebaik mungkin. Karena kami menggunakan SOP yang berlaku, nanti SOP nya atau prosesnya bisa ditanyakan sama Bu Devi ya..., beliau yang menghadapi pemegang polis yang mengajukan. Kalau bermasalah baru saya turun tangan.¹¹⁰

a. Prosedur Klaim Kerugian Sebagian



Penjelasannya :

1. Melakukan survey, foto-foto kerusakan (kendaraan/properti)
2. Mengisi form laporan klaim serta melengkapi dokumen-dokumen kebutuhan klaim
3. Menerbitkan surat perintah kerja guna melanjutkan di bengkel
4. Pihak bengkel melakukan perbaikan sesuai surat perintah kerja yang diterbitkan pihak asuransi¹¹¹

¹¹⁰ Rio Perdana Pungki Setiawan, wawancara, Jember, 25 Nopember 2020

¹¹¹ Delsa Wahyu N, wawancara, Jember, 25 September 2020

b. Prosedur Klaim Kerugian Total



Malacca Trust Insurance
melakukan survey



Mengisi Laporan Kerugian &
melengkapi dokumen



Persetujuan klaim oleh
Malacca Trust Insurance



Pembayaran

Penjelasannya :

1. Melakukan survey, foto-foto kerusakan (kendaraan/properti)
2. Mengisi form laporan klaim serta melengkapi dokumen-dokumen kebutuhan klaim
3. Persetujuan klaim dari pihak asuransi setelah mendapatkan persetujuan/acc dari direksi guna pembayaran klaim kerugian total
4. Pembayaran sesuai acc yang telah disetujui¹¹²

c. Langkah Pengajuan Klaim :

- a) Tertanggung menghubungi pihak asuransi melalui PT Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember di nomor telepon (0331) 488549 atau langsung ke kantornya di JL. Hayam Wuruk No.136, Gerdu, Mangli, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131
- b) Setelah itu Surveyor akan mengatur jadwal dengan nasabah dalam hal tempat dan waktu untuk survei mobil.
- c) Apabila survei terlaksana, nasabah bisa mengisi laporan kerugian dan kelengkapan dokumen lainnya berikut ini :

¹¹²Delsa Wahyu N, *wawancara*, Jember, 25 September 2020

1. Laporan kerugian termasuk kronologis kejadian.
 2. Polis, sertifikat, lampiran.
 3. SIM milik pengemudi pada saat kejadian.
 4. STNK.
 5. KTP tertanggung.
- d) Setelah persyaratan lengkap, surveyor menerbitkan Surat Permintaan Estimasi (SPE).
- e) Lalu nasabah membawa SPE ke bengkel sebagai pengantar bahwa kendaraan sudah disurvei.
- f) Sesampainya di Bengkel, pihak bengkel melakukan survei ulang, melihat dan memotret kerusakan mobil.
- g) Kemudian pihak bengkel membuat estimasi lama pengerjaan, estimasi akan dikirim ke PT Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember.
- h) Lalu PT Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember menerbitkan Surat Perintah Kerja (SPK) kepada pihak bengkel.¹¹³

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam pengajuan klaim asuransi yang mengalami keterlambatan pembayaran premi, masih tetap bisa dilaksanakan. Namun, langkah pengajuannya harus mengacu pada SOP kantor PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember yang telah ditentukan. Seperti halnya langkah ketika terjadi kecelakaan dengan kerugian total berbeda dengan langkah

¹¹³Delsa Wahyu N, *wawancara*, Jember, 25 September 2020

ketika mengalami kerugian sebagian. Secara garis besar langkah pengajuan klaim tersebut yakni memastikan polis masih aktif atau tidak, melakukan survey klaim, melakukan penginputan, baru setelahnya akan muncul SPK (Surat Perintah Kerja), dan barulah bisa diterbitkan SPK baru mobil untuk melakukan perbaikan di bengkel.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil penelitian dari data penelitian yang diperoleh melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi yang berkenaan dengan analisis nasabah mengenai Keterlambatan Pembayaran Premi Dalam Pengajuan Klaim Asuransi Pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember, maka hasil tersebut perlu diadakan pembahasan terhadap hasil temuan dalam bentuk interpretasi dan dikaitkan dengan teori-teori yang relevan berkaitan dengan topik penelitian. Untuk itu pembahasan temuan akan disesuaikan dengan yang menjadi pokok pembahasan, guna mempermudah dalam jawaban pertanyaan yang menjadi landasan dalam melakukan penelitian.

1. Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pembayaran Premi oleh Nasabah pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember

a. Tertanggung Berada di Luar Kota

Faktor pertama yang menyebabkan keterlambatan pembayaran premi adalah nasabah tengah berada di luar kota. Hal ini membuat nasabah sulit datang ke bank untuk membayarkan premi yang ditangguhkan. Ditambah lagi pihak kantor tidak mempunyai nomor

telepon nasabah yang bisa dihubungi untuk memberikan Informasi tentang pembayaran premi kepada pihak bank.

