

PROSEDUR PENYELESAIKAN KLAIM ASURANSI TAKAFUL DANA PENDIDIKAN (FULKANDI) PADA PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA CABANG PALEMBANG

¹Ayu Gemi Nastiti, ²Fadilla

¹Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri

Email: ayugeminastiti@student.stebisigm.ac.id

²Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri

Email: dilla@stebisigm.ac.id

Abstract

This study aims to determine the procedure for settling claims for education fund takaful insurance as well as to determine the factors of obstacles faced and how to overcome the obstacles that occur when submitting claims at PT Asuransi Takaful Keluarga Palembang Branch. In this paper, the author uses field research with qualitative data types using one data source, namely primary data. Data collection techniques are carried out by interviews and documentation that can answer existing problems, and so the data is analyzed in a quantitative descriptive manner. From this study, the procedure for settling claims for Takaful insurance on education funds on family takaful insurance for Palembang branch is quite simple, if the peserta can submit a claim through an agent or agent or come to the office, participants must complete the data from the requirements of the claim document, after the insurance officer documents are complete. will submit a claim to the service office will provide data to the head office and if the data is correct, the head office will verify and the claim can be sent to the participant's account.

Keyword: claim settlement procedures, family takaful insurance

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur penyelesaian klaim asuransi takaful dana pendidikan serta untuk mengetahui faktor-faktor hambatan yang di hadapi dan cara mengatasi hambatan yang terjadi pada saat pengajuan klaim di PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang. Dalam penulisan ini, penulis menggunakan penelitian lapangan dengan jenis data kualitatif yang menggunakan satu sumber data yaitu data primer. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi yang dapat menjawab permasalahan yang ada, dan untuk seterusnya data di analisis secara deskriptif kuantitatif. Dari penelitian ini bahwa prosedur penyelesaian klaim asuransi takaful dana pendidikan pada asuransi takaful keluarga cabang palembang cukup sederhana, apabila peserta mengajukan klaim dapat melalui agen atau agen atau datang ke kantor, peserta harus melengkapi data dari syarat-syarat dokumen klaim, setelah dokumen lengkap petugas asuransi akan mengajukan klaim ke kantor layanan akan memberikan data ke kantor pusat dan jika data tersebut sudah benar, maka kantor pusat akan memverifikasi dan klaim dapat dikirim ke rekening peserta.

Kata kunci: prosedur penyelesaian klaim, asuransi takaful keluarga

DASAR PEMIKIRAN

1. Latar Belakang

Asuransi timbul karena kebutuhan manusia. Seperti setelah di maklumi, bahwa mengurangi hidup dan kehidupan ini, manusia selalu di harapkan kepada sesuatu yang tidak pasti, yang mungkin menguntungkan, tetapi mungkin pula sebaliknya. Manusia mengharapkan keamanan atas harta benda mereka, mengharapkan kesehatan dan kesejahteraan tidak kurang atas segala sesuatu apapun, namun manusia hanya dapat berusaha, tetapi tuhanlah yang menentukan segalanya. Oleh karena itu, setiap insan tanpa kecuali di dunia ini selalu menghadapi berbagai resiko yang merupakan sifat hakiki manusia yang menunjukkan ketidakberdayaannya dibandingkan Sang Maha Pencipta. Kemungkinan menderita kerugian yang dimaksud resiko (Ganie, 2011:1).

Problematika kehidupan dalam berbagai kasus memperlihatkan *trend* upaya penggunaan berbagai jasa. Musibah yang datang tidak memberikan alternatif manusia melakukan deteksi dini, terutama yang berhubungan dengan kehidupan. Seperti kesehatan, musibah kecelakaan, kebakaran, pendidikan hingga pada persoalan kematian. Kebutuhan akan jasa asuransi semakin dirasakan baik oleh perorangan maupun dalam dunia usaha. Di Indonesia asuransi sudah menjadi salah satu alternatif untuk perencanaan hidup di masa depan. Asuransi merupakan sarana *financial* dalam tata kehidupan rumah tangga berbasis resiko, seperti resiko kematian, kecelakaan, ataupun resiko atas benda yang dimiliki. Dalam dunia bisnis menjalankan kegiatannya dapat memungkinkan berbagai resiko didalamnya. Walaupun banyak metode yang digunakan untuk menghadapi resiko, namun asuransi metode yang paling banyak di pakai (Yeyen, 2016).

