

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR COMPLAIN NASABAH
DALAM KLAIM ASURANSI TAKAFUL KELUARGA
CABANG SETIA BUDI MEDAN**

SKRIPSI

OLEH :

EKA NUR INDAH NINGSIH

NIM : 0505172069

Program Studi

ASURANSI SYARIAH



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2021

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR COMPLAIN NASABAH
DALAM KLAIM ASURANSI TAKAFUL KELUARGA
CABANG SETIA BUDI MEDAN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada
Program Studi Asuransi Syariah

SKRIPSI

OLEH :

EKA NUR INDAH NINGSIH

NIM : 0505172069

Program Studi

ASURANSI SYARIAH



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2021

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Eka Nur Indah Ningsih

Nim 0505172069

Tempat/tgl. Lahir : Sigambal, 08 Agustus 1998

Pekerjaan : Mahasiswi

Alamat : Lingk. Pekan 1 Sigambal, Kec. Rantau Selatan, Kab.
Labuhanbatu

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Faktor – Faktor Complain Nasabah Dalam Kalaim Asuransi Syariah Cabang Setia Budi Medan**” benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 25 Oktober 2021

Yang Membuat Pernyataan

EKA NUR INDAH NINGIH

NIM. 0505172069

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :

**Analisis Faktor – Faktor Complain Nasabah Dalam Klaim Asuransi Takaful
Keluarga Cabang Setiabudi Medan**

Oleh :

EKA NUR INDAH NINGSIH

NIM : 0505172069

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E.) Pada Program Studi Asuransi Syariah.

Pembimbing I

Tuti Anggraini, MA

NIP. 197705312005012007

Pembimbing II

Nurul Inayah, ME

NIP. 199212032019032018

Mengetahui

Ketua Jurusan Asuransi Syariah

**TriIndaFadhilaRahma, M.E.I****NIP: 199191292015032008**

PENGASAHAN

Skripsi yang berjudul **"ANALISIS FAKTOR – FAKTOR COMPLAIN NASABAH DALAM KLAIM ASURANSI TAKAFUL KELUARGA CABANG SETIA BUDI MEDAN"** atas nama Eka Nur Indah Ningsih, NIM 0505172069 Program Studi Asuransi Syariah telah di munaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara pada tahun 2021. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Asuransi Syariah.

Medan, 09 Desember 2021

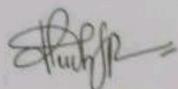
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

Program Studi Asuransi Syariah

UIN – SU Medan

Ketua,

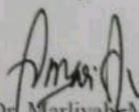
Sekretaris,



(Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I)
NIDN: 2025097002

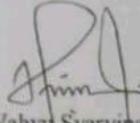


(Rahmi Syahriza S.ThI, M.A)
NIDN: 2003018501

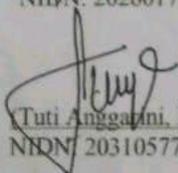


(Dr. Marliyah M. Ag)
NIDN: 2026017602

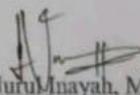
Anggota



(Wahyu Syarvina, MA)
NIDN: 2121058604



(Tuti Anggarani, MA)
NIDN: 2031057701



(Nuru Mayah, ME)
NIDN: 0103129201

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN – SU Medan

Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN: 20223047602

ABSTRAK

Skripsi Yang Berjudul “**Analisis Faktor – faktor Complain Nasabah Dalam Klaim Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan**” atas Nama Eka Nur Indah Ningsih, Dibawah Bimbingan Pembimbing 1 Tuti Anggraini, MA dan Pembimbing 2 Nurul Inayah, ME.

Komplain atau keluhan adalah bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Organisasi bisa mengumpulkan keluhan pelanggan melalui sejumlah cara, di antaranya kotak saran, formulir keluhan pelanggan, saluran telepon khusus, website, kartu komentar, survei kepuasan pelanggan dan *customer exit surveys*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa faktor – faktor complain nasabah dalam klaim Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Data yang dikumpulkan dengan metode wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini ada 3 (tiga) teknik yaitu: data reduksi, penyajian data dan data verifikasi. Dan data penelitian didapat dari data wawancara dengan staff asuransi takaful dan nasabah klaim produk takafulink salam. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa faktor – faktor complain nasabah dalam klaim asuransi takaful keluarga dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu *pertama* adalah faktor komunikasi eksternal yang meliputi faktor komunikasi langsung dan tidak langsung, *kedua* adalah faktor aspek sistem yang meliputi prasarana pembayaran dan *ketiga* adalah faktor pelayanan.