Meskipun nasabah datang ke bank dengan menjelaskan alasan keterlambatan membayar premi dikarenakan sedang berada di luar kota, alasan tersebut tetap dicatat terlambat karena tidak ada konfirmasi yang dengan jelas dari nasabah.

Karyawan PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance selalu memberi informasi untuk nasabah dengan cara mempersiapkan dan mengingatkan kapan waktu premi harus dibayar berikutnya sebelum nasabah pergi keluar kota. Sehingga apabila nasabah ingin pergi keluar kota, premi bisa dibayar sebelum tanggal jatuh tempo. Hal ini akan lebih baik dan memudahkan PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance.

Jadi menurut analisis penulis, salah satu faktor yang mempengaruhi keterlambatan nasabah membayar premi adalah saat nasabah berada di luar kota. Solusi yang bisa diberikan saat nasabah berada diluar kota adalah nasabah harus mengingat kapan jadwal premi dibayarkan dan setelah itu membayarkan tanggungan premi lebih awal sebelum jatuh tempo dan sebelum nasabah berangkat ke luar kota.

Sedangkan dari pihak PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance perlu mengingatkan saat nasabah datang membayar premi bahwa tanggal jatuh tempo pembayaran selanjutnya adalah tanggal sekian, dengan hal ini akan mempermudah nasabah mengingat apabila suatu saat nasabah tidak ada konfirmasi dan tidak bisa dihubungi oleh PT.

Malacca Trust Wuwungan Insurance atas waktu pembayaran premi tersebut.

b. Tertangguh tidak memiliki dana

Faktor keterlambatan pembayaran premi selanjutnya adalah tidak memiliki dana. Nasabah yang tidak memiliki dana pasti akan terlambat membayar melakukan pembayaran premi. Salah satu alasan nasabah tidak memiliki dana untuk membayar tanggungan premi adalah karena tidak adanya pekerjaan sehingga mereka tidak berpenghasilan apalagi selama pandemi ini berlangsung. Penghasilan nasabah sangat merosot tidak ada pemasukan sama sekali sehingga nasabah telat membayar premi.

Dengan adanya hal ini nasabah meminta keringanan waktu untuk bisa membayar premi saat sudah ada dana, tapi dari pihak PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance tidak bisa memberikan keringanan waktu hingga dana tersedia. Hanya saja perusahaan memberikan kompensasi atas keterlambatan membayar sekitar sehari atau dua hari. Disertai dengan adanya konfirmasi dari nasabah atas keterlambatan tersebut.

Dari Analisis tersebut, peneliti menyimpulkan dari faktor kedua, keterlambatan pembayar premi adalah karena tidak adanya dana apalagi saat pandemi seperti sekarang ini. Nasabah mengeluh karena tidak bekerja atau tidak ada lowongan pekerjaan sehingga tidak ada pemasukan sama sekali untuk membayar tanggungan. Akan tetapi PT.

Malacca Trust Wuwungan Insurance memberi dispensasi keterlambatan pembayaran sehari atau dua hari dan wajib mengkonfirmasi atau menghubungi pihak PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance jika nasabah akan membayar tanggungan mereka dengan terlambat.

PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance memaklumi dengan keadaan pandemi saat ini benar-benar sangat berdampak kepada semua pihak. Hal ini sudah menjadi kebiasaan yang ditangani oleh perusahaan asuransi.

c. Lupa

Faktor ketiga ialah Lupa, faktor tersebut sudah menjadi fenomena yang lumrah di kalangan nasabah dan pihak PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance. Hampir semua nasabah jika datang ke kantor dan terlambat membayar premi pasti mengatakan hal serupa, yaitu lupa. Saat ditanyakan sebabnya, mereka menjawab lupa sambil tertawa mengingat banyaknya nasabah yang sudah lansia. Namun hal tersebut tetap berpengaruh kepada pencairan klaim.

PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance selalu membicarakan kendala itu secara baik-baik agar nantinya tidak sering lupa atas waktu pembayaran premi, karena hal tersebut bisa merugikan PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance. Akan tetapi Pimpinan PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance selalu memaklumi nasabah yang lupa saat

membayar premi, asalkan nasabah harus dan tetap membayar premi walaupun temponya tidak sesuai waktu yang ditentukan.

Jadi pada faktor ketiga peneliti menyimpulkan bahwa lupa adalah sifat manusiawi. Namun meski demikian hal tersebut sudah merupakan tanggung jawab nasabah. Apalagi pihak PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance sudah memberi keringanan keterlambatan dengan catatan pihak nasabah tetap membayar preminya.

Dari ketiga faktor di atas peneliti bisa simpulkan bahwa terdapat satu solusi, yakni permintaan dan juga pemberian perpanjangan waktu pembayaran premi kepada nasabah. Perpanjangan tersebut sebanyak 45 hari dari periode polis. Hal tersebut bisa dilakukan dengan cara menghubungi pihak PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance dan juga mengirim surat sesuai permintaan nasabah. Apabila dalam waktu 45 perpanjangan tersebut tidak juga di bayar, maka pihak perusahaan akan membatalkan polis yang di ajukan.

