

**STRATEGI MEMINIMALISIR RISIKO KLAIM PADA
PRODUK TAKAFUL LINK SALAM OLEH HIJRAH
AGENCY TAKAFUL KELUARGA R.O
(REPRESENTATIVE OFFICE) DI PEKALONGAN**

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada STAIN Pekalongan
Dalam Rangka Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A. Md) di Bidang
Ilmu Perbankan Syariah



ASAL BUKU INI	: <u>Perulis.</u>
PENERBIT/HARGA	: _____
TGL. PENERIMAAN	: <u>26-6-15</u>
NO. KLASIFIKASI	: <u>TA.15.00.36.</u>
NO. INDUK	: <u>15.36.12</u>

Disusun oleh :

MOHAMMAD FIRMAN SEPTIAWAN

2012 110 008



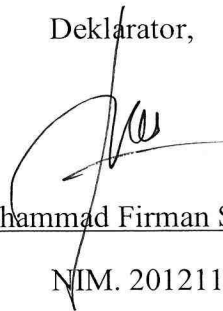
**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
PEKALONGAN
2015**

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Strategi Meminimalisir Risiko Klaim pada Produk Takaful Link Salam Oleh Hijrah Agency Takaful Keluarga R.O (Representative Office) di Pekalongan” ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga tugas akhir ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan

Pekalongan, April 2015

Deklarator,



Mohammad Firman Septiawan

NIM. 2012110008

Ahmad Sukron, M.Ei
Paesan Tengah Rt 03 Rw 07
Kab.Pekalongan

Aenurofik, M.A
Kandang Panjang
Jalan Kusuma Bangsa Pekalongan

NOTA PEMBIMBING

Lampiran : 4 (empat) eksemplar
Hal : Naskah Tugas Akhir
A.n. Sdr. **Mohammad Firman Septiawan**

Kepada Yth.
Ketua STAIN Pekalongan
c/q Ketua Jurusan Syariah
di
PEKALONGAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan mengadakan perbaikan seperlunya,
maka bersama ini kami kirimkan naskah Tugas Akhir saudara:

Nama : Mohammad Firman Septiawan
NIM : 2012 110 008
Judul : "STRATEGI MEMINIMALISIR RISIKO KLAIM PADA
PRODUK TAKAFUL LINK SALAM OLEH HIJRAH
AGENCY TAKAFUL KELUARGA R.O (REPRESENTATIVE
OFFICE) DI PEKALONGAN"

Dengan permohonan agar Tugas Akhir saudara tersebut dapat
segera dimunaqosahkan.

Demikian harap menjadi perhatian dan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

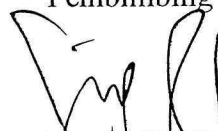
Pekalongan,

Pembimbing I



Ahmad Sukron, M.Ei
NIP. 19711015 200501 1 003

Pembimbing II



Aenurofik, M.A
NIP. 19820120 201101 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) PEKALONGAN**

Jl. Kusuma Bangsa No. 9 Pekalongan Telp (0285) 412575-412572
Fax 423418 Email: stain_pkl@telkom.net@hotmail.com

PENGESAHAN


Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan
mengesahkan skripsi saudara:

Nama : **MOHAMMAD FIRMAN SEPTIAWAN**
NIM : **2012110008**
Judul Skripsi : **STRATEGI MEMINIMALISIR RISIKO KLAIM
PADA PRODUK TAKAFUL LINK SALAM OLEH
HIJRAH AGENCY KELUARGA R.O
(REPRESENTATIVE OFFICE) DI PEKALONGAN**


Yang telah diujikan pada hari Kamis tanggal 30 April 2015 dan dinyatakan
berhasil serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Diploma
Tiga (D3) dalam Ilmu Syariah.

Dewan Penguji,

Penguji I


Yusuf Nalim, S.Si., M.Si.
NIP. 19780105 200801 1 019

Penguji II


Ahmad Rosvid, SE., M.Si., Akt.
NIP. 19790331 200604 1 003

Pekalongan, 30 April 2015

Ketua



Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M. Ag.
NIP. 197409210193 199803 1 005

PERSEMBAHAN

Kepada Allah ﷻ yang telah melimpahkan kesehatan dan rezeki dan junjungan besar nabi kita Kanjeng Nabi Muhammad ﷺ yang di diharapkan syafaatnya kelak

Untuk Bapakku (Suparyo) dan Ibuku (Siti Sri Anah) tercinta terima kasih atas doa dan restunya

Untuk adik-adikku tersayang (Nurul Apriliana dan Mohammad Farhan Husein) dan semua keluarga besar

Untuk pak yai Nur Hayat selaku guru ngaji saya yang memberikan doa-doa agar lancar penelitian saya selama ini

Untuk Sahabatku terkasih selama ini Aprilia insani, hilda, zaidah, lubab, siril, zidni, saftudin, heny, nopy, bibit, sumarsono, khoitul umam, almas, kabi, kang faris, iip, hanan, fatur, tyah falah, elok dan teman-teman angkatan 2010 (kelas a & b), thanks atas motivasi, dukungan doa, bantuan dan kesabarannya.

Almamaterku STAIN PEKALONGAN

MOTTO

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسُوءُوا وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا
الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيَبُذَرُوا مَا عَلَوْا تَنْبِيرًا. (7)

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan sebaliknya jika kamu berbuat jahat, maka kejahatan itu untuk dirimu sendiri pula” (QS. Al-Isra’: 7).

ABSTRAK

Nama : Mohammad Firman Septiawan

Nim : 2012 110 008

Judul : Strategi Meminimalisir Risiko Klaim pada Produk Takaful Link Salam Oleh Hijrah Agency Takaful Keluarga R.O (Representative Office) di Pekalongan. Tugas Akhir Jurusan Syariah Program Studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Negeri (STAIN) Pekalongan. Dosen Pembimbing I: Ahmad.Syukron, M.EI Dosen Pembimbing II: Aenurofik, M.A

Perusahaan asuransi syariah merupakan perusahaan yang menawarkan produk berupa jasa yang dalam operasinya berdasarkan dengan syariah islam. Keberhasilan sebuah perusahaan asuransi tidak terlepas dari adanya peran serta nasabah, oleh karena itu peranan manajemen risiko merupakan serangkaian prosedur dan metode yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko serta meminimalisir risiko klaim yang timbul dari suatu kegiatan usaha yang ada di Hijrah Agency Takaful Keluarga R.O (Representative Office) di Pekalongan. Permasalahan yang penulis kaji dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi Hijrah Agency Takaful Keluarga R.O (Representative Office) di Pekalongan dalam meminimalisir risiko klaim. Hasil penelitian di harapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi Hijrah Agency Takaful Keluarga R.O (Representative Office) di Pekalongan dan sebagai media informasi bagi masyarakat untuk mengetahui cara meminimalisir risiko klaim asuransi syariah.

Jenis penelitian yang digunakan untuk menyusun tugas akhir ini adalah penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif yaitu menganalisa data untuk memperoleh data yang jelas dan terperinci. Data dalam penelitian ini berupa primer dan sekunder, data primer diperoleh dengan wawancara dan data sekunder dengan diperoleh dari berbagai sumber literatur atau bahan lain yang sesuai dengan pembahasan. Tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode interaktif dengan menggunakan tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi (pemilihan data), penyajian data dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian TA ini menjelaskan bahwa pengelolaan asuransi syariah harus menganut azas tolong menolong (*ta'awun*) dengan membagi risiko (*tabarru'*) diantara peserta asuransi. Dan untuk meminimalisir agar tidak terjadinya risiko klaim dengan melakukan perbaikan –perbaikan untuk meminimalisir risiko klaim tersebut seperti SDM (sumber daya manusia, dengan cara mencari peluang kerjasama, mempercepat proses jawaban (*akseptasi*) klaim yang diajukan, pola pikir yang agamis dan tradisional disikapi dengan positif dan pendekatan terhadap polis-polis *renewal* (perpanjangan kontrak), mengembangkan bisnis baru dengan pola pemasaran, mengembangkan bisnis baru dan menjalin kerjasama yang baik dengan bank, lebih aktif dalam melakukan kunjungan ke berbagai institusi perbankan, tetap mengembangkan jaringan pemasaran asuransi lewat agen.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan hidayah dan karunia-Nya, khususnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyusun tugas akhir ini, sebagai upaya untuk memenuhi tugas dan melengkapi syarat guna memperoleh Ahli Madya (A.Md) dalam ilmu Perbankan Syariah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Pekalongan.