Kata Kunci: Komplain, Klaim, Asuransi Syariah

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullohi Wabarokatuh.

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatnya untuk semua makhluk yang bernyawa diatas muka bumi, karena rahmatnya tersebut juga memperlancar selama pembuatan skripsi ini. Tidak lupa pula shalawat beriring salam penulis hadiahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW, semoga syafaatnya kelak dapat menyelamatkan kita diakhirat. Adapun judul yang diambil penulis yaitu “ **ANALISIS FAKTOR – FAKTOR COMPLAIN NASABAH DALAM KLAIM ASURANSI TAKAFUL KELUARGA CABANG SETIA BUDI MEDAN** ” yang diajukan untuk melengkapi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan.

Selama penyusunan Skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan dan dukungan, serta nasehat yang sangat berharga berupa motivasi, petunjuk, bimbingan dan pengarahan kemudian saran – saran dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Terutama ucapan terimakasih serta penghargaan yang tak terhingga kepada kedua orang tua saya, Ayahanda tercinta **Hadi Sutikno** dan Ibunda Tersayang **Suyati** atas do'a, kasih sayang, motivasi dan materi yang tak pernah putus sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan sampai bangku sarjana. Dan begitu pula kepada adik – adik saya yang saya sayangi **Dwi Adinda, Dika Ardiansyah Saputra, Diki Ardiansyah Saputra, Arya Aditia Saputra** yang selalu memberikan semangat dan doa yang selalu dipanjatkan kepada saya selama ini.

Disamping itu penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA** selaku rektor UIN-SU Medan.
2. Bapak **Muhammad Yafiz, M.Ag** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu **Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I** selaku Ketua Jurusan Asuransi Syariah beserta jajaran staf pegawainya.

4. Ibu **Tuti Anggraini, MA** selaku Dosen Pembimbing 1 Skripsi yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu **Nurul Inayah, ME** selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan banyak arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman – teman seperjuangan stambuk 2017 Asuransi Syaria A
7. Sahabat – sahabat tersayang **Akbar Nurhadi Dwi Syahputra, Khoirotunnisa Rambe, Hairiza Appras, Ahmad Haris Nasution, Ihsan Adam Ritonga, Sinta Pitriyanti, Cici Pebriani Rambe, Ayu Soraya Sihombing, Eka Febriani, Feni Larasati, Rika Ratna Dewi Rambeyang** telah banyak memberikan motivasi dan semangat kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
8. Dan kawan – kawan kos yang telah memberikan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Medan, 08 Oktober 2021

Penulis



Eka Nur Indah Ningsih

Nim. 0505172069

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Analisis Faktor	8
1. Defenisi Analisis Faktor.....	8
2. Tujuan Analisis Faktor.....	8
3. Fungsi Analisis Faktor.....	9
B. Komplain	9
1. Defenisi Komplain.....	9
2. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Komplain Nasabah.....	9
3. Mengelola Komplain Nasabah	10
4. Proses Penanganan Komplain Nasabah	11
C. Nasabah.....	12
1. Defenisi Nasabah	13
D. Klaim	14
1. Defenisi Klaim.....	14
2. Tahapan Klaim	15

3. Jenis – jenis Klaim	16
E. Asuransi Syariah	17
1. Defenisi Asuransi Syariah	17
2. Dasar Hukum Asuransi Syariah.....	20
3. Unsur – unsur Asuransi.....	23
4. Prinsip Dasar Pengelolaan Asuransi Syariah	23
5. Tujuan Asuransi Syariah	27
6. Manfaat dan Resiko Asuransi.....	28
F. Kajian Terdahulu	32
G. Alur Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Pendekatan Penelitian.....	41
B. Tempat dan Waktu Penelitian	41
C. Subjek Penelitian.....	42
D. Tahap-tahap Penelitian	42
1. Tehnik Pengumpulan Data	42
a. Tehnik Pengumpulan Data Primer	43
b. Tehnik Pengumpulan Data Sekunder	44
2. Instrumen Penelitian	44
E. Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Hasil Penelitian	46
1. Gambaran Umum PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Medan.....	46
a. Sejarah Berdiri	47
b. Visi dan Misi.....	48
c. Produk-produk Asuransi Syariah PT.Asuransi Takaful Keluarga.....	48
d. Struktur-struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan	50
2. Produk Takafullink Salam PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang	