Disinilah letak dari dasar hukum asuransi yang sudah disebutkan dalam beberapa hadist Nabi tentang kewajiban tolong menolong dan juga kewajiban menghilangkan kesusahan orang lain yang berbunyi :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ (رض) عَنْ النَّبِيِّ (ص) قَالَ : مَنْ نَفَّسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَ الدُّنْيَا
عَنْهُ كُتِبَ يَوْمَ الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ
(رواه مسلم)

Artinya :

“Diriwayatkan oleh Abu Hurairah ra, Nabi Muhammad bersabda : barangsiapa yang menghilangkan kesulitan duniawinya seorang mukmin, maka Allah SWT kan menghilangkan kesulitannya pada hari kiamat. Barangsiapa yang mempermudah kesulitan seseorang, maka Allah SWT akan mempermudah urusannya di dunia dan di akahirat.” (HR.Muslim)

Dengan PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance memberikan kompensasi kelonggaran waktu kepada nasabah terhadap pembayaran klaim yang terlambat dikarenakan susahny mencari uang di masa pandemi, maka secara otomatis perusahaan tersebut telah membantu meringankan beban nasabah.

Solusi yang diberikan tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Arih Diyaning Intiasari, Laksono Trisnantoro & Julita Hendrartini dengan judul “Strategi Switching Premi Dalam Pengumpulan Dana Masyarakat Sektor Informal Sebagai Upaya Pencegahan Keterlambatan Pembayaran Premi Jaminan Kesehatan Nasional.” Dalam penelitian terdahulu mencari strategi yang dianggap dapat mengatasi keterlambatan pembayaran premi sesuai dengan penelitian ini yang mencari solusi dan strategi yang bisa dilakukan untuk mengatasi keterlambatan pembayaran premi dengan berbagai faktor dan sebab.

Hasil dari penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayu Puspita pada tahun 2019 dengan berjudul “Strategi Pencegahan Polis Lapse Akibat Keterlambatan Pembayaran Premi Lanjutan”. Dalam penelitian ini dijelaskan berbagai strategi dan

juga solusi yang dipakai guna mencegah keterlambatan pembayaran premi. Strategi ini dibuat dengan tujuan agar tidak menimbulkan polis lapse atau hilangnya proteksi asuransi pada kepemilikan polis. Begitu pula dengan solusi yang diberikan atas keterlambatan pembayaran premi pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Jember, solusi ini diberikan kepada nasabah yang terlambat membayar asuransi dengan alasan lupa, tengah berada di luar kota, dan tidak adanya dana yang hendak dibayarkan agar polis mereka tetap aktif dan tetap bisa digunakan ketika mengajukan klaim. Semakin sering mereka terlambat, maka semakin sulit pula pencairan klaim yang diajukan kepada perusahaan.

Pada dasarnya asuransi merupakan sistem menabung bersama, apabila salah satu pemegang polis tidak rajin menabung, maka ketika ia mendapatkan suatu musibah yang membutuhkan dana besar, tidak ada dana yang bisa digunakan. Berbeda dengan pemegang polis yang selalu rutin dan rajin menabung, ketika ada suatu musibah yang menimpa dan membutuhkan dana yang besar, maka pencairan klaim tersebut akan mudah karena uang yang ditabung sudah cukup untuk menutupi kerugian akibat musibah tersebut.

2. Pengajuan Klaim Asuransi Ketika Ada Keterlambatan Pembayaran Premi pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember

Prosedur pengajuan klaim asuransi digolongkan menjadi dua, yakni kerugian setengah dan kerugian total. Kerugian setengah yaitu kerugian

seperti lecet, sedangkan kerugian total itu kerugian atau rusaknya parah sekali. Mengenai pengajuan klaim harus menghubungi pihak kantor dan menyerahkan persyaratan klaim tersebut setelah persyaratan diserahkan ke kantor baru pihak kami akan survey, dan setelah survey baru di acc sesuai dengan kerusakan yang diajukan.

Contohnya ketika ada yang mengajukan klaim namun riwayat pembayarannya sering telat, maka petugas akan melihat dulu SOPnya, polisnya masih aktif atau tidak, setelah polisnya dilihat baru dilakukan survey klaim, setelah survey klaim baru melakukan input, dan nanti di sistem akan muncul yang namanya SPK (Surat Perintah Kerja), setelah terbit SPK baru mobil itu bisa melakukan perbaikan di bengkel.

