Lampiran 1 Transkip Wawancara

Andre Krisjaya : penulis

Bapak Imam. : Manager Peudential Syariah Pekalongan

Andre krisjaya : bagaimana prosedur awal pendaftaran peserta asuransi di Prudential Syariah Pekalongan?

Bapak imam : Prosedur awalnya peserta menghubungi agen kami. Agen akan menjelaskan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan peserta. Setelah itu, peserta mengisi Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ), dan melampirkan data pribadi. Bila diperlukan, akan dilakukan medical check up. Setelah proses underwriting selesai dan disetujui, maka polis akan terbit.

Andre Krisjaya : Akad apa saja yang digunakan dalam kontrak asuransi syariah di Prudential?

Bapak Imam : Kami menggunakan dua akad utama: akad tabarru' untuk dana tolong-menolong antar peserta, dan akad wakalah bil ujrah untuk pengelolaan dana, di mana perusahaan mendapat ujrah atau fee. Kedua akad ini sesuai dengan Fatwa DSN-MUI No. 21/DSN-MUI/X/2001.

Andre Krisjaya : Bagaimana penjelasan agen kepada calon peserta terkait akad tersebut?

Bapak imam: Agen wajib menjelaskan bahwa dana yang disetor akan dibagi menjadi dana tabarru' dan ujrah. Dana tabarru' akan digunakan untuk saling menolong antar peserta jika terjadi musibah. Agen juga memberikan ilustrasi manfaat, biaya, serta hak dan kewajiban peserta.

Andre Krisjaya: Bagaimana hak dan kewajiban peserta setelah menandatangani kontrak?

Bapak imam : Peserta berkewajiban membayar kontribusi secara rutin dan menyampaikan data yang jujur. Hak peserta adalah mendapatkan perlindungan dan manfaat sesuai polis. Jika terjadi klaim, mereka berhak mengajukan sesuai prosedur.

Andre Krisjaya : Bagaimana perlindungan hukum kepada peserta dalam kontrak asuransi syariah?

Bapak Imam: Perlindungan hukum diberikan melalui kejelasan isi polis, prinsip akad syariah, dan pengawasan dari OJK serta Dewan Pengawas Syariah. Selain itu, penyelesaian sengketa juga bisa melalui mediasi atau jalur hukum sesuai aturan.

Andre Krisjaya: Bagaimana proses pengajuan klaim di Prudential Syariah Pekalongan?

Bapak imam: Peserta atau ahli waris melaporkan kejadian, lalu melengkapi dokumen seperti formulir klaim, KTP, surat keterangan dokter, dan dokumen lainnya sesuai jenis klaim. Setelah verifikasi, klaim akan dibayarkan maksimal dalam 14 hari kerja.

Andre Krisjaya: Apa saja alasan yang membuat klaim bisa ditolak? Bapak imam : Klaim bisa ditolak jika polis tidak aktif, dokumen tidak lengkap, terjadi penipuan data, peristiwa termasuk dalam pengecualian polis, atau klaim diajukan melebihi masa kedaluwarsa.

Andre Krisjaya: Bagaimana penyelesaian bila terjadi sengketa terkait klaim?

Bapak Imam: Kami mengedepankan mediasi terlebih dahulu antara peserta dan pihak Prudential. Jika tidak mencapai kesepakatan, maka dapat

dilakukan pelaporan ke OJK atau melalui jalur hukum. Kami selalu berusaha menyelesaikan secara musyawarah.

Andre Krisjaya: Bagaimana prinsip syariah diterapkan dalam proses klaim?

Bapak Imam: Kami menjunjung tinggi prinsip ta'awun (tolong-menolong), amanah, dan keadilan. Dana yang digunakan berasal dari tabarru', bukan milik perusahaan. Proses klaim juga harus transparan, adil, dan bebas dari riba, gharar, dan maysir.

Andre Krisjaya: Apa tantangan utama dalam pelaksanaan klaim asuransi syariah?

Bapak Imam: Tantangan utamanya adalah literasi masyarakat yang masih rendah tentang prinsip-prinsip asuransi syariah, dan kadang peserta tidak membaca polis dengan teliti. Kami terus melakukan edukasi kepada masyarakat dan agen.

Andre Krisjaya: Bagaimana keterlibatan Dewan Pengawas Syariah (DPS)? Bapak Imam: DPS berperan aktif dalam memastikan semua akad dan proses operasional sesuai prinsip syariah. Setiap produk dan proses klaim kami juga dikaji dan diawasi oleh DPS.

Andre Krisjaya: Apa harapan Bapak terhadap regulasi OJK dan Fatwa DSN-MUI?

Bapak imam: Kami berharap regulasi dan fatwa terus dikembangkan agar lebih adaptif terhadap dinamika industri asuransi syariah. Dan penting juga agar masyarakat semakin dilibatkan dalam edukasi syariah.

Lampiran 2 Dokumentasi

Gambar: Wawancara bersama pak Imam