Dinamika perkembangan masyarakat modern telah menambah ke dunia perusahaan asuransi yang berperan sebagai jasa penawaran perlindungan serta asumsi harapan pada masa yang akan datang, baik secara individu ataupun kelompok-kelompok dalam masyarakat atau institusi lain atas kemungkinan terjadinya suatu peristiwa yang belum pasti.

Asuransi menjanjikan perlindungan kepada pihak kepada pihak bertanggung terhadap resiko yang dihadapi perorangan maupun perusahaan. Di bidang bisnis asuransi semakin berkembang terutama dalam hal perlindungan terhadap barang-barang

dagangannya. Namun perkembangan ini tidak sejalan dengan kesesuaian praktik asuransi terhadap syariah. Meskipun demikian, banyaknya kajian terhadap praktik perekonomian dalam perspektif hukum Islam asuransi mulai diselaraskan dengan ketentuan-ketentuan syariah (Wirdiyaningsih, 2007:18).

Hakikat asuransi secara Islam bersifat saling melindungi dan tolong-menolong yang dikenal dengan istilah *ta'awun*, yaitu prinsip hidup yang saling melindungi dan saling tolong-menolong atas dasar *ukhuwah islamiyah* antar sesama anggota asuransi syariah dalam menghadapi hal tak tentu yang merugikan (Sholahuddin, 2014:155).

Kelahiran asuransi syariah di Indonesia ditandai dengan dibentuknya terlebih dahulu tim yang bernama TEPATI (Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia). TEPATI telah merealisasikan berdirinya PT. Syarikat Takaful Indonesia berbagai holding company dan dua anak perusahaan yaitu PT. Asuransi Takaful Keluarga dan PT. Asuransi Takaful Umum (Sudarsono, 2015:125). PT. Asuransi takaful keluarga bergerak di bidang asuransi jiwa syariah yang didirikan pada 25 Agustus 1994, dengan modal disetor sebesar Rp 5 miliar, yang menawarkan berbagai produk terutama produk dana pendidikan (Sholahddin, 2014:164).

Sebagai pelopor asuransi syariah di Nusantara, takaful melayani masyarakat dengan jasa asuransi yang sesuai dengan prinsip syariah. Perkembangan dunia perasuransian di Indonesia sendiri khususnya asuransi syariah takaful mengalami pertumbuhan yang sangat pesat sebagaimana pertumbuhan bank syariah yang sangat dibutuhkan masyarakat. Asuransi takaful ini diyakini berjalan sesuai prinsip-prinsip yang sesuai dengan syariat Islam. Melalui asuransi takaful akan mendapatkan manfaat asuransi yang menguntungkan untuk memastikan terpenuhinya perlindungan jangka panjang dan kebutuhan keuangan di masa yang akan datang, membantu sesama yang membutuhkan bantuan melalui premi yang diikhlasakan dan juga merupakan jalan kebaikan untuk mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat (Brosur Asuransi Takaful Dana Pendidikan).

Pendidikan menentukan masa depan seseorang, dan zaman sekarang ini biaya pendidikan suatu hal yang tidak bisa ditawar-tawar lagi. Setiap tahun biaya pendidikan mengalami peningkatan yang signifikan. Tantangan dan tuntutan zaman yang membutuhkan kualitas pendidikan yang lebih baik yang berdampak kepada meningkatnya biaya (Brosur Asuransi Takaful Dana Pendidikan).

Seringkali timbul hamatan pada saat pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi. Beberapa contoh kasusnya, yaitu lambannya penanganan berkenan dengan cairnya uang tuntutan ganti rugi karena lambannya proses persetujuan dari Kantor Pusat Asuransi, tidak lengkapnya dokumen yang harus dipenuhi pada saat pengajuan klaim sehingga hal ini dapat memperlambat proses pelaksanaan klaim asuransi. Maka perusahaan asuransi yang bersangkutan perlu melakukan upaya tertentu guna mengatasi hambatan tersebut agar pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi dapat berjalan dengan baik (Eci 2014).

Dari bebrapa orang yang penulis temukan dilapangan, hampir semua orang takut ikut serta dalam asuransi karena mereka takut klaimnya tidak dapat dicairkan. Mereka yang berpikir demikian karena mereka tidak tahu prosedurnya. Melihat latar belakang diatas, maka penulis tertarik membahas “Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang”.

2. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana prosedur penyelesaian klaim asuransi Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang?
- b. Faktor-faktor penghambat yang dihadapi dalam pelaksaasn klaim asuransi Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang dan bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut?