Setia Budi Medan.....	51
3. Faktor-faktor Complain Nasabah Dalam Klaim Asuransi Takaful cabang Setia Budi Medan.....	54
B. Pembahasan Hasil Penelitian Faktor-faktor Komplain Nasabah Dalam Klaim Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan	59
BAB V PENUTUP.....	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN-LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pembayaran Klaim Asuransi Syariah	17
Tabel 2. Rangkuman Kajian Terdahulu	32
Tabel 3. Waktu Penelitian.....	42
Tabel 4. Jumlah Nasabah Klaim Produk Takafulink Salam Tahun 2019 – 2021 Asuransi Takaful Keluarga Cbang Setia Budi Medan.....	53

DAFTAR GAMBAR

1. Proses Penanganan Komplain Secara Efektif 12
2. Alur Penelitian 39
3. Struktur Organisasi PT. Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan 51

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring berjalannya waktu serta ditunjang oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat juga persaingan yang semakin ketat dalam dunia bisnis dan kebutuhan manusia semakin meningkat. Persaingan bisnis semakin ketat di era globalisasi ini. Semua perusahaan harus lebih proaktif dan inovatif untuk mempertahankan posisinya di pasar. Perusahaan juga harus mampu menanggapi pelanggan dan keluhan yang lebih baik daripada pesaing lainnya.

Setiap perusahaan memiliki tujuan hidup dan berkembang. Tujuan ini hanya dapat dicapai dengan mempertahankan tingkat keuntungan bagi perusahaan atau berusaha untuk meningkatkan keuntungan sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan tidak puas atau kecewa dengan layanan jika mereka gagal memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Pelanggan sangat senang ketika apa yang mereka alami dan dapatkan lebih baik dari yang diharapkan.

Hal ini didasari oleh kemajuan zaman dan pesatnya perkembangan teknologi modern yang begitu cepat. Sehingga tingkat resiko yang terjadi pada aktivitas manusia juga akan semakin meningkat, baik yang mengancam diri ataupun properti miliknya, sehingga manusia mencoba untuk mengatasinya. Setiap orang pasti akan memiliki resiko yang mungkin terjadi didalam hidupnya, baik manusia itu sendiri atau karena kecerobohnya. Melihat akan terjadinya resiko, setiap orang mulai sadar dan memikirkannya untuk mencapai atau mendapatkan kesejahteraan jasmani maupun rohani.¹

Pada umumnya tidak semua orang ingin mengalami kerugian dan selalu berusaha untuk mencegahnya dengan berusaha mengalihkan risiko yang mungkin terjadi pada dirinya. Risiko ditransfer melalui kontrak, atau kontrak asuransi. Kontrak asuransi kadang-kadang disebut sebagai asuransi atau juga dikenal sebagai asuransi. Asuransi sebagai lembaga relokasi dan pembagian risiko memiliki manfaat positif bagi perkembangan masyarakat, bisnis, dan negara.

¹ Nur Rianto Al Arif, *Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung : Alfabeta, 2012), cet, II, h. 190

Mereka yang memiliki polis asuransi dapat merasa tenang dan tentram karena terlindungi dari kemungkinan kerugian. Sementara itu, perusahaan yang mengalihkan risiko melalui polis asuransi dapat menjaga risiko dan menggunakannya sebagai sarana upaya pengembangan yang hasilnya bermanfaat bagi masyarakat. Asuransi juga merupakan sarana ekonomi untuk mengelola kehidupan keluarga, baik itu risiko mendasar seperti risiko kematian atau risiko properti.

Demikian pula, dunia usaha dalam menjalankan kegiatannya dihadapkan pada risiko atas properti yang mungkin dapat mempengaruhi kelangsungan usahanya.