Berikut penjelasan Prosedur Klaim Kerugian setengah dan kerugian total :

Kerugian setengah :

1. Melakukan survey, foto-foto kerusakan (kendaraan/properti)
2. Mengisi form laporan klaim serta melengkapi dokumen-dokumen kebutuhan klaim
3. Menerbitkan surat perintah kerja guna melanjutkan di bengkel
4. Pihak bengkel melakukan perbaikan sesuai surat perintah kerja yang diterbitkan pihak asuransi

Kerugian Total :

1. Melakukan survey, foto-foto kerusakan (kendaraan/properti)
2. Mengisi form laporan klaim serta melengkapi dokumen-dokumen kebutuhan klaim

3. Persetujuan klaim dari pihak asuransi setelah mendapatkan persetujuan/acc dari direksi guna pembayaran klaim kerugian total

4. Pembayaran sesuai acc yang telah disetujui

Berikut peneliti akan menjelaskan proses langkah pengajuan klaim :

1. Menghubungi pihak asuransi melalui PT Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember di nomor telepon (0331) 488549 atau langsung ke kantornya di JL. Hayam Wuruk No.136, Gerdu, Mangli, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131

2. Marketing Surveyor akan mengatur jadwal dengan nasabah dalam hal tempat dan waktu untuk survei mobil.

3. Setelah dilakukan survei, nasabah mengisi laporan kerugian dan kelengkapan dokumen lainnya berikut ini :

a. Laporan kerugian termasuk kronologis kejadian.

b. Polis, sertifikat, lampiran.

c. SIM milik pengemudi pada saat kejadian.

d. STNK.

e. KTP tertanggung.

4. Surveyor menerbitkan Surat Permintaan Estimasi (SPE).

5. Lalu nasabah membawa SPE ke bengkel sebagai pengantar bahwa kendaraan sudah disurvei.

6. Bengkel melakukan survei ulang, melihat dan memotret kerusakan mobil.

7. Bengkel membuat estimasi lama pengerjaan, kemudian estimasi akan dikirim ke PT Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember.

8. Lalu PT Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember menerbitkan Surat Perintah Kerja (SPK) kepada pihak bengkel.

Melalui pemaparan di atas peneliti sudah menjelaskan tentang bagaimana pengajuan klaim asuransi premi jika terjadi keterlambatan pembayaran, serta prosedur pengajuan klaim kerugian setengah dan klaim kerugian total.

Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 20 Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992, premi harus ditetapkan pada tingkat yang mencukupi, tidak berlebihan, dan tidak diterapkan secara diskriminatif. Dengan arti lain bahwa klaim kerugian yang diajukan bisa diterima sesuai dengan kondisi dan keluhan, tidak memihak atau deskriminasi, dan mencukupi kebutuhan kerusakan.

Seperti yang dijelaskan dalam sistematika pengajuan klaim kerugian di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember, langkah pengajuan klaim kerugian sebagian dan kerugian total memiliki perbedaan di dalamnya, hal ini dikarenakan kerugian yang akan dibayarkan berbeda pula sesuai dengan kebutuhan nasabah yang mengajukan klaim.

Analisa ini sesuai dengan tujuan asuransi yakni Pengalihan Risiko dan Pembayaran Ganti Kerugian. Seseorang yang berasuransi tidak lain hanya ingin melakukan sikap berjaga-jaga. Untuk mengantisipasi suatu saat apabila ada musibah kecelakaan, sakit, dan resiko lain-lain yang menimbulkan kerugian. Manusia ingin berjaga-jaga apabila suatu ketika

musibah tersebut menyimpannya saat tidak ada dana. Inilah mengapa banyak dari mereka ingin memiliki asuransi.

Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 20 Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992, premi harus ditetapkan pada tingkat yang mencukupi, tidak berlebihan, dan tidak diterapkan secara diskriminatif. Dengan arti lain bahwa klaim kerugian yang diajukan bisa diterima sesuai dengan kondisi dan keluhan, tidak memihak atau deskriminasi, dan mencukupi kebutuhan kerusakan.

Seperti yang dijelaskan dalam sistematika pengajuan klaim kerugian di PT Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember, langkah pengajuan klaim kerugian sebagian dan kerugian total memiliki perbedaan di dalamnya, hal ini dikarenakan kerugian yang akan dibayarkan berbeda pula sesuai dengan kebutuhan nasabah yang mengajukan klaim.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Achmad Fauzi, yang berjudul “Pengaruh Pendapatan Premi Asuransi dan Hubungannya dengan Beban Klaim terhadap Laba Bersih Perusahaan (Studi Kasus pada PT. Jasa Raharja)”. Dalam penelitian ini disebutkan bahwa beban klaim yang diajukan akan diberikan sesuai dengan kerugian yang ditimpa oleh pemegang polis. Tidak ada yang memihak dan memberikan ganti rugi yang besar karena adanya ikatan saudara atau lainnya, karena apabila klaim yang diajukan diberikan lebih besar daripada jumlah kerugian, maka akan mempengaruhi pendapatan dari perusahaan asuransi tersebut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dalam bentuk skripsi yang berjudul “Analisis Keterlambatan Pembayaran Premi Dalam Pengajuan Klaim Asuransi Pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember” dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat tiga faktor pemegang polis ketika tidak melakukan pembayaran premi atau terlambat melakukan pembayaran, faktor tersebut yakni tertanggung berada di luar kota, tertanggung tidak memiliki uang, dan lupa. Dari faktor ketiga diatas peneliti bisa simpulkan bahwa dari ketigatiga faktor tersebut ada satu solusi, yakni permintaan dan juga pemberian perpanjangan waktu pembayaran premi kepada nasabah ialah, yakni 45 hari dari periode polis. Hal tersebut bisa dilakukan dengan cara menghubungi pihak PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance dan juga mengirim surat sesuai permintaan nasabah. Apabila dalam waku 45 perpanjangan tersebut tidak juga di bayar, Maka pihak perusahaan akan membatalkan polis yang diajukan.
2. Prosedur pengajuan klaim asuransi digolongkan menjadi dua, yakni kerugian setengah dan kerugian total. Proses pengajuan klaim harus menghubungi pihak kantor dan menyerahkan persyaratan klaim tersebut