TINJAUAN PUSTAKA

1. Landasan Teori

Menurut kamus Bahasa Indonesia, prosedur adalah tahadapan kegiatan untuk menyelesaikan kegiatan. Dari prosedur inilah semuanya seperti diatur dan disesuaikan agar suatu kegiatan bisa terselesaikan. Menurut kamus Bahasa Indonesia, penyelesaian perbuatan untuk menjadikan rampung.

Klaim merupakan pembayaran satuan yang dilakukan oleh perusahaan asuransi kepada peserta atau ahli waris sesuai dengan isi akad, baik itu klaim karena kontrak sudah habis, klaim kecelakaan, klaim meninggal, maupun klaim kesehatan (Nopriansyah, 2015:89).

Takaful dana pendidikan (Fulnadi) yang merupakan produk Asuransi Takaful Keluarga adalah program asuransi dan tabungan yang menyediakan pola penarikan disesuaikan dengan kebutuhan dana terkait biaya pendidikan anak serta memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta mengalami musibah meninggal dunia atau cacat tetap total dalam periode akad (www.takaful-dana-pendidikan diakses pada tanggal 25 Maret 2017 pukul 15.41).

Asuransi syariah adalah asuransi syariah yaitu sesuatu yang dilaksanakan seseorang atau lebih untuk memperkuat ikatan solidaritas dan tanggung jawab sosial bagi kaum muslimin melalui mekanisme saling menolong untuk menciptakan keharmonisan dan stabilitas dalam kehidupan sosial masyarakat (Ali, 2016:6).

2. Penelitian Terdahulu

Andi Sasmita (2013) dengan skripsi yang berjudul “pelaksanaan pasal 7 Fatwa Dewan Syariah Nasional No.21 Tentang Klaim Terhadap Produk Asuransi Kesehatan pada PT. MAA Life Insurance Syariah Cabang Pekanbaru” dengan hasil penelitian, asuransi kesehatan pada MAA Life Insurance Syariah dalam pembayaran klaim telah dilaksanakan dan telah memenuhi ketentuan fatwa DSN dan tidak ada ketimpangan dalam pembayaran klaim dengan fatwa DSN tersebut.

Tety Anggraeni (2010) dengan skripsi yang berjudul “Mekanisme Pengajuan Klaim Produk Individu Asuransi Jiwa Pada PT.MAA Life Assurance Syariah” dengan hasil penelitian, bahwa prosedur penyelesaian klaim asuransi jiwa perorangan di PT. MAA Life Assurance Syariah cukup sederhana, apabila peserta mengajukan klaim dengan mengisi formulir klaim kelengkapannya dan dilengkapi semua dokumen yang telah dipersyaratkan oleh MAA, maka klaim akan disetujui dan bagian klaim mempunyai standar proses klaim akan disetujui dan bagian klaim mempunyai standar proses klaim selama 14 hari kerja untuk menyelesaikan setiap klaim yang masuk dengan catatan semua persyaratan telah dipenuhi.

3. Tabungan Tafakul Dana Pendidikan (Fulnadi)

Asuransi takaful dana pendidikan (fulnadi) yang terdapat pada asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang merupakan asuransi produk individu yang ada unsur

tabungan, suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang dimaksud menyediakan dana pendidikan dalam mata uang Rupiah dan US Dollar untuk putra putrinya sampai sarjana (<http://www.takaful.co.id/profil-perusahaan>)

Program Asuransi Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) dirancang untuk merencanakan pendidikan anak secara syariah dan diharapkan kesejahteraan serta kelangsungan belajar bagi anak-anak pihak tergantung mencapai usia lanjut dan sudah tidak mampu lagi memberikan biaya pendidikan kepada anak-anaknya atau apabila tergantung meninggal dunia sebelum anak-anaknya dewasa dan masih memerlukan biaya pendidikan.