Adapun pembahasan dalam tugas akhir ini adalah Strategi Meminimalisir Risiko Klaim pada Produk Takaful Link Salam oleh Hijrah Agency Takaful Keluarga R.O (Representative Office) di Pekalongan. Untuk itu tugas akhir ini penulis bahas untuk memperjelas masalah tersebut. Tentu saja bahasan tersebut penulis usahakan semaksimal mungkin, namun penulis menyadari bahwa pembahasan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu berbagai pihak senantiasa diharapkan kritik dan saran konstruktif bagi penyempurnaan tugas akhir ini.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, usaha tidak lepas dari bantuan moril dan fasilitas dari berbagai pihak yang membantu. Oleh karena itu perkenankanlah penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Ketua STAIN Pekalongan dan Puket STAIN Pekalongan
2. Bapak dan Ibu dosen yang telah membekali penulis dengan berbagai pengetahuan di bidang perbankan syariah
3. Ketua jurusan Bapak H. A. Tubagus Surur, M. Ag., Ketua prodi Bapak H. Ahmad Rosyid, SE., M.S.i., Akt. yang telah memberikan pengarahan, petunjuk dan saran-saran baik mengenai substansi, materi dan teknis bahasan serta persetujuan atas judul dan proposal dalam pengajuan judul ini.
4. Bapak Ahmad Sukron, M.EI selaku dosen wali studi dan dosen pembimbing satu yang telah membimbing dan memberikan nasehat pada penulis selama masa kuliah di STAIN Pekalongan

5. Bapak Aenurofik, M.A selaku pembimbing dua yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan mengenai materi, teknis, isi dan bantuan dalam tugas akhir ini.
6. Bapak Ir. Ahmad Zaeni, sebagai pimpinan Hijrah Agency Takaful Keluarga R.O (Representative Office) di Pekalongan yang telah memberikan informasi dan bantuan selama penulis mengadakan penelitian
7. Ibu Ratna Dian sebagai Admin Hijrah Agency Takaful Keluarga R.O (Representative Office) di Pekalongan
8. Yara Ellisa Dominica selaku peserta asuransi takaful link salam di Hijrah Agency Takaful Keluarga R.O (Representative Office) di Pekalongan
9. Teman-teman ku lubab, siril, zidni, safrudin, bibit, sumarsono, aprilia insani, heny, zaidah, hilda, dan nopy terima kasih atas bantuan dan doa restu.

Atas bantuan dan pertolongan beliau semua, penulis tidak dapat berbuat apa-apa selain berdoa kepada Allah SWT, semoa Allah melimpahkan pahala dan balasan-Nya atas semau amal baik yang telah beliau berikan.

Dalam segala keterbatasan dan kekurangan yang ada, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Pekalongan, April 2015

Mohammad Firman Septiawan
2012 11 0008

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN DEKLARASI	ii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL & GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Penegasan Istilah.....	7
F. Telaah Pustaka	8
G. Kerangka Teori	12
H. Metode Penelitian	13
I. Sistematika Pembahasan.....	17
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Asuransi Syariah	

1. Pengertian Asuaransi Syariah	19
2. Prinsip Asuransi Syariah.....	21
3. Landasan Asuransi Syariah.....	23
4. Landasan Operasional Asuransi Syariah	25
5. Produk-produk Asuransi Syariah.....	27
6. Akad Asuransi Syariah	28
7. Jenis-jenis Asuransi Syariah	30
B. Tinjauan Umum Tentang Manajemen Risiko	
1. Pengertian Manajemen Risiko	33
2. Jenis-jenis Risiko	38
3. Sebab-sebab Kerugian (Risiko)	42
4. Proses Manajemen Risiko.....	42
5. Tujuan Manajemen Risiko.....	45
6. Respon Manajemen Risiko	47
C. Tinjauan Umum Tentang Klaim Asuransi Syariah	
1. Pengertian Klaim	49
2. Prosedur Klaim Dalam Asuransi Syariah	50
3. Implementasi Pengajuan Klaim dalam Asuransi Syariah.....	53

BAB III GAMBARAN UMUM HIJRAH AGENCY TAKAFUL

KELUARGA *REPRESENTATIVE OFFICE* (RO) PEKALONGAN .

A. Profil Hijrah Agency Takaful Keluarga *Representative Office* (RO)

Pekalongan

1. Sejarah Hijrah Agency Takaful Keluarga RO Pekalongan.....	56
2. Visi dan Misi Hijrah Agency Takaful Keluarga RO Pekalongan.	61
3. Struktur PT Syarikat Takaful Indonesia dan Struktur Organisasi Hijrah Agency Takaful Keluarga RO Pekalongan.....	61
B. Produk-produk Hijrah Agency Takaful Keluarga <i>Representative Office</i> (RO) Pekalongan	66
C. Prosedur Pengajuan Menjadi Peserta Hijrah Agency Takaful Keluarga RO Pekalongan	
1. Mekanisme Pengajuan Menjadi Peserta	76
2. Mekanisme Pengelolaan Dana Peserta Asuransi	80
3. Mekanisme Penyaluran Dana Peserta.....	82
D. Prosedur Pengajuan Klaim Peserta pada Produk Takaful Link Salam.....	84
E. Pengelolaan Risiko Klaim pada Produk Takaful Link Salam	
1. Identifikasi Risiko Klaim.....	85
2. Penaksiran Kadar Risiko Klaim.....	87
BAB IV ANALISIS PENGELOLAAN RISIKO KLAIM PADA PRODUK TAKAFUL LINK SALAM OLEH HIJRAH AGENCY TAKAFUL KELUARGA RO PEKALONGAN.....	89
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	97
B. Saran-Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

A. Daftar Tabel

Tabel 1.2 Fatwa DSN-MUI Tentang Asuransi Syariah.....	25
Tabel 2.2 Implementasi Pengajuan Klaim Dalam Asuransi	53
Tabel 3.3 Risk Sharing Based (Ta'awuni).....	81
Tabel 4.3 Penyaluran DanaPeserta	82
Tabel 5.3 Wakalah bil Ujrah Takaful	83

B. Daftar Gambar

Gambar 1.1 Grafik Klaim Peserta Takaful Link Salam.....	5
Gambar 1.3 Struktur Organisasi Hijrah Agency RO Pekalongan	62
Gambar 2.3 Denah Lokasi Hijrah Agency RO Pekalongan	63

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menjalani sebuah proses kehidupan, manusia senantiasa dihadapkan pada kemungkinan terjadinya musibah dan bencana yang dapat menyebabkan hilang atau berkurangnya nilai ekonomi seseorang baik terhadap diri sendiri, keluarga atau perusahaan yang diakibatkan karena meninggal dunia, kecelakaan sakit kritis, usia tua (masa pensiun). Maka pilihan yang tepat terdapat pada institusi yang bernama asuransi.¹

Asuransi syariah di Indonesia berkembang sejak awal tahun 90-an yaitu berdirinya Asuransi Takaful Indonesia melalui SK Men.Keu.No.Kep.389/KMK.017/1994. Perusahaan yang bergerak dibidang asuransi yang dalam operasionalnya menggunakan prinsip-prinsip syariah dengan jalan menghindari hal-hal yang di haramkan dalam syariat Islam, seperti transaksi *gharar* (ketidakjelasan), *maisir* (perjudian), dan *riba* (bunga). kini telah banyak perusahaan asuransi konvensional yang membuka cabang syariah yang mempraktikan prinsip-prinsip hukum Islam. Untuk mendukung penerapan operasional asuransi syariah di Indonesia, Dewan

¹Muhammad Muslehuddin, *Asuransi Dalam Islam*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), hlm.6

Syariah Nasional (DSN) MUI telah mengeluarkan fatwa No 21/DSN-MUI/X/2001 tentang pedoman umum syariah.²

Atas prakarsa Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) melalui Yayasan Abdi Bangsa, bersama Bank Muamalat Indonesia Tbk., PT Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, dan beberapa pengusaha Muslim Indonesia, serta bantuan teknis dari Syarikat Takaful Malaysia, Bhd. (STMB), TEPATI mendirikan PT Syarikat Takaful Indonesia (Takaful Indonesia) pada 24 Februari 1994, sebagai pendiri asuransi syariah pertama di Indonesia. Selanjutnya, pada 5 Mei 1994 Takaful Indonesia mendirikan PT Asuransi Takaful Keluarga (Takaful Keluarga) yang bergerak di bidang asuransi jiwa syariah diresmikan oleh Menteri Keuangan Mar'ie Muhammad dan PT Asuransi Takaful Umum (Takaful Umum) yang bergerak di bidang asuransi umum syariah diresmikan oleh Menristek/Ketua BPPT Prof. Dr. B.J. Habibie. Sejak saat itu, Takaful Keluarga dan Takaful Umum berkembang menjadi salah satu perusahaan asuransi syariah terkemuka di Indonesia.³

Dilihat dari perkembangan selama periode 1994-2005 perkembangan asuransi syariah sangatlah mengembirakan dibandingkan asuransi konvensional yang hanya mencapai rata-rata 20%. Pertumbuhan asuransi syariah bisa mencapai rata-rata 40% dalam 5 tahun terakhir. Hal ini cukup menunjukkan bahwa peminat asuransi syariah semakin bertambah setiap tahunnya.

² Wirduyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm.254

³ "Sekilas Takaful Keluarga", www.takaful.com, diakses tanggal 29 juni 2013

Melihat prospek yang sangat cerah ini, sejak tahun 2003 banyak perusahaan asuransi konvensional yang membuka cabang syariah. Situasi ini juga didorong oleh keluarnya KMK (Keputusan Menteri Keuangan) terbaru tahun 2003 yang mengatur regulasi asuransi syariah serta semakin berkembangnya bank-bank syariah dan lembaga keuangan syariah lainnya di Indonesia. Selain itu, adanya otonomi daerah yang semakin kuat, tingkat kesadaran masyarakat terhadap produk asuransi meningkat dan juga agama Islam yang dianut mayoritas penduduk Indonesia merupakan faktor pendukung yang penting dalam perkembangan asuransi syariah di Indonesia.⁴

Pemasaran yang dilakukan perusahaan asuransi syariah pun harus sejalan dengan prinsip-prinsip bermuamalah yang sesuai dengan syariat Islam, yang pada intinya harus memberikan kebahagiaan, menjalankan keadilan dan kejujuran sehingga akan menciptakan kepuasan baik bagi pihak nasabah maupun perusahaan asuransi, karena tingkat keberhasilan pemasaran dapat dinilai dari kepuasan nasabah (*customer*). Keberhasilan pemasaran produk Hijrah Agency Takaful Keluarga RO Pekalongan tidak terlepas dari strategi pemasaran yang ditetapkan oleh manajemen, untuk menarik nasabah (*customer*) sebanyak-banyaknya. Nasabah (*customer*) merupakan penentu keberlangsungan suatu perusahaan. Adapun risiko sosial adalah masyarakat, artinya tindakan orang-orang menciptakan kejadian yang menyebabkan penyimpangan yang diharapkan, risiko fisik disebabkan oleh fenomena alam dan sebagian lagi diciptakan oleh manusia itu sendiri. Banyak risiko yang

⁴ Hermawan Kertajaya, M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan, 2006), hlm.199

kompleks sumbernya tetapi termasuk, terutama, kedalam kategori fisik, sebagai contoh kebakaran, cuaca/iklim, petir, dan lain-lain, dan risiko ekonomi adalah inflasi, fluktuasi lokal, dan ketidakstabilan perusahaan individual.

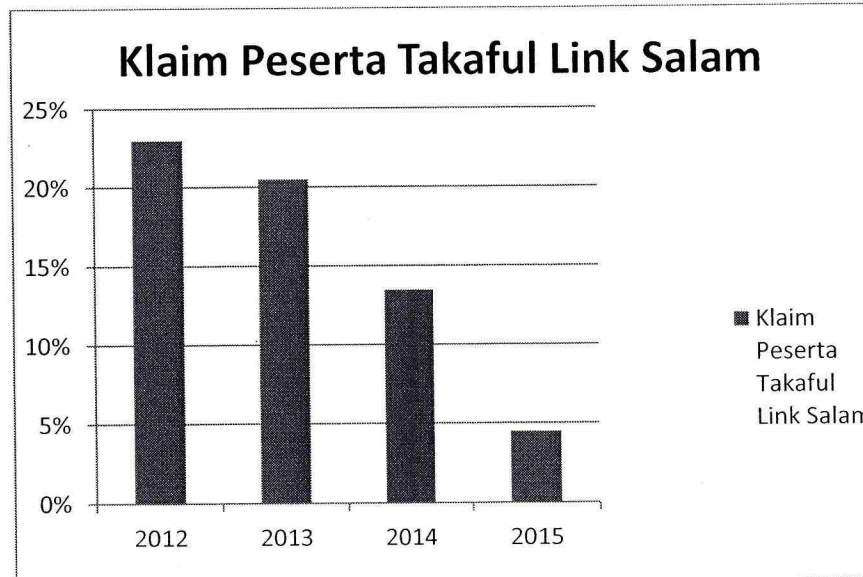
Ternyata dalam penerimaan peserta asuransi terjadi kelonggaran persyaratan, misalkan sebenarnya menurut aturan peserta harus melakukan medical check up di rumah sakit yang ditunjuk oleh Asuransi Takaful. Yang menjadi pertanyaan adalah bagaimana pihak Asuransi Takaful manage risiko yang terjadi. Jika karena tanpa medical check up siapapun tidak akan tahu kondisi yang sesungguhnya yang diakui oleh calon peserta, sehingga risiko akan terjadinya klaim berkali-kali bisa sangat dimungkinkan. Situasi seperti ini tentunya mempengaruhi dana tabarru' yang dimiliki oleh pihak Asuransi Takaful. Hal ini karena berpengaruh dalam mekanisme pengelolaan dana tabarru', dimana dalam hal ini pengelolaan dana tabarru' sangat penting karena dalam asuransi syariah klaim yang dibayarkan berasal dari dana tabarru' yang terkumpul dari peserta asuransi, maka jika klaim yang terjadi semakin banyak otomatis akan mempengaruhi dana tabarru' perusahaan.

Sebagai acuan kenapa penulis memilih produk Takaful Link Salam adalah sebagai berikut:⁵

⁵ Wawancara dengan Bapak Ir. Akhmad Zaeni selaku TAD Hijrah Agency Takaful Keluarga RO Pekalongan pada tanggal 25 Sabtu 2015, pukul 10.00 WIB

Gambar 1.1

Grafik Klaim Peserta Takaful Link Salam



Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti memilih judul “**Strategi Meminimalisir Risiko Klaim pada Produk Takaful Link Salam oleh Hijrah Agency Takaful Keluarga R.O (Representative Office) di Pekalongan**”

B. Rumusan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang di atas, rumusan masalah yang diangkat dalam penulisan ini adalah Strategi Meminimalisir Risiko Klaim pada Produk Takaful Link Salam oleh Hijrah Agency Takaful Keluarga R.O (Representative Office) di Pekalongan. Selanjutnya dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana Strategi Meminimalisir Risiko Klaim pada Produk Takaful Link Salam oleh Hijrah Agency Takaful Keluarga R.O (Representative Office) di Pekalongan?

C. Tujuan Penelitian

Dalam suatu penulisan harus ada tujuan agar penulisan yang dilaksanakan mempunyai arah sesuai dengan apa yang diinginkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah Untuk Mengetahui Strategi Meminimalisir Risiko Klaim yang dilakukan oleh Pihak Hijrah Agency Takaful Keluarga RO (Representative Office) Pekalongan pada Produk Takaful Link Salam.

D. Kegunaan Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, penulis mengharapkan laporan ini agar dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan antara lain:

1. Bagi Peneliti

Bagi peneliti sebagai penambah wawasan, pengetahuan dan menjadi pengalaman tersendiri untuk mengetahui Strategi Meminimalisir Risiko Klaim yang dilakukan oleh Pihak Hijrah Agency Takaful Keluarga RO (Representative Office) Pekalongan pada Produk Takaful Link Salam.

2. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan dijadikan bahan masukan sekaligus informasi bagi Hijrah Agency Takaful Keluarga RO (Representative Office) Pekalongan dalam meminimalisir risiko klaim pada produk takaful link salam.

3. Bagi Akademisi

Bagi akademisi memberikan sumbangan untuk lebih mengetahui mengenai asuransi dan mengetahui Strategi Meminimalisir Risiko Klaim yang dilakukan oleh Pihak Hijrah Agency Takaful Keluarga RO

(Representative Office) Pekalongan pada Produk Takaful Link Salam, sebagai dasar penelitian lebih lanjut bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian di bidang asuransi.

E. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam menginterpretasikan judul di atas, maka diperlukan penegasan istilah dari judul tersebut yang meliputi:

1. Strategi

Strategi menurut Griffin adalah rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi.⁶ Dalam hal ini penulis bermaksud meneliti strategi meminimalisir risiko klaim yang dilakukan oleh Hijrah Agency Takaful Keluarga RO Pekalongan pada produk takaful link Salam.

2. Risiko

Risiko berhubungan dengan ketidakpastian terjadi oleh karena kurang atau tidak tersediannya cukup informasi tentang apa yang akan terjadi sesuatu yang tidak pasti (*uncertain*) dapat berakibat menguntungkan (*opportunity*) atau merugikan (*risk*). Secara umum risiko dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang memungkinkan akan terjadinya hasil yang tidak diinginkan, yang dapat menimbulkan kerugian apabila tidak diantisipasi serta tidak dikelola semestinya.

3. Klaim

⁶ Ernie Trisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2006), hlm.132

Klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak atau pertanggung jawaban atas kerugiannya yang tersedia berdasarkan perjanjian dan dana klaim diambil dari dana tabarru'.⁷

4. Produk

Adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke dalam pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai, atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.⁸ Dalam hal ini produk yang menjadi objek penelitian penulis adalah produk Takaful Link Salam di Hijrah Agency Takaful Keluarga RO Pekalongan.