setelah persyaratan diserahkan ke kantor baru pihak kami akan survey, dan setelah survey baru di ACC sesuai dengan kerusakan yang diajukan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan diperoleh penulis ingin memberikan saran sebagai berikut :

1. PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance diharapkan agar lebih tegas dalam menetapkan aturan pembayaran premi. Hal ini mempunyai tujuan agar tertanggung tidak menggunakan alasan yang disengaja. Semisal berada di luar kota atau lupa.
2. PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance diharapkan benar-benar teliti dalam proses pengajuan klaim mulai dari melakukan survey, kerusakan kendaraan/properti sampai proses pengajuan klaim selesai.
3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan agar mampu memperdalam analisa fokus masalah yakni tentang pembayaran premi yang bermasalah dan cara perusahaan mengelola dana dalam membayarkan klaim nasabah.

IAIN JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Amrin. *Bisnis Ekonomi Asuransi dan Keuangan*. Bandung : PT. Grasindo, 2009
- Ainul, Faiqotul Nur Assyifah, Jeni Susyanti dan Ronny Malavia Mardani, *Pengaruh Premi, Klaim, Hasil Underwriting, Investasi dan Profitabilitas terhadap Pertumbuhan Aset pada Perusahaan Asuransi Syariah di Indonesia*, Jurnal Riset Manajemen, Vol.06 No.02, 2017
- Ali, Hasymi. *Pengantar Asuransi*. Jakarta : Bumi Aksara, 1995
- Arifuddin, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV Pustaka Setia, 2009
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Prenada Media Grup, 2007
- Bukhari, Imam. *Sahih al-Bukhari* (Dar al-Fikr, 1994), Juz 8 kitab diyat, No. 6910
- Bukhari, Imam, *Shahih al-Bukhari: Kitab al-Mudholimu wa al-Ghashbu*, Jilid 2 (Beirut : Dar al-Kutub al-Ilmiyah, 1998
- Bukhari, Imam. *Sahih Bukhari: Kitab al-Faraid*, Jilid 8, 6
- Darmawi, Herman. *Manajemen Asuransi*, Jakarta : PT Bumi Aksara, 2000
- Darmawi, Herman. *Manajemen Asuransi*. Jakarta : PT Bumi Aksara, 2001
- Djojosoedarso, Soesino. *Prinsip-Prinsip dan Manajemen Risiko Asuransi Syariah*. Jakarta : PT. Salemba Empat Satria, 2011
- Fauzi, Achmad. *Pengaruh Pendapatan Premi Asuransi dan Hubungannya dengan Beban Klaim terhadap Laba Bersih Perusahaan Studi Kasus pada PT. Jasa Raharja*, Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban, Vol.04 No.01, 2018
- Guntara, Deny. *Asuransi dan Ketentuan Hukum Yang Mengaturnya*, Jurnal Justisi Ilmu Hukum, Vol. 01 No. 01, 2016
- Hasan, Nurul Ichsan. *Pengantar Asuransi Syariah*. Jakarta : Gaung Persada Press Group, 2014
- Hasan, Ali. *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam*. Jakarta : kencana, 2004
- Hubberman, Miles. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : UI Press, 1992

Indonesia, Presiden Republik. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian

Intiasari, Arih Diyaning, Laksono Trisnantoro & Julita Hendrartini, *Strategi Switching Premi Dalam Pengumpulan Dana Masyarakat Sektor Informal Sebagai Upaya Pencegahan Keterlambatan Pembayaran Premi Jaminan Kesehatan Nasional*, Jurnal Kesmas Indonesia, Vol.08 No.03, 2017

Janwari, Yadi. *Asuransi Syariah*. Bandung : Pustaka Banyu Quraisy, 2005

Jumaida, *Strategi Personal Selling Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Pada PT Prudential Assurance Kantor Pemasaran Jember*, Skripsi : IAIN Jember, 2017

Kurnain, Dedi. *Analisis Klaim Pada Produk Asuransi Pendidikan*. Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah, 2017

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2013

Mubarok, Dede Rahayu & Nurul. *Pengaruh Risk Based Capital Terhadap Profitabilitas Perusahaan Asuransi Syariah (Studi pada Perusahaan Asuransi yang Terdaftar di AASI)* Jurnal I-Economics, Vol.03 No.02, 2017