Keunggulan Asuransi Takaful Dana Pendidikan adalah peserta mengundurkan diri sebelum perjanjian berakhir, maka akan mendapatkan semua rekening tabungan yang telah disetor dan bagian keuntungan atas hasil investasi rekening tabungan (<https://www.takaful.co.id/profil-perusahaan> diakses pada tanggal 13 April 2017 pukul 12:35)

PEMBAHASAN

1. Sejarah Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang

Berawal dari sebuah kepedulian yang tulus, beberapa pihak berkesempatan untuk membangun perekonomian syariah di Indonesia. Atas pemikiran Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICIM) melalui yayasan Abdi Bangsa, Bank Muamalat Indonesia Tbk. PT. Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, dan beberapa pengusaha Muslim Indonesia, serta bantuan teknis dari Syarikat Takaful Malaysia, Bhd (STMB), Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indosia (TEPATI) mendirikan PT. Syarikat Takaful Indonesia (Takaful Indonesia) pada 24 februari 1994, sebagai perusahaan perintis pengembangan asuransi syariah di indonesia (<https://www.takaful.co.id/profil-perusahaan> diakses pada tanggal 24 April 2017 pukul 13:40)

Pada 5 Mei 1994 Takaful Indonesia mendirikan PT. Asuransi Takaful Keluarga sebagai perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia. Takaful Keluarga diresmikan oleh menteri keuangan saat itu, Mar'ei Muhammad dan beroperasi sejak 5 Agustus 1994. Guna melengkapi layanan pada sektor asuransi kerugian, PT. Asuransi

Takaful Umum didirikan sebagai anak perusahaan Takaful keluarga yang diresmikan oleh prof. Dr. B.J. Habibie, selaku ketua sekaligus pendiri ICMI, dan mulai beroperasi pada 2 Juni 1995.

2. Struktur Organisasi

Direktur dengan sebutan Takaful Agency Director (TAD) dibantu 3 (tiga) manager dengan sebutan Takaful Agency Manager (TAM), pada setiap TAM membawahi 3 (tiga) personil Takaful Agency Supervisor (TAS) serta pada setiap Takaful Agency Supervisor (TAS) membawahi 3 (tiga) personil Takaful Financial Consultant.

3. Personil Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang

1. Takaful Agency Director (TAD) : Ardandi
2. Takaful agency manager (TAM) : Amrina Rosyada
3. Takaful Agency Administrasi : Ramlan
4. Takaful Sales Manager : Briliansyah
5. Takaful Sales Maneger : Suherman
6. Takaful Sales Manager : Heni. S
7. Takaful Finacial Consultant : M. Ridwan
8. Takaful Financial Consultan : Iin Indawan

4. Lokasi Penelitian

Objek penelitian ini adalah PT. Asuransi Takaful Keluarga, yang secara khusus memberikan layanan perasuransian dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Marketing Palembang di Jl. Musi Raya Timur No. 1553 Sialang Sako Perumnas Palembang. Telp: (0711) 7879099.

5. Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Takaful Dana Pendidikan (Fuldani) Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang

Pengajuan klaim dapat dilakukan oleh peserta atau ahli waris atas kuasa yang ditunjuk dengan melampirkan dokumen-dokumen yang diperlukan sebagaimana

tercantum dalam polis. Proses klaim dimulai pada waktu permohonan mengajukan klaim, memberitahukan dan menyampaikan dokumen yang bersangkutan kepada penanggung. Proses klaim bisa di proses 3 hari jika semua data lengkap walaupun pihak asuransi menjajikan proses klaim cepat 14 hari.

Klaim yang dapat diajukan peserta asuransi pendidikan pendidikan terdiri dari klaim tahapan. Klaim nilai tunai yaitu klaim yang dilakukan secara langsung, yang terdiri dari klaim nilai tunai yaitu klaim meninggal dunia bukan karena kecelakaan dan klaim meninggal dunia karena kecelakaan.

Klaim meninggal dunia bukan karena kecelakaan akan mendapatkan 50% dari Manfaat Awal Takaful (MTA), misalnya anak yang didaftarkan sebagai peserta dana pendidikan dengan premi Rp 500.000 dengan masa pembayaran 18 tahun dengan periode akad 22 tahun dan Manfaat Tajaful Awal (MTA) Rp 108.000. Pada saat anak tersebut berusia 5 tahun dan orang tuanya meninggal dunia, maka anak tersebut berhak mendapatkan santunan 50% dari Manfaat Takaful Awal sebesar Rp 54.000.000, dan anak tersebut akan mendapatkan pertanggungan sampai usia anak tersebut 22 tahun atau sampai periode akad (Lampiran 1)

Klaim tahapan yaitu klaim yang dilakukan secara bertahap mulai TK, SD, SMP, SMA dan Perguruan tinggi. Misalnya. Anak yang didaftarkan sebagai peserta asuransi terhitung usia anak 0 tahun dengan masa pembayaran mulai dari terkecil Rp.200.000/bulan sampai sebesar dan akan mendapatkan Manfaat Takaful Awal (MTA) yang dananya dihitung dari biaya premi pertahunan X masa pembayaran.