5. Takaful Link Salam

Adalah produk investasi dan proteksi modern, jenis investasi campuran dengan dominasi saham melalui sistem pengelolaan syariah dan di proteksi kesehatan.

F. Telaah Pustaka

Untuk menghindari penelitian ulang yang dianggap sebagai bentuk plagiasi, berikut penulis paparkan beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan strategi meminimalisir risiko klaim pada produk takaful link salam diantaranya:

Nama	Judul	Jenis	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Penelitian	Penelitian		

⁷ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2004)

⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Erlangga, Jilid 2, Edisi Keenam), hlm.54

Dian Nurul Khikmah	Manajemen Risiko Asuransi Kecelakaan Diri (Personal accident insurance) di PT. Asuransi Sinar Mas (ASM) Syariah cabang Pekalongan	Kualitatif	Strategi yang dilakukan asuransi syariah dalam meminimalisir risiko. Dengan melakukan perbaikan- perbaikan untuk meminimalisir risiko tersebut, seperti pada SDM (Sumber Daya Manusia). ⁹	Penelitian yang dilakukan oleh Dian Nurul Khikmah hanya menjelaskan meminimali- sir risiko pada SDM, sedangkan peneliti menjelaskan melalui manajemen risiko pembiayaan (<i>capital</i>).
Naeli Diniyati	Aplikasi Prinsip-	Kualitatif	Ada beberapa faktor yang menghambat	Penelitian yang

⁹Dian Nurul Khikmah, *Manajemen Risiko Asuransi Kecelakaan Diri (Personal accident insurance) di PT. Asuransi Sinar Mas (ASM) Syariah cabang Pekalongan*, (Pekalongan: TA 2010)

	<p>Prinsip Syariah dalam Asuransi Jaminan Pembiayaan di PT. Asuransi Sinar Mas (ASM) Syariah</p>		<p>penerapan prinsip-prinsip syariah di PT. ASM Syariah Pekalongan: SDM PT. ASM Syariah merupakan orang-orang konvensional, sistem yang selalu berubah yang mengganggu pelayanan, PT. ASM Syariah yang masih satu gedung dengan seguritas sinar mas, Pimpinan PT. ASM Syariah Cabang merupakan orang-orang konvensional, Belum terpisahnya <i>job description</i> antara PT. ASM Syariah dengan</p>	<p>dilakukan oleh Naeli Diniyati hanya menjelaskan cara bagaimana mengatasi hambatan risiko asuransi dari segi SDM nya saja sedangkan peneliti menjelaskan dari segi manajemen risiko pembiayaan</p>
--	--	--	---	--

			PT. ASM Konvensional. ¹⁰	(<i>capital</i>).
Era Puspita	Aplikasi Manajemen Risiko dalam Pengelolaan Klaim Nasabah Asuransi Takaful Kesehatan pada Asuransi Takaful Indonesia Cabang Malang	Kualitatif	Penerapan manajemen risiko sudah berjalan namun asuransi takaful indonesia cabang malang hanya bertindak dalam risiko awal sedangkan underwriting secara menyeluruh dilaksanakan oleh kantor pusat. Kendala- kendala yang dihadapi dalam seleksi awal hanya pada kurang lengkapanya berkas dari nasabah hal ini akan memperlambat pemberian klaim. ¹¹	Penelitian yang dilakukan oleh Era Puspita hanya menjelaskan manajemen risiko operasional sedangkan peneliti menjelaskan manajemen risiko pembiayaan (<i>capital</i>).

¹⁰Naeli Diniyati, *Aplikasi Prinsip-Prinsip Syariah dalam Asuransi Jaminan Pembiayaan di PT.Asuransi Sinar Mas (ASM) Syariah*, (Pekalongan TA: 2008)

¹¹Era Puspita, *Aplikasi Manajemen Risiko dalam Pengelolaan Klaim Nasabah Asuransi Takaful Kesehatan pada Asuransi Takaful Indonesia Cabang Malang*, (Malang: Skripsi 2008) Fakultas Ekonomi UIN Malang.

G. Kerangka Teori

Dalam suatu lembaga keuangan baik itu lembaga keuangan bank maupun bukan bank, manajemen risiko merupakan suatu kebutuhan terpenting yang sudah pasti menjadi keharusan yang wajib untuk dijalankan. Tanpa adanya manajemen risiko, suatu lembaga keuangan akan sulit mengembangkan usahanya, dikarenakan tidak berusaha memenuhi apa yang dibutuhkan oleh nasabahnya dari Hijrah Agency dalam meminimalisir risiko pada produk takaful link salam sangat berpengaruh terhadap dana tabarru' yang terkumpul.

Bauran manajemen risiko konsep asuransi syariah merupakan bagian atau berada dalam manajemen risiko, risiko itu tidak dipindahkan ke pihak lain melainkan di bagi antara para peserta asuransi. Dengan posisi ini, asuransi syariah akan tumbuh bersama dengan perkembangan manajemen risiko, dan akan memberikan kontribusi langsung pada manajemen risiko. Asuransi syariah beroperasi pada basis yang benar-benar berbeda, peran operator asuransi syariah untuk memastikan agar skema pembagian risiko bekerja dengan baik dengan upaya memberikan benefit bagi nasabah dan harus dapat mengidentifikasi, menganalisa dan memperhitungkan kontribusi yang layak untuk dibebankan kepada para nasabah sehingga jumlah dana yang terkumpul seluruhnya bisa cukup untuk menutup semua klaim yang timbul.

Ada beberapa jenis-jenis risiko yang umum dikenal dalam usaha perasuransian, antara lain: risiko murni, risiko investasi, risiko individu.

Dan dalam risiko individu itu sendiri ada tiga macam risiko, yaitu: risiko pribadi (*personal risk*), risiko harta (*property risk*), risiko tanggung gugat (*liability risk*).¹²

Bila risiko ditanggung sendiri salah satu upayanya dengan cara menabung, namun cara ini sering kali kurang mencukupi untuk menutupi risiko yang terjadi karena risiko yang timbul kadang lebih besar dari yang kita perhitungkan. Sedangkan bila risiko itu dibagi atau dialihkan kita bisa mengharapkan pada saat terjadi musibah maka nilai kesejahteraan dan nilai ekonomi dapat tergantikan (terjamin) oleh pihak lain.

Dalam aktivitas, yang namanya risiko pasti terjadi dan sulit untuk dihindari sehingga bagi sebuah lembaga bisnis seperti misalnya perbankan sangat penting untuk memikirkan bagaimana mengelola atau me-manage risiko tersebut. Pada dasarnya risiko itu sendiri dapat dikelola dengan 4(empat) cara, yaitu; memperkecil risiko, mengalihkan risiko, mengontrol risiko, pendanaan risiko.¹³

Sumber penyebab kerugian (risiko) dapat diklasifikasikan sebagai berikut: risiko sosial, risiko fisik, dan risiko ekonomi.¹⁴

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah penelitian lapangan (*field research*), artinya data-data yang

¹² Andri Soemita, *Bank dan Lembaga Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), hlm.177

¹³ Irham, Fahmi, *Manajemen Risiko*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm.178-179

¹⁴Kuat Ismanto, *Asuransi Syariah Tinjauan Asas-asas Hukum Islam* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009), Cetakan Pertama, hlm. 32

digunakan dalam penelitian ini, diperoleh melalui studi lapangan yang di susun dengan cara mengamati, mencatat serta mengumpulkan berbagai data dan informasi, yang diperoleh di lapangan mengenai strategi meminimalisir risiko klaim pada produk takaful link salam, serta dibantu data-data yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif, berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.¹⁵

2. Sumber Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data sebagai berikut:

a. Sumber Data Primer

Yaitu sumber data utama yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau alat pengambilan data langsung pada subyek dengan sumber informasi yang dicari.¹⁶

Dalam hal ini penulis bermaksud mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan strategi meminimalisir risiko klaim pada produk takaful link salam wawancara dengan Bapak Ir. Akhmad Zaeni, selaku TAD Hijrah Agency Takaful Keluarga RO Pekalongan.

b. Sumber Data Sekunder

¹⁵ Lexy.J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,1998), hlm.3

¹⁶ Saifudin Azwar, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 1998), hlm.93

Yaitu sumber data yang diperoleh dari buku-buku yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan, atau sumber lain yang menunjang dan dapat memberikan informasi.¹⁷ Dalam hal ini penulis menggunakan beberapa macam buku-buku seperti manajemen risiko, pengantar manajemen, asuransi syariah, serta pustaka lainnya yang berkaitan dengan judul penulis yang ada di perpustakaan STAIN Pekalongan, selain itu data sekunder juga diperoleh dari Takaful Keluarga berupa arsip produk- produk serta data-data lain yang ada di Takaful Keluarga.