Muchlaso, Cynthia Anggraini. Hj. Maslichah & Afifudin, *Pengaruh Premi, Hasil Investasi, Klaim, Underwriting terhadap Pendapatan Asuransi Syariah di Indonesia Periode 2013-2016*, Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi, Vol.07 No.03, 2018

Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Asuransi Indonesia*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2006

Mustafa, Huda Nurul. *Current Issues Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta : Prenada Media Group, 2009

Muslim, Imam. *Shahih Muslim: Kitab ad-Dzikru wa al-Du'a wa at-Taubah*, Juz 8, (ttp : Maktabah Syamilah, tth)

Muslehuddin Mohammad. dalam Picard, *Asuransi dalam Islam*, Jakarta : Bumi Aksara, 2005

Natasia, Komang Ayu Devi I Gst. Nyoman Agung & A.A Ketut Sukranatha, *Upaya Hukum Terhadap Penolakan Klaim Asuransi Jiwa Oleh PT. Prudential Life Assurance Cabang Gatsu*, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 01 No. 01, 2013

- Nafarin, M. *Penganggaran Perusahaan*. Jakarta : Salemba Empat, 2009
- Nazir, M. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghali Indonesia, 1999
- Pinayani, Ani. *Memilih Bentuk Usaha dan Perizinan*, Modul. Jakarta : UPI, 2013
- Raco, J.R. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta : PT Grasindo, 2010
- RI, Departemen Agama. *Al-Qur'an dan Terjemah Al-Aliyy*. Jakarta : CV Penerbit Diponegoro, 2015
- RI, Mahkamah Agung Biro Hukum dan Humas Badan Usaha Administrasi, *Kitab Undang Undang Hukum dagang Untuk Indonesia*
- RI, Presiden. "Undang Undang Republik Indonesia No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian"
- Rahayu, Yuningsih. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Marine Cargo Pengangkutan Ekspor Impor*, Tesis : Pascasarjana Universitas Indonesia Jakarta, 2008
- Salim, Abbas. *Asuransi dan Manajemen Resiko*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2012
- Sari, Ayu Puspita. *Strategi Pencegahan Polis Lapse Akibat Keterlambatan Pembayaran Premi Lanjutan*, Skripsi : Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2019
- Sari, Diyan Ayu Purnama. *Sistem Pembayaran Premi dan Pengelolaan Dana Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Perspektif Hukum Islam di Kota Makassar (Tahun 2016-2017)*, Skripsi : UIN Alauddin Makassar, 2018
- Sastri, Ida Ayu Ita Permata. Edy Sujana dan Ni Kadek Sinarwati, *Pengaruh Pendapatan Premi, Hasil Underwriting, Hasil Investasi, dan Risk Based Capital Terhadap Laba Perusahaan Asuransi*, Jurnal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha, Vol.07 No.03, 2017
- Sastrawidjaja, Man Suparman. *Aspek-Aspek Hukum Asuransi dan Surat Berharga*. Bandung : PT.Alumni, 2003
- Suyanto, Bagong. Sutinah, *Metode Penelitian Sosial : Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta : Kencana, 2011

Sula, Muhammad Syakir. *Asuransi Syariah Life and General Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta : Gema Insani, 2004

Sula, Syakir. *Asuransi Syariah Life and General*. Jakarta : Gema Insani, 2004

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung : Alfabeta CV, 2016

Tirmidzi, Imam. *Sunan at-Tirmidzi: Kitab al-Sifat al-Qiyamah wa al-Rakaik al-Wara* (Dar al-Fikr, 1994)

Wardhani, Risma Kartika Mulya. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kontribusi Peserta Pada Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah di Indonesia*, Jurnal Ekonomi Syariah, Vol.04 No.03, 2017

Widyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*. Jakarta : Kencana, 2006

Website

<https://lifepal.co.id/blog/cara-klaim-asuransi-prudential/> Diakses pada hari senin 27 Januari 2020 Pukul 22.59 WIB.

<https://www.axa-mandiri.co.id/wp-content/uploads/2014/11/FAQ-Pengajuan-Klaim.pdf> Diakses Pada hari senin 27 Januari 2020 Pukul 23.03 WIB.

<https://finance.deti.com/moneter/d-5222314/tuntut-klaim-puluhan-nasabah-geruduk-kantor-ajb-bumiputera> Diakses Pada hari rabu 28 Oktober 2020 Pukul 09.10 WIB

<http://www.liputan6.com/bisnis/read/4362362/ekonom-pencairan-klaim-jiwasraya-jangan-tunggu-kasus-hukum-rampung> Diakses Pada hari rabu 28 Oktober 2020 Pukul 09.35 WIB

<http://sites.google.com/view/portal-ngangguraja/cara-klaim-dll> Diakses pada hari senin 28 Oktober 2020 Pukul 10.20 WIB