Ada berbagai cara untuk menyelesaikan risiko, tetapi asuransi adalah salah satu yang paling banyak digunakan. Asuransi berjanji untuk melindungi tertanggung dari risiko pribadi dan perusahaan. Asuransi adalah kesepakatan bersama. Ketika hal-hal yang disepakati dalam kontrak asuransi dicatat dalam dokumen yang disebut polis asuransi. Polis ini menjadi bukti dalam manajemen asuransi untuk memberikan kompensasi atas kejadian atau risiko yang tidak pasti yang terjadi. Kontrak asuransi memegang peranan penting karena perusahaan asuransi membayar premi dan sangat berguna dalam menuntut ganti rugi dari kontrak jasa.²

Menurut kitab undang – undang hukum Dagang (KUHD) pasal 246, yang dimaksud dengan asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian (timbang balik), dimana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan pergantian kepadanya, karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya, disebabkan oleh suatu peristiwa tak menentu.

Perasuransian Indonesia didirikan berdasarkan Undang-Undang No 40 Tahun 2014 tentang Usaha Perasuransian. Asuransi atau ganti rugi adalah perjanjian antara penanggung dan pemegang polis yang diasuransikan karena kerugian atau kerusakan pada pemegang polis, atau terjadinya peristiwa atau

² Badruzaman, Dudi “ *Perlindungan Hukum Tertanggung Dalam Pembayaran Klaim*”. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Nomor. 1, Vol. 3. January 2019 Page 91 – 114 ISSN : 2540 – 8402.

manfaat yang tidak pasti setelah kematian tertanggung. pihak berdasarkan manfaat yang menyertai manfaat seumur hidup tertanggung atau pemegang polis atau tertanggung tentang hasil setting fund manager.³

Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah menyatakan bahwa yang disebut dengan asuransi syariah (*ta'min, takaful atau tadhamun*) adalah usaha yang melindungi dan tolong – menolong di antara beberapa orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset atau dana *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menangani risiko tertentu melalui perjanjian (akad) yang sesuai dengan hukum syariah.

Praktik asuransi syariah tidak disebutkan secara terperinci dalam Al-qur'an dan hanya menjelaskan beberapa ayat yang mempunyai nilai – nilai dasar yang ada dalam praktik asuransi, seperti nilai dasar tolong – menolong, kerja sama atau semangat untuk melakukan suatu perlindungan terhadap peristiwa kerugian yang diderita di kehidupan berikutnya.⁴

Oleh karena itu, praktik asuransi di bolehkan dalam hukum syariat Islam, sebab prinsip dalam praktik asuransi dalam Islam adalah mengajak berbuat kebaikan sesama manusia lainnya. Sebagaimana telah dijelaskan dalam ayat Al – qur'an, surah (Al – Maidah [5] : 2).

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : “ Dan tolong – menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong – menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa – Nya “ (Al – Maidah [5] : 2).

³ Ibid., h.4.

⁴ Desi Triani, ”Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Memilih PT. Asuransi Takaful Keluarga Banda Aceh” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar – Raniry Banda Aceh, 2019), h.5

Ayat di atas menjelaskan mengenai perintah tolong – menolong sesama umat manusia dalam kehidupan di dunia. Dalam praktek asuransi, para nasabah diharuskan membayar iuran wajib untuk dimanfaatkan sebagai dana sosial (*Tabarru'*) yang digunakan untuk membantu salah satu anggota asuransi yang terkena musibah.⁵

komplain merupakan, suatu ungkapan ketidakpuasan maupun kekecewaan. Perusahaan dapat mendata berbagai keluhan pelanggan dalam berbagai cara, untuk mendata berbagai keluhan termasuk kotak saran, formulir keluhan pelanggan, saluran telepon khusus, situs web, kartu komentar, survei kepuasan pelanggan, dan jajak pendapat keluar pelanggan. Situasi ini dikenal sebagai "paradoks pemulihan". Berdasarkan berbagai kajian psikologi konsumen, pengaduan dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu pengaduan instrumental dan 4.444 pengaduan non-instrumental. Keluhan perangkat adalah keluhan yang diungkapkan dengan tujuan mengubah situasi yang tidak diinginkan. Mengeluh kepada pelanggan bisa menjadi tambang emas yang sukses, tetapi juga bisa menjadi awal dari bencana di masa depan. Itu sangat tergantung pada bagaimana perusahaan mengevaluasi kontak pelanggan.⁶