3 Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Metode observasi merupakan sebuah metode dalam penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung di lapangan.¹⁸ Dengan menggunakan metode ini maka penulis akan mencoba melakukan pengamatan langsung di Hijrah Agency Takaful Keluarga RO Pekalongan, kaitannya dengan strategi meminimalisir risiko klaim pada produk takaful link salam Di Hijrah Agency Takaful Keluarga RO Pekalongan.

b. Interview

Merupakan dialog tanya jawab sepihak yang sistematis dan berlandaskan dengan tujuan penelitian.¹⁹ Dalam hal ini penulis bermaksud untuk melakukan wawancara dengan Bapak Ir. Akhmad

¹⁷*Ibid*, hlm.91

¹⁸ Muhammad Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia,1998), hlm.212

¹⁹ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Andi offset, 1989), hlm. 193

Zaeni, selaku TAD Hijrah Agency Takaful Keluarga RO Pekalongan, Ratna Dian selaku Admin Hijrah Agency Takaful Keluarga RO Pekalongan dan Yara Ellisa Dominica selaku peserta asuransi takaful link salam. Melalui metode ini, peneliti bermaksud mencari data-data yang berkaitan dengan strategi meminimalisir risiko klaim pada produk takaful link salam di Hijrah Agency Takaful Keluarga RO Pekalongan.

c. Dokumentasi

Adalah laporan dari kejadian-kejadian yang berisi pandangan serta pemikiran-pemikiran manusia di masa yang lalu.²⁰ Dalam hal ini penulis bermaksud mencari data-data yang digunakan sebagai bahan pustaka untuk pembuatan Tugas Akhir ini, seperti halnya buku monitoring yang menyangkut tentang data polis peserta harian, dan buku-buku di perpustakaan STAIN Pekalongan yang menyangkut tentang risiko.

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data yaitu metode dimana data yang dikumpulkan hanya sebagai gambaran atau pandangan yang kemudian dari gambaran tersebut dibuat narasi atau kalimat sendiri yang hanya untuk menjawab rumusan masalah.²¹

Dalam penulisan TA ini, Penulis menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti struktur

²⁰ Moh.Nazir. op.cit, hlm.57

²¹ Sutrisno Hadi, *Metode Research*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbit,1998), hlm.42

kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Analisis sendiri dapat didefinisikan sebagai reduksi data, identifikasi data, verifikasi data, pengolahan data, dan generalisasi atau penyimpulan hasil.²² Dengan metode ini penulis bermaksud meneliti bagaimana strategi meminimalisir risiko klaim pada produk takaful link salam dan penulis akan mencoba menyusun penelitian tersebut dengan data-data sebenarnya yang diperoleh dari Hijrah Agency Takaful Keluarga RO Pekalongan.

I. Sistematika Pembahasan

Berdasarkan pembahasan dan rumusan masalah di atas, maka ada lima bab yang akan disajikan dalam penulisan Tugas Akhir ini, yang terdiri dari:

BAB I Pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Penegasan Istilah, Tinjauan Pustaka, Kerangka Teori, Metode Penelitian, Sistematika Pembahasan.

BAB II Mengenai Tinjauan Pustaka, yaitu tinjauan umum tentang strategi meminimalisir risiko klaim yang meliputi tentang pengertian manajemen risiko, tujuan dan fungsi manajemen risiko, elemen-elemen manajemen risiko, serta asuransi syariah .

²² Moh.Hazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia 1998), hlm.63

BAB III Gambaran Umum Hijrah Agency Takaful Keluarga RO Pekalongan, meliputi sejarah berdirinya Hijrah Agency Takaful Keluarga RO Pekalongan, visi dan misi, struktur PT. Syarikat Takaful Indonesia, struktur organisasi, jenis atau bidang usaha, produk takaful keluarga serta penerapan strategi meminimalisir risiko klaim di Hijrah Agency Takaful Keluarga RO Pekalongan.

BAB IV Berisi tentang penjabaran dari hasil penelitian tentang Analisis Strategi Meminimalisir Risiko Klaim pada Produk Takaful Link Salam di Hijrah Agency Takaful Keluarga RO Pekalongan.

BAB V Berisi tentang penutup, kesimpulan dan saran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa:

Strategi yang dilakukan Hijrah Agency Takaful Keluarga dalam meminimalisir risiko. Dengan melakukan perbaikan-perbaikan untuk meminimalisir risiko tersebut, cara diatas cukup efektif untuk meminimalisir klaim Takaful Link Salam, untuk meminimalisir risiko tersebut dengan cara sebagai berikut:

1. Agen lapangan (*field underwriting*) mengisi *form* kemudian melihat keadaan orang atau peserta seperti (tanda-tanda keadaan fisik seperti gejala-gejala adakah benjolan atau cacat fisik berat badan, tinggi badan peserta). Riwayat kesehatan peserta adakah penyakit keturunan atau pernah dirawat di Rumah Sakit dengan penyakit infeksi (demam berdarah) dan kronis (jantung, ginjal), Riwayat pekerjaan peserta (bekerja di daerah tambang, perminyakan, dan lain-lainnya yang berisiko tinggi).
2. Kemudian admin memproses data diinput secara otomatis keluar jawaban data seberapa besar risiko peserta.
3. *Medical Underwriting* atau dokter menafsirkan medical check up peserta asuransi, sedangkan penafsiran check up laboratorium dokter umum dengan dokter underwriting berbeda dengan risiko asuransi.

B. Saran-Saran

Setelah memberikan pemaparan yang sangat mendasar di dalam TA ini, maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Kepada lembaga ekonomi yang berusaha menerapkan prinsip syariah, seperti perusahaan asuransi yang mempunyai kekuatan mempengaruhi dan menjalankan hal-hal yang menjadi harapan masyarakat serta membentuk sistem yang melibatkan masyarakat untuk dapat mewujudkan ekonomi yang bebas bunga.
2. Kurangnya publikasi tentang asuransi syariah sehingga masyarakat tidak mengetahui apa yang dimaksud dengan asuransi syariah dan sebagaimana manfaat asuransi syariah. Untuk itu pemerintah juga harus berperan untuk memberikan penyuluhan kepada masyarakat tentang arti pentingnya asuransi.
3. Dengan keunggulan bagi hasil yang tidak merugikan salah satu pihak dan terhindarnya dari praktik gharar, maisir, dan riba pihak Hijrah Agency Takaful Keluarga sebaiknya mensosialisasikan produk-produk asuransi syariah.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku Referensi

- Ali, Hasan. 2004. *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam suatu Tinjauan Analisis, Teoritis dan Praktis*. Jakarta: Kencana
- Azwar, Saifudin. 1998. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Departemen Agama RI. 2002. *al- Qur'an Tajwid dan Terjemahnya* (Bandung: PT Syaamil Cipta Media)
- Dewan Asuransi Syariah. 2003. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 2 tahun 1992 dan peraturan pelaksanaan tentang usaha perasuransian*. Jakarta: DAI
- Echols, John M. dan Hassan Shadily. 1996. *Kamus Inggris-Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Effendy, Mochtar. 2009. *Manajemen Suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam*. Palembang: Universitas Sriwijaya, Cetakan Ketiga.
- Fahmi, Irham. 2010. *Manajemen Risiko*. Bandung: Alfabeta.
- Fatwa Dewan Syariah Nasional nomer 21/DSN-MUI/X/2001 tentang pedoman umum asuransi syariah.
- Hadi, Sutrisno. 1989. *Metodologi Research*. Yogyakarta : Andi Offset.
- _____. 1998. *Metode Research*. Yogyakarta : Yayasan Penerbit.
- Hazir, Moh. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta : Gahlia Indonesia.
- Idroes, Ferry. N. 2008. *Manajemen Risiko Perbankan: Pemahaman Pendekatan 3 Pilar Kesepakatan Basel II Terkait Aplikasi Regulasi dan Pelaksanaannya di Indonesia*. Jakarta : Rajawali Pers

- Ismanto, Kwat. 2009. *Asuransi Syariah Tinjauan Asas-asas Hukum Islam*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, Cetakan Pertama.
- Iqbal, Muhaimin. 2005. *Asuransi Umum Syariah; dalam Praktek Upaya Menghilangkan Ghara, Maisir dan Riba*. Jakarta: Gema Insani
- Kertajaya, Hermawan. M. Syakir Sula. 2006. *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan.
- Khan, Tariqullah dan Habib Ahmad. 2008. *Manajemen Risiko, Lembaga Keuangan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga, Jilid 2, Edisi Keenam.
- Moleong, Lexy. J. 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Muslehuddin, Muhammad. 1995. *Asuransi Dalam Islam*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Muhammad. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Salim, A. Abbas. 2003. *Manajemen Risiko*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Cetakan ketujuh
- Sula, Muhammad Syakir. 2004. *Asuransi Syariah (Live & General) Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta: Gema Insani.
- _____. 1996. *Konsep Asuransi Dalam Islam*. Bandung: PPM Fi Zhilal.
- Sule, Ernie Trisnawati dan Kurniawan Saefullah. 2006. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana.
- Soemita, Andri. 2009. *Bank dan Lembaga Syariah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Sya'rawi, Muhammad Mutawalli. 1999. *Anda bertanya Islam menjawab*. Jakarta: Gema Insani Press. Cetakan 15

Wirnyaningih. 2005. *Bank dan Asuransi Islam Di Indonesia*. Jakarta: Kencana.