Pada tahapan TK yaitu dengan premi bulanan Rp 500.000 dengan masa pembayaran 18 tahun, periode akad 22 tahun akan mendapatkan Manfaat Takaful Awal (MTA) Rp. 108.000.000 maka klaim tersebut bisa diambil pada saat anak berusia 5 tahun dan orang tua bisa mensapatkan dana tahapan TK sebesar 10% dari Manfaat Takaful Awal (MTA) berjumlah Rp 10.80.000

Dari hasil wawancara dengan Bapak Ardandi selaku Takaful Agency Director. Prosedur penyelesaian klaim asuransi takaful dana pendidikan (Fulnadi) di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang yaitu:

1. Peserta asuransi yang ingin mengajukan klaim bisa menghubungi agen atau datang langsung ke kantor.

2. Peserta asuransi harus melengkapi data diri syarat-syarat dokumen klaim yang dinutuhkan, seperti fotokopi indentitas diri, fotokopi kuitansi pembayaran terakhir, dan fotokopi polis.
3. Setelah dokumen lengkap maka petugas asuransi akan mengajukan klaim ke kantor RO atau kantor pelayanan, data diperiksa, dana tabungan diperiksa apakah sudah cukup. Jika semua data sudah lengkap maka kantor layanan akan memberikan data ke kantor pusat jika data tersebut sudah benar, maka kantor pusat akan memverifikasi dan klaim dapat dikirim ke rekening peserta atau nasabah.

6. Faktor-faktor yang dihadapi dalam pelaksanaan klaim asuransi Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) dan cara mengatasi hambatan

Dari hasil wawancara dengan bapak Ardandi, ada beberapa hambatan yang terjadi saat pengajuan klaim asuransi takaful dana pendidikan (Fulnadi) di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang, hambatan antara lain:

1. Ketidaklengkapan Data

Saat mengajukan klaim dana pendidikan ada beberapa data yang tidak lengkap misalnya hilangnya kuitansi terakhir pembayaran ataupun ketidakjelasan kartu indentitas diri, akan menjadi hambatan saat pengajuan klaim dan akan membutuhkan waktu untuk mengurusnya. Hilangnya kuitansi pembayaran terakhir juga sangat menghambat proses klaim oleh karena itu peserta diajurkan menyimpan bukti pembayaran atau kuitansi.

2. Hilangnya Polis

Menurut kampus Bahasa Indonesia polis adalah kontrak tertulis atas perusahaan asuransi dan pihak yang dijamin yang memuat persyaratan dan ketentuan perjanjian. Polis merupakan dokumen yang sangat penting bagi peserta asuransi. Sebelum memutuskan untuk membeli polis asuransi, selaku calon peserta harus mempelajari terlebih dahulu manfaat dan detail produk asuransi. Poin-poin tersebut:

a. Hak dan kewajiban nasabah seta pihak asuransi

Pada bagian ini, peserta harus mencermati hak dan kewajiban seperti yang sudah disepakati.

b. Premi

Dalam polis juga disebutkan premi yang harus dibayarkan. Pastikan sistem pembayaran premi dapat seperti sebelumnya dijanjikan agen asuransi.

c. Manfaat asuransi

Baca polis secara cermat untuk memastikan manfaat yang akan didapatkan sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak asuransi.

Polis sangat dibutuhkan saat pengajuan klaim, menyimpan polis dengan baik merupakan hal yang tidak boleh diremehkan. Simpanan polis asuransi baik-baik agar jika di perlukan dapat dengan mudah diambil. Beberapa hal yang sebaiknya disimpan dan diperhatikan dengan baik yaitu (Santi, 2015: 171-172)

a. Nomor polis

Merupakan hal pertama yang akan ditanya pihak asuransi ketika ada sesuatu yang terjadi dan ketika hendak mengajukan klaim.

b. Berkas polis

Polis dapat disimpan dengan dokumen penting lainnya, gunakan tas khusus atau map untuk berkas-berkas polis agar mudah ditemukan.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Ardandi selaku *Takaful Agency Director*, cara mengatasi hambatan tersebut yaitu:

1. Ketidaklengkapan dokumen

Untuk mengatasi masalah atas ketidaklengkapan dokumen, pihak asuransi akan memberikan waktu berdasarkan kesepakatan kedua pihak agar pihak bertanggung segera melengkapi dokumen-dokumen yang dibutuhkan tersebut.