<https://aau.or.id/malacca-trust-wuwungan-insurance/> Diakses Pada Hari Rabu 15 Juli 2020 Pukul 23.07 WIB.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nur Karimatul Hasanah
NIM : E20161096
Program Studi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut : IAIN Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "ANALISIS KETERLAMBATAN PEMBAYARAN PREMI DALAM PENGAJUAN KLAIM ASURANSI PADA PT. MALACCA TRUST WUWUNGAN INSURANCE CABANG JEMBER" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali pengutipan yang sudah disebutkan sumbernya. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Jember, 7 Januari 2021

Yang Menyatakan,



Nur Karimatul Hasanah
NIM. E20161096

Matrik Penelitian

Judul Penelitian	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Analisis Keterlambatan Pembayaran Premi Dalam Pengajuan Klaim Asuransi Pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember	<p>a. Pembayaran Premi</p> <p>b. Pengajuan Klaim Asuransi</p>	<p>a. Pembayaran Premi</p> <p>b. Pengajuan Klaim Asuransi</p>	<p>a. Jumlah persentase dari jumlah yang diasuransikan</p> <p>b. Jumlah biaya-biaya yang dikeluarkan oleh penanggung</p> <p>c. Kurtase untuk pialang jika asuransi diadakan melalui pialang</p> <p>d. Keuntungan bagi penanggung dan jumlah cadangan</p> <p>a. Pemberitahuan Klaim</p> <p>b. Bukti Klaim Kerugian</p> <p>c. Penyelidikan</p> <p>d. Penyelesaian Klaim</p>	<p>Informan :</p> <p>a. Pimpinan</p> <p>b. Staff Administrasi</p> <p>c. Staf bagian Klaim</p> <p>d. Agen Asuransi</p> <p>e. Nasabah</p>	<p>1. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif</p> <p>2. Jenis Penelitian Deskriptif</p> <p>3. Teknik pengumpulan data :</p> <p>a. Observasi</p> <p>b. Wawancara</p> <p>c. Dokumentasi</p> <p>4. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif</p> <p>5. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber</p>	<p>1. Mengapa terjadi keterlambatan pembayaran premi oleh nasabah pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember?</p> <p>2. Bagaimana pengajuan klaim asuransi ketika ada keterlambatan pembayaran premi pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember?</p>

PEDOMAN WAWANCARA

1. Sejak tahun berapakah PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember dibangun?
2. Bagaimana sejarah dan latar belakang berdirinya PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember?
3. Bagaimana perkembangan PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember dari tahun ke tahun?
4. Apa visi dan misi PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember?
5. Berapa jumlah pegawai dan staff saat ini di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember?
6. Bagaimana prosedur pengajuan klaim di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember?
7. Bagaimana cara pembayaran premi asuransi di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember?
8. Apa saja faktor-faktor penyebab keterlambatan pembayaran premi asuransi?
9. Mengapa terjadi keterlambatan pembayaran premi oleh nasabah pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember?
10. Bagaimana pengajuan klaim asuransi ketika ada keterlambatan pembayaran premi pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember?

DOKUMENTASI

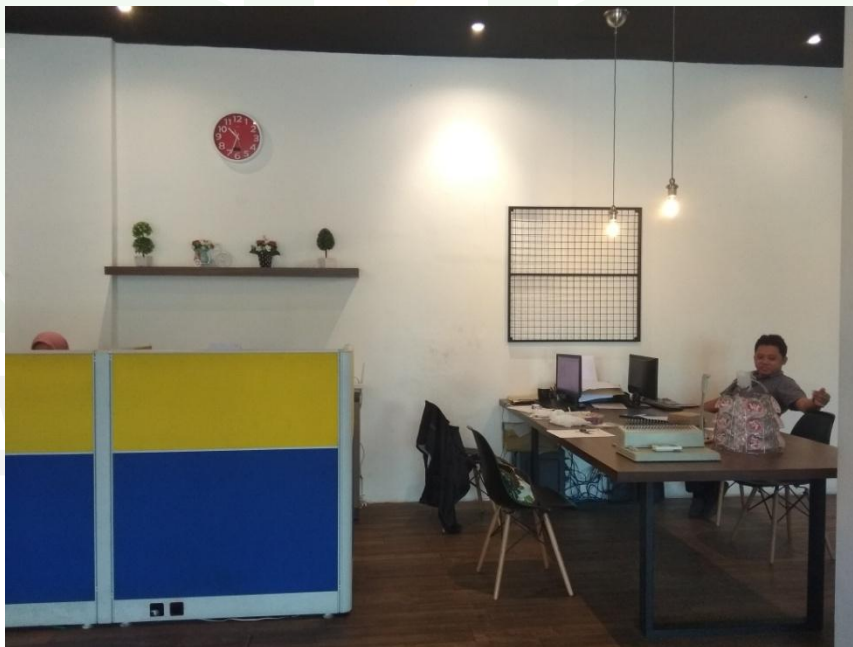




Foto bersama admin PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember



Foto bersama MS (*Marketing Surveyor*) PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 1mangli, Telp. : (0331) 487590, 427005, Fax: (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW*is-jember*.ac.id - e-mail : info@*ia*in-jember.ac.id
J E M B E R

Nomor : B- 190 /In.20/7.a/PP.00.9/02/2020
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

KepadaYth.