Yafie, Ali. 1994. *Asuransi Dalam Pandangan Syariat Islam, Menggagas Fiqh Sosial*. Jakarta: Mizan

B. Hasil Penelitian

Diniyati, Naeli. 2008. *Aplikasi Prinsip-Prinsip Syariah dalam Asuransi Jaminan Pembiayaan di PT. Asuransi Sinar Mas (ASM) Syariah*, Tugas Akhir D III Perbankan Syari'ah. Pekalongan: Perpustakaan STAIN Pekalongan

Khikmah, Dian Nurul. 2010. *Manajemen Risiko Asuransi Kecelakaan Diri (Personal accident insurance) di PT. Asuransi Sinar Mas (ASM) Syariah Cabang Pekalongan Tugas Akhir D III Perbankan Syari'ah*. Pekalongan: Perpustakaan STAIN Pekalongan.

Puspita, Era. 2008. *Aplikasi Manajemen Risiko Dalam Pengelolaan Klaim Nasabah Asuransi Takaful kesehatan pada Asuransi Takaful Indonesia Cabang Malang*. Skripsi. Malang: Perpustakaan UIN Malang.

C. Hasil wawancara

NO	Hari/Tanggal /Jam	Pewawancara	Terwawancara	Hasil Wawancara
1.	6 Nopember 2014 Jam. 10.00	M. Firman. S	Ir. Akhmad Zaeni	Strategi meminimalisir risiko klaim pada produk takaful link salam
2.	24 Januari 2015 Jam. 10.00	M. Firman. S	Ratna Dian	Tentang produk takaful link salam
3.	12 Desember 2014 Jam 19.00	M. Firman. S	Yara Ellisa Dominica	Tentang menjadi <i>polis</i> asuransi takaful

D. Website

“Sekilas Takaful Keluarga”. www.takaful.com. diakses tanggal 29 juni 2013

www.takaful.com. Diakses tanggal 29 juni 2013, pukul 15.00 WIB

http://www.takafulindonesia.com/p/blog-page_30.html diakses pada tanggal 18
September 2013 pukul 8:45

www.takafulkeluarga.com diakses pada tanggal 22 september 2013, pukul 13-00 WIB

DAFTAR PERTANYAAN

1. Apa yang disebut dengan produk takafulink salam?
2. Jenis akad apa yang digunakan untuk produk takafulink salam?
3. Manfaat apa yang diperoleh dari produk takafulink salam?
4. Keunggulan apa saja yang dimiliki produk takafulink salam?
5. Dari kalangan mana saja nasabah yang memakai produk takafulink salam?
6. Bagaimana peran agen dalam memasarkan produk takafulink salam?
7. Sejauh mana Hijrah Agency Takafulink Keluarga RO Pekalongan dalam memasarkan produk takafulink salam?
8. Bagaimana manajemen mengkoordinasikan strategi meminimalisir klaim pada produk takafulink salam?
9. Bagaimana penerapan strategi meminimalisir risiko klaim pada produk takafulink salam?
10. Apa saja kendala dalam meminimalisir risiko klaim pada produk takafulink salam?
11. Bagaimana hasil dari strategi meminimalisir risiko klaim pada produk takafulink salam?

**KETENTUAN UNDERWRITING / SYARAT-SYARAT PEMERIKSAAN KESEHATAN
 PRODUK TAKAFULINK SALAM**

Akumulasi Manfaat Takaful (IDR)	Usia (Tahun)			
	$x \leq 45$	$46 \leq x \leq 50$	$51 \leq x \leq 55$	$56 \leq x \leq 60$
s.d. 100.000.000	NM	NM	NM	NM
100.000.001 s.d. 200.000.000	NM	NM	NM	NM
200.000.001 s.d. 300.000.000	NM	NM	NM	A
300.000.001 s.d. 400.000.000	NM	NM	NM	B
400.000.001 s.d. 500.000.000	NM	NM	NM	C
500.000.001 s.d. 750.000.000	NM	B	C	D
Diatas 750.000.000	D	D	D	D

Komponen Pemeriksaan Medis	A	B	C	D
LPK	V	V	V	-
2 LPK dari dokter berbeda	-	-	-	V
Analisa Urine Lengkap	V	V	V	V
Analisa Darah Rutin	V	-	-	-
Analisa Darah Lengkap ¹	-	V	V	V
Thorax Photo	V	V	V	V
Elektro Kardiogram	V	V	-	-
Treadmill Test	-	-	V	V
HIV Test	-	-	-	V

*) Analisa Darah Lengkap meliputi :

1. Darah Rutin
2. Gula Darah : Gula Darah Puasa dan 2 Jam PP
3. Lemak Darah : Kolesterol Total; HDL; LDL dan Trigliserida
4. Fungsi Ginjal : Ureum; Kreatinin dan Asam Urat
5. Fungsi Hati : Bilirubin Direk; Bilirubin Indirek; SGOT; SGPT; Gamma GT; Albumin; Globulin; Alkali Fosfatase
6. HbsAg; jika hasil HbsAg positif, maka dilanjutkan dengan pemeriksaan HbeAg

- * Akumulasi Manfaat Takaful > 2 milyar harus melengkapi dokumen Financial Statement
- * Untuk Rider CI, MT lebih besar dari Rp 100.000.000.- Wajib Medis.
- * Khusus wanita hamil, usia kehamilan mencapai 7 bulan sampai dengan melahirkan, dipostponed. Kehamilan di bawah 7 bulan, berlaku ketentuan Medical dan Medical Record dari Ginekologi.

119

NO POLIS: 033362

Isi sendiri oleh calon Pemegang Polis / calon Peserta dengan huruf cetak
Murni dan jujur.



AKAD

**Calon Pemegang Polis dengan PT. Asuransi Takaful Keluarga
Menerima akad Wakalah Bil Ujrah :**

Calon Pemegang Polis memberikan amanah kepada PT. Asuransi Takaful Keluarga untuk mengelola kontribusi yang saya setorkan menjadi Dana Investasi Peserta, Dana Tabarru' Ujrah.
Calon Pemegang Polis memberikan amanah kepada PT. Asuransi Takaful Keluarga sesuai dengan prinsip Wakalah bil ujrah untuk mengelola Dana Tabarru', mengelola kegiatan investasi Dana Tabarru', mengelola kegiatan investasi Dana Investasi Peserta, kegiatan administrasi, klaim, seleksi risiko, dan pemasaran.
Calon Pemegang Polis setuju memberikan jasa (ujrah) atas amanah yang dimaksud di atas kepada PT. Asuransi Takaful Keluarga sesuai ketentuan produk.
Calon Pemegang Polis sebagai Peserta Asuransi Menerima akad Tabarru' :
Calon Pemegang Polis menyerahkan sebagian dari kontribusi yang saya setorkan sebagai Dana Tabarru' yang besarnya sesuai ketentuan produk, untuk tujuan tolong menolong sesama Peserta bila ada yang mengalami musibah.
Calon Pemegang Polis setuju jika terdapat Surplus Underwriting Dana Tabarru' maka alokasinya adalah : sebagai cadangan Dana Tabarru', dibagikan kepada Peserta yang memenuhi ketentuan, dan untuk PT. Asuransi Takaful Keluarga dengan nisbah sesuai ketentuan produk.
Calon Pemegang Polis setuju jika terjadi Defisit Underwriting Dana Tabarru', maka Perusahaan akan menutupi defisit tersebut dari dana pemegang saham dalam bentuk pinjaman (qordul) dan pengembaliannya akan diperhitungkan terhadap Surplus Underwriting yang akan datang.