2. Hilangnya Polis

Untuk mengatasi hilangnya polis, maka bertanggung harus minta surat keterangan kehilangan dari pihak kepolisian dan memberikannya kepada pihak asuransi, agar pihak asuransi dapat memproses kembali dokumen yang dibutuhkan.

PENUTUP

1. Simpulan

1. Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi)

Prosedur penyelesaian klaim asuransi takaful dana pendidikan (Fulnadi) melewati beberapa tahap yaitu: jika ingin mengajukan klaim, peserta asuransi bisa menghubungi agen atau datang langsung ke kantor. Peserta asuransi bisa menghubungi agen atau datang langsung ke kantor. Peserta asuransi harus melengkapi data diri syarat-syarat dokumen klaim yang ditunjukkan. Setelah dokumen lengkap maka petugas asuransi akan mengajukan klaim ke kantor RO atau kantor pelayanan, data diperiksa, dana tabungan diperiksa apakah sudah cukup. Jika semua data sudah lengkap maka kantor layanan akan memberikan data ke kantor pusat dan jika data tersebut sudah benar, maka kantor pusat akan memverifikasi dan klaim dapat dikirim ke rekening peserta.

2. Faktor-faktor penghambatan saat pelaksanaan klaim dan cara mengatasi hambatan tersebut

Hambatan pelaksanaan klaim PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang seringkali mengalami hambatan diantaranya adalah ketidaklengkapan data seperti hilangnya data seperti hilangnya kuitansi terakhir pembayaran, ketidakjelasan kartu identitas diri. Hilangnya polis juga menjadi hambatan dalam penyelesaian klaim. Namun dari beberapa hambatan tersebut pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga dapat mengatasinya dengan memberikan waktu kepada peserta klaim untuk melengkapi data yang terhambatan, dan jika polis peserta hilang pihak asuransi memberikan kemudahan dengan meminta surat kehilangan dari pihak kepolisian setempat.

2. Saran

- a) Perusahaan harus memberitahukan peserta untuk kelengkapan data dalam penyelesaian klaim itu sangat penting, dan jika perlu catat secara khusus prosedur dalam penyelesaian prosedur dalam penyelesaian klaim.
- b) Bagi peserta jagalah dan simpan baik-baik bukti kuitansi dan polis, dan bagi calon nasabah maupun masyarakat jangan takut berasuransi oleh karena masalah klaim, karena perusahaan asuransi, terutama PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang bertanggungjawab sepenuhnya karena klaim merupakan hak peserta.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zainudin, 2008. *Hukum Asuransi Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Aravik, Havis. 2016. Asuransi dalam Perspektif Islam. *Nurani: Jurnal Kajian Syari'ah dan Masyarakat*, 16 (2), 25-50.
- Aravik, Havis. 2016. *Ekonomi Islam: Konsep, Teori, dan Aplikasi serta Pandangan Pemikir Ekonomi Islam dari Abu Ubaid sampai Al-Maududi*. Malang: Empat Dua.
- Brosur Asuransi Takaful Dana Pendidikan PT. Asuransi Takaful Keluarga.
- Eci, Mutuarisi (2014). *Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa Di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang*. Tugas Akhir. Universitas Islam Raden Fatah Palembang.
- Ifam, Ahmad. 2015. *Ini loh bank syariah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Muslich, Ahmad Wardi. 2015. *Fikih Muamalat*. Jakarta: Amzah.
- Sasmita, Andi (2013). *Pelaksanaan Pasal 7 Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 21 Tentang Klaim Terhadap Produk Asuransi Kesehatan Pada MAA Life Incurence Syariah Cabang Pekanbaru*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Sula, Muhammad Syakir. 2004. *Asuransi Syariah (Life and General) Konsep dan Operasional*, Jakarta: Gema Insani.
- Tenty, Anggraeni (2010). *Mekanisme pengajuan klaim produk individu asuransi jiwa pada PT. MAA Life Assurance Syariah*. Skripsi. Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Wirdianingsih. 2007. *Bank dan asuransi islam*. Jakarta: kencana prenada media.
- [Www.takful.co.id/takaful-dana-pendidikan](http://www.takful.co.id/takaful-dana-pendidikan) diakses pada tanggal 25 maret 2017
- Yeyen, Deskaryani, 2016. *Analisis Sistem Pengelolaan Dana Tabarru Pada Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.