Pimpinan PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember
di-

TEMPAT

Diberitahukan dengan hormat, Mohon berkenan kepada Pimpinan **PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember** untuk memberikan izin penelitian bagi Mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama Mahasiswa : Nur Karimatul Hasanah
NIM : E20161096
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
No. Telpon : 0895-3662-89404
Dosen Pembimbing : Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I.
NIP : 198209222009012005
JudulPenelitian : Analisis Keterlambatan Pembayaran Premi Dalam Pengajuan Klaim Asuransi Pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember

Demikian Surat Permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Jember, 25 Februari 2020

Dr. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik



Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
NIP-197308301999031002

Jember, 7 Januari 2021

Kepada
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER (IAIN JEMBER)

Perihal : **SURAT KETERANGAN MELAKSANAKAN PENELITIAN**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak beserta seluruh staf beserta Dosen IAIN Jember senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapatkan Taufiq serta Hidayah dari Allah SWT.

Menunjuk perihal diatas berikut dapat kami sampaikan bahwa salah satu Mahasiswi Institut Agama Islam Negeri Jember (IAIN Jember) telah melakukan penelitian di PT Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember dalam rangka penyelesaian program skripsi. Adapun data Mahasiswi tersebut adalah sebagai berikut :

Nama	: Nur Karimatul Hasanah
NIM	: E20161096
Jurusan	: Ekonomi Islam
Program Studi	: Perbankan Syariah
Angkatan	: 2016
Lama Penelitian	: 02 Maret s.d 11 Desember 2020
Judul Penelitian	: Analisis Keterlambatan Pembayaran Premi Dalam Pengajuan Klaim Asuransi Pada PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, mohon digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT Malacca Trust Wuwungan Insurance
Cabang Jember



Rio Perdana Fungki Setiawan, SH
Office Manager

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

PT. MALACCA TRUST WUWUNGAN INSURANCE CABANG JEMBER

Jl. Hayam Wuruk No. 136, Gerdu, Mangli, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember,

Jawa Timur 68131

No	Hari dan Tanggal	Jenis Kegiatan
1.	Selasa, 25 Februari 2020	Mengajukan proposal dan surat ijin penelitian ke kantor PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember
2.	Senin, 02 Maret 2020	Keputusan diperbolehkan penelitian di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember
3.	Jum'at, 24 April 2020	Wawancara dengan Bapak Delsa Wahyu selaku Marketing Surveyor di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember. Wawancara mengenai proses penyelesaian klaim asuransi di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember.
4.	Kamis, 24 September 2020	Wawancara dengan Ibu Devi Rista Bastian selaku admindi PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember. Wawancara mengenai Sejarah PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance.
5.	Jum'at, 25 September 2020	Wawancara dengan Bapak Delsa Wahyu N selaku Marketing Surveyor di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember. Wawancara mengenai cara pengajuan klaim asuransi di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember.
6.	Selasa, 27 Oktober 2020	Wawancara kepada seluruh karyawan PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember mengenai tugas karyawan.
7.	Rabu, 11 November 2020	Wawancara dengan Ibu Devi Rista Bastian selaku admin di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember. Wawancara mengenai Faktor-faktor penyebab keterlambatan pembayaran premi.
8.	Rabu, 25 November 2020	Wawancara dengan Bapak Rio Perdana Pungki Setiawan, SH selaku pimpinan di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember. Wawancara mengenai Faktor-faktor penyebab keterlambatan pembayaran premi dan proses pengajuan klaim asuransi

9.	Kamis, 26 November 2020	Wawancara dengan Bapak Agus selaku nasabah di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember. Wawancara mengenai Faktor-faktor penyebab keterlambatan pembayaran premi.
10.	Jum'at, 11 Desember 2020	Wawancara dengan Ibu Devi Rista Bastian selaku admin di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance Cabang Jember. Wawancara mengenai perpanjangan waktu pembayaran premi bagi nasabah dan pengajuan klaim asuransi ketika ada keterlambatan pembayaran premi

Mengetahui,
Pimpinan PT Malacca Trust Wuwungan
Insurance Cabang Jember



Rio Perdana Pungki Setiawan, SH

BIODATA PENULIS



Nama : Nur Karimatul Hasanah
NIM : E20161096
Tempat dan Tanggal Lahir : Jember, 10 Januari 1997
Alamat : JL. Gajah Mada XXIV/156 RT/RW 003/002
Lingkungan Krajan Utara Kel/Kec Kaliwates
Kab. Jember
Program Studi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Nomor HP : 0895-3662-89404
Email : nurkarimatul4@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. SDN Kaliwates 02 (2003-2009)
2. SMP Negeri 06 Jember (2009-2012)
3. SMK Negeri 04 Jember (2012-2015)
4. Institut Agama Islam Negeri Jember (2016-2020)