PERNYATAAN CALON PEMEGANG POLIS/CALON PESERTA

Calon Pemegang Polis mengharapkan ridha dan ampunan Allah SWT, saya dengan ini menyatakan bahwa :
Calon Pemegang Polis memberikan keterangan dalam Formulir ini saya berikan dengan benar. Apabila diantara keterangan ada yang tidak benar atau terdapat hal yang saya sembunyikan, maka PT. Asuransi Takaful keluarga berhak membatalkan perjanjian asuransi yang telah berjalan dan tidak wajib membayar klaim yang timbul atas dasar perjanjian ini dan hanya mengembalikan dana sesuai ketentuan produk.
Calon Pemegang Polis memberikan kuasa kepada PT. Asuransi Takaful Keluarga untuk memperoleh keterangan tambahan dari Dokter atau Rumah Sakit tentang kesehatan saya dan biaya pengobatan apabila saya telah meninggal dunia.
Calon Pemegang Polis memberikan kuasa kepada PT. Asuransi Takaful Keluarga untuk memotong langsung Dana Tabung sebagai Kontribusi Tabarru' dan biaya-biaya yang telah dibayarkan untuk menjamin agar Polis tetap berlaku, dalam hal bila setelah kelonggaran pembayaran Kontribusi berakhir, kontribusi lanjutan belum saya bayar.
Calon Pemegang Polis memahami semua keterangan dalam Formulir ini merupakan dasar perjanjian asuransi saya dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Polis.
Calon Pemegang Polis telah membaca, memahami, menyetujui dan karenanya tunduk serta mengikatkan diri pada ketentuan dalam Polis yang dikeluarkan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga.
Calon Pemegang Polis setuju bahwa perjanjian ini berlaku mulai tanggal akseptasi yang tercantum dalam Polis.
Calon Pemegang Polis memahami dan menyetujui bahwa apabila terjadi Surplus Underwriting, maka alokasi/pembagian dari surplus tersebut dialokasikan sebagai berikut :
Calon Pemegang Polis 0%, Peserta 0%, Dana Tabarru' 100%

DATA PRIBADI CALON PEMEGANG POLIS/CALON PESERTA

Lengkap : (Sesuai Identitas yang Dilampirkan)

Tanggal Lahir : / / 4 Jenis Kelamin : Pria Wanita

KTP/SIM/PASPOR : 5 Kewarganegaraan : Indonesia Asing

Agama : Islam Non Islam

Perkawinan : Menikah Belum Menikah Janda/Duda

Pendidikan : s.d. SMU Diploma S1 S2/S3

Tinggi dan Berat Badan : cm kg

Persalinan Ibu Kandung :

Alamat (Sesuai Identitas yang Dilampirkan) :

Kab./Kota :

RT / RW : / NO : Propinsi :

Alamat Korespondensi :

Kab./Kota :

RT / RW : / NO : Propinsi :

Alamat :

Kode Pos :

No. HP :

DATA PEKERJAAN CALON PEMEGANG POLIS/CALON PESERTA

Nama :

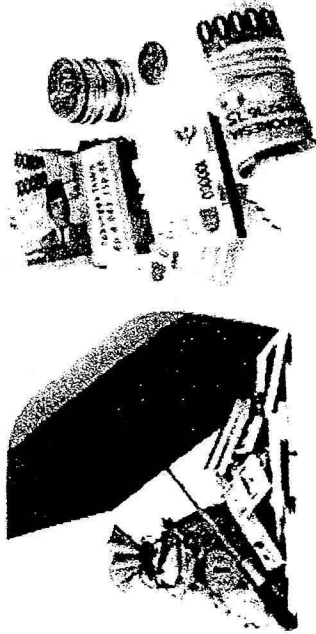
Pekerjaan :

Perusahaan :

RIWAYAT KESEHATAN CALON PEMEGANG POLIS/CALON PESERTA

	Ya	Tidak	Jika "YA" mohon jelaskan <i>diagnosa</i> Dokter, sejak kapan dan berapa lama
Apakah Anda pernah dioperasi/dirawat di rumah sakit atau dalam pengobatan/perawatan membutuhkan obat-obatan dalam waktu yang lama ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Apakah berat badan Anda dalam 1 (satu) tahun terakhir ini naik atau turun melebihi 5 kg ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Apakah Anda pernah atau sedang menderita penyakit tumor/kanker, paru-paru, kencing manis, hepatitis, ginjal, jantung, tekanan darah tinggi, syaraf, stroke ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Apakah Anda pernah menderita penyakit selain nomor 1-3 ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Apakah Anda pernah menyalahgunakan obat-obatan narkotik maupun kecanduan minuman keras ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Apakah Anda pernah mengalami kecelakaan atau luka berat atau mempunyai cacat fisik ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Apakah Anda sekarang dalam keadaan sehat ? (Jelaskan jika Tidak)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Apakah Anda untuk Calon Pemegang Polis Wanita, apakah Anda saat ini sedang hamil ? ("YA" berapa bulan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

Mungkinkan uang **Rp.10.000,-** dapat berkembang menjadi **1 Milyard.... ?** Dengan cara **HALAL** dan **BEBAS RIBA ?**



Apa yang bisa anda lakukan dengan uang **Rp.10.000,- ???**
Ya... Anda punya banyak pilihan seperti :

1. Membeli sebungkus **ROKOK**, atau
2. Menikmati secangkir **KOPI** di sebuah mall untuk minimum selama 15 menit, atau
3. Secara cerdas anda tabung/investasikan.

Semua **PILIHAN** ada di tangan **ANDA**

PILIHAN bijak sudah pasti berinvestasi. Kini saatnya mempersiapkan masa depan yang lebih baik untuk kesejahteraan anda sekeluarga.

"Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan di belakang mereka anak-anak yang lemah yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. ..."
(QS. An-Nisaa' {4} : 9)

Investasi Syariah
Lebih Adil dan Menentramkan

takaful agency
021-7634366
0915736454

Berinvestasi di takafulink Salam - **BEBAS RIBA**, adil dan menentramkan hati, hasil investasi yang kompetitif dilengkapi dengan proteksi asuransi jiwa **SYARIAH** dan asuransi kesehatan sesuai pilihan anda.

5. Berpeluang memperoleh hasil investasi yang lebih optimal.
6. Kapan saja bisa menhentikan dana investasi (Top Up).
7. Keleluasaan untuk menempatkan dana investasi.
8. Bebas menentukan proteksi sesuai dengan kebutuhan.
9. Bebas memilih cara pembayaran.

Bagaimana cara bayarnya ?

Premi dapat dibayar secara Bulanan, Triwulan, Semesteran, Tahunan atau Sekaligus.
Minimal Premi sebesar **Rp.300.000,-** untuk **Premi Reguler** atau **Rp. 12.000.000,-** untuk **Premi Sekaligus**.

Ketentuan kepesertaan

- Usia masuk : 6 s.d 65 tahun
- Masa Perjanjian minimal 5 tahun
- Maksimal usia ditambah masa perjanjian adalah 70 tahun

Ilustrasi tabungan Rp. 10.000/hari

merencanakan masa depan Anda dan keluarga

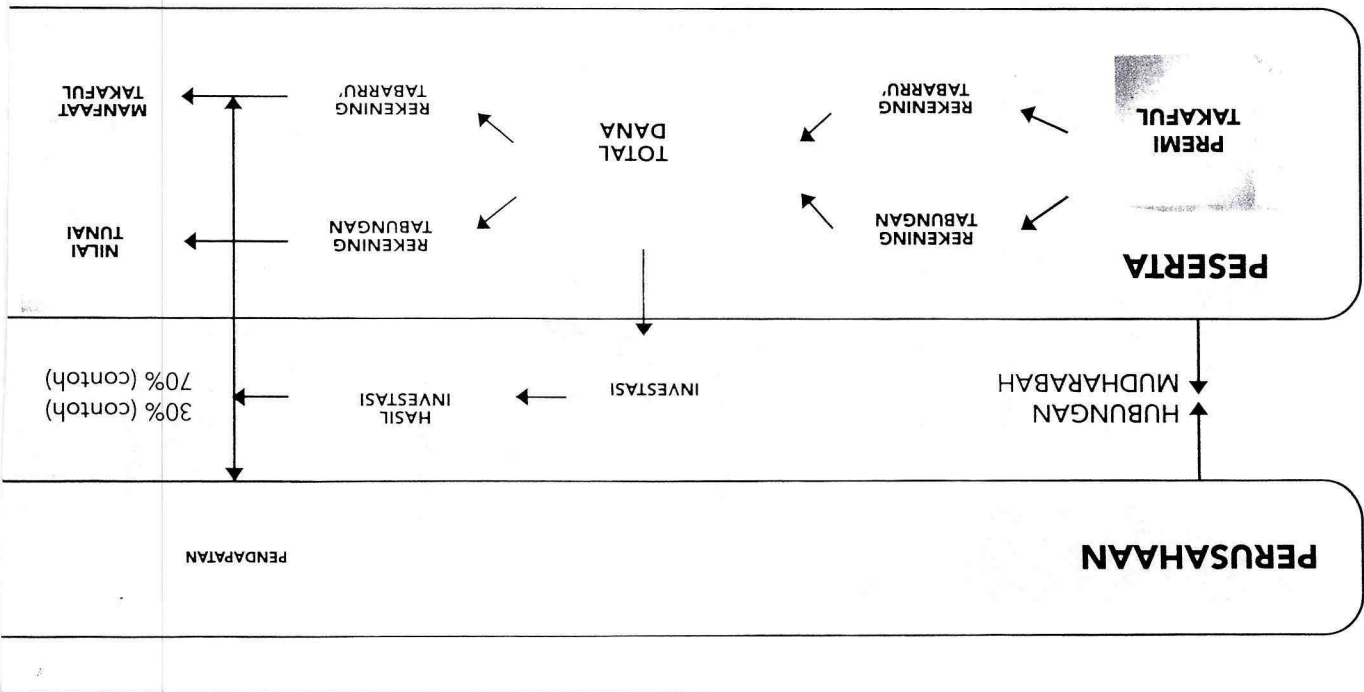
	A	B	C	D	E	F	G
18 th	1,4 mlyr	150 jt	15 jt	10 jt	10 jt	100 rb	20 jt
20 th	1,0 mlyr	150 jt	10 jt	10 jt	10 jt	100 rb	15 jt
25 th	626 jt	125 jt	10 jt	10 jt	10 jt	100 rb	15 jt
35 th	179 jt	125 jt	10 jt	10 jt	10 jt	100 rb	10 jt
45 th	94 jt	60 jt	10 jt	10 jt	10 jt	100 rb	10 jt

Keterangan :

- A = Usia mulai Investasi
- B = Nilai Investasi saat usia 56 thn
- C = Nilai Santunan Al-Khairat
- D = Santunan Kecelakaan Diri
- E = Santunan Cacat Tetap Total
- F = Santunan Hatan Rawat Telep
- G = Santunan Penyakit Kritis (49 jenis disease)

Catatan :
Brosur ini hanya menggambarkan informasi, secara umum dan bukan merupakan suatu kontrak ataupun jaminan atas kinerja investasi. Persyaratan dan penjelasan yang tepat mengenai produk ini dijelaskan secara lebih rinci dalam Polis

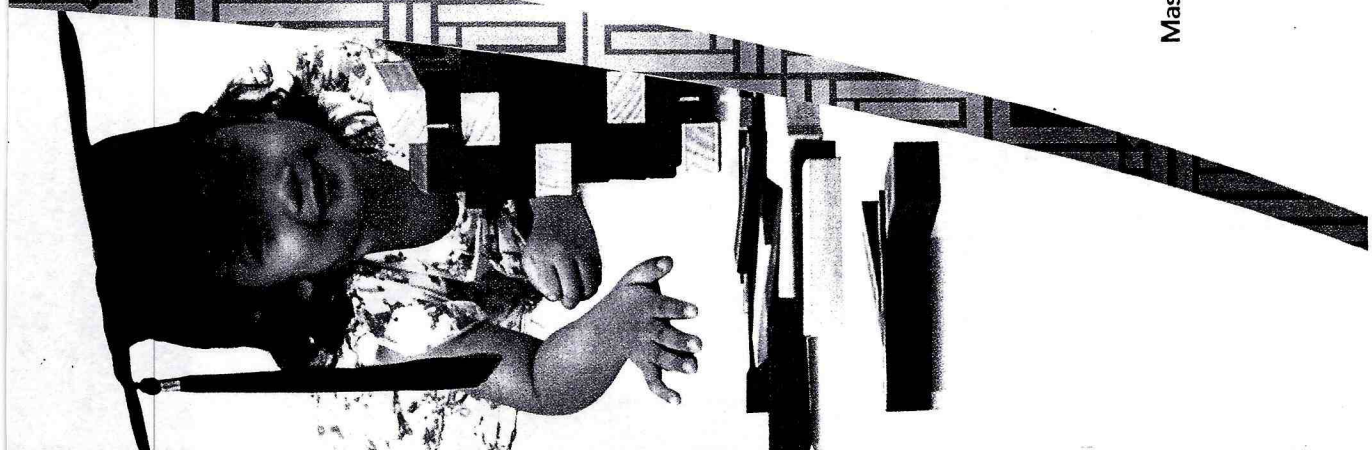
Representative Office :
Jalan Veteran No. 68 Pekalongan 51145 Telp. 0285 - 411899
Kantor Pusat :
Graha Takaful : Jl. Mampang Prapatan No. 100 Jakarta 12790



- Medan**
Telp. (061) 4579 319
Fax. (061) 4577 694
- Padang**
Telp. (0751) 446 376, 446 045
Fax. (0751) 444 707, 705 5692
- Pekabaru**
Telp. (0761) 789 1600, 567 311
Fax. (0761) 587 736
- Batam**
Telp. (0778) 469 053
Fax. (0778) 469 818
- Bengkulu**
Telp. (0736) 343 140
Fax. (0736) 20137
- Palembang**
Telp. (0711) 4355 225
Fax. (0711) 5480 711
- Lampung**
Telp. (0721) 242 785
Fax. (0721) 242 786
- Wilayah Kalimantan**
 Balikpapan
Telp. (0542) 7206 833
Fax. (0542) 7204 036
- Bontang**
Telp. (0548) 510 8440, 27187
Fax. (0548) 258 31, 271 87
- Banjarmasin**
Telp. (0511) 327 0194
Fax. (0511) 326 6570
- Wilayah Sulawesi**
 Makassar
Telp. (0411) 831 789, 832 794
Fax. (0411) 832 619, 872 166
- Mataram**
Telp. (0370) 622 245, 661 0025
Fax. (0370) 646 774, 641 911
- Labret**
Telp. (021) 8378 0555
Fax. (021) 8378 0541
- Cempaka Mas**
Telp. (021) 4288 7986, 4288 9420
Fax. (021) 4288 7987
- Bogor**
Telp. (0251) 865 0271
Fax. (0251) 865 0328
- Tangerang**
Telp. (021) 2923 9644
Fax. (021) 2923 9645
- Wilayah Jawa dan Bali**
 Cillegon
Telp. (0254) 376 268, 374 462
Fax. (0254) 390 959
- Bandung**
Telp. (022) 421 0745, 421 0748
Fax. (022) 421 0747, 421 0751
- Cirebon**
Telp. (0231) 829 1194
- Semarang**
Telp. (024) 3584 523
Fax. (024) 3584 524
- Solo**
Telp. (0271) 740 900
Fax. (0271) 742 990
- Yogyakarta**
Telp. (0274) 4325 225
Fax. (0274) 5480 711
- Surabaya**
Telp. (031) 568 8677
Fax. (031) 568 8675
- Malang**
Telp. (0341) 358 888
Fax. (0341) 327 806, 351 969
- Purwokerto**
Telp. (0281) 642 761
Fax. (0281) 642 762
- Bali**
Telp. (0361) 257 385, 238 288
Fax. (0361) 264 626, 238 577



PT Asuransi Takaful Keluarga
Graha Takaful Indonesia
Jl. Mampang Papatani Raya No. 100 Jakarta 12790 Indonesia
Layanan Peserta: +62 21 7919 0005 0007 100 3456 P. 3456
CS: atx@takaful.com
www.takaful.com



fulnadi
Takaful Dana Pendidikan

Merancang
Masa Depan Cerah
Untuk Cita
Sang Buah Hati

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No. : ATK-RO.PKL-TSM/30.04.2015

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ir. Akhmad Zaeni
Jabatan : Pimpinan Hijrah Agency Takaful Keluarga RO (Representative Office)
Pekalongan
Alamat : Jl. Jendral Sudirman No. 18E Pekalongan 51111

Menerangkan bahwa mahasiswi berikut :

Nama : Mohammad Firman Septiawan
Nim : 201.211.0008
Prodi : D.3 Perbankan Syariah

Telah melaksanakan Survey / Wawancara di Hijrah Agency Takaful Keluarga RO (Representative Office) Pekalongan. Dalam rangka menyusun Tugas Akhir yang berjudul **"Strategi Minimalisir Risiko Klaim Pada Produk Link Salam Oleh Hijrah Agency Takaful Keluarga RO (Representative Office) di Pekalongan"**.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pekalongan, 30 April 2015

PT. Asuransi Takaful Keluarga
Kantor Perwakilan Pekalongan

 **TAKAFUL**
KELUARGA
Life Insurance
REPRESENTATIVE OFFICE (RO)

Ir. Akhmad Zaeni
HIJRAH AGENCY
Takaful Sales Manager

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS PERIBADI

1. Nama : Mohammad Firman Septiawan
2. Tempat/Tanggal Lahir : Batang, 12 September 1991
3. NIM : 2012 11 0008
4. Agama : Islam
5. Jenis Kelamin : Laki-Laki
6. Status Perkawinan : Belum Kawin
7. Alamat : Kauman No. 28 RT. 003/
RW. 002 Kecamatan Batang

B. IDENTITAS ORANG TUA

1. Nama Ayah : Suparyo
2. Pekerjaan : Wiraswasta
3. Nama Ibu : Siti Sri Anah
4. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
5. Agama : Islam
8. Alamat : Kauman No. 28 RT. 003/
RW. 002 Kecamatan Batang

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK Al-Karomah Tahun: 1996-1998
2. SD Kauman 04 Tahun: 1998-2004
3. SMP N 1 Batang Tahun: 2004-2007
4. MAN 3 Pekalongan Tahun: 2007-2010
5. STAIN Pekalongan Tahun: 2010-2015

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan seperlunya.

Pekalongan,

Penulis,


Mohammad Firman Septiawan

2012 11 0008