Nasabah adalah orang yang menggunakan jasa. Dalam industri perbankan, Nasabah didefinisikan sebagai pelanggan. Dalam pandangan tradisional ini, kita dapat menyimpulkan bahwa nasabah adalah pengguna produk dan oleh karena itu orang-orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses manufaktur selesai. Pemasok di sisi lain adalah orang-orang yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum proses produksi berlangsung.⁷

Tidak dapat disangkal bahwa masalah terbesar dengan asuransi adalah ketika perusahaan asuransi mengklaim klaim asuransi. Klaim adalah permintaan formal dari perusahaan asuransi untuk melakukan pembayaran berdasarkan ketentuan polis asuransi. Setelah mengklaim asuransi, perusahaan asuransi

⁵ Ibid., h.6.

⁶ Indriyani, Susi dan Selvy Mardiana "Pengaruh Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung". *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Nomor. 1, Vol.2. Januari 2016.

⁷ Hurriyati, Ratih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Nasabah*, (Bandung, Alfabeta, 2005), h.206

mengkonfirmasi keabsahan dan membayar dengan persetujuan tertanggung. Klaim asuransi berfungsi untuk memberikan uang sesuai dengan ketentuan yang berada dalam polis asuransi terhadap tertanggung (pemegang polis).⁸

Observasi telah dilakukan pada bulan Januari dengan salah seorang staff asuransi takaful keluarga cabang Setia Budi Medan, menyatakan bahwa tidak terlalu banyak nasabah yang memberikan keluhan ataupun komplain kepada pihak takaful keluarga. Diperkirakan hanya berkisar 20% – 30% nasabah yang memiliki respon negatif terhadap pihak asuransi takaful keluarga. Timbulnya respon negatif yang biasanya terjadi yaitu hanya pada saat melakukan klaim pada produk Takafulink. Takafulink yaitu suatu program unggulan yang bertujuan, Memberikan manfaat perlindungan kesehatan jiwa, secara menyeluruh serta membantu nasabah untuk berinvestasi secara optimal untuk kesenjangan masa depan atau mempersiapkan dana hari tua. Dengan produk Takafulink ini iuran yang dibayar akan diinvestasikan, hal ini merupakan usaha dari para nasabah untuk mendapatkan keuntungan yang lumayan. Tetapi ini dilakukan sesuai dengan tingkat saham yang diinvestasikan. Disaat saham mengalami kenaikan banyak nasabah yang melakukan klaim untuk mendapatkan keuntungan yang besar, kemudian mereka melakukan pembukuan polis kembali, dan beberapa nasabah menyampaikan keluhan dan komplain ketika nasabah melakukan klaim pada saat saham mengalami penurunan, peristiwa ini disebabkan jumlah dana yang diterima tidak sesuai dengan iuran yang telah mereka bayarkan.⁹

Dalam hal ini, pentingnya upaya peningkatan kualitas pelayanan demi kepuasan nasabah akan berdampak signifikan bagi perusahaan asuransi syariah dalam memaksimalkan dan mengembangkan potensi asuransi syariah. Oleh karena itu, reaksi dan keluhan nasabah tentang penggunaan asuransi merupakan salah satu faktor yang paling berpengaruh bagi kelangsungan hidup perusahaan asuransi syariah.

⁸ Dhia Bulkiah Dajarat, “Analisis Faktor – Faktor Complain Nasabah Dalam Asuransi Syariah” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, 2019), h.20

⁹ Ferry Syahputra, Staff PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan, wawancara di Medan, tanggal 22 Januari 2021.

Dari kasus yang telah disampaikan oleh staff asuransi takaful keluarga tersebut penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul “ **Analisis Faktor – faktor Komplain Nasabah Dalam Klaim Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan .“**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian – uraian dalam latar belakang tersebut, dapat diidentifikasi masalah yang dihadapi yaitu sebagai berikut:

1. kurangnya pemahaman dan pengetahuan nasabah dalam proses klaim asuransi takaful sehingga terjadinya komplain negatif terhadap asuransi takaful keluarga cabang setia budi Medan.
2. Kurangnya komunikasi kepada pihak takaful keluarga yang menyebabkan ketidakpuasan nasabah sehingga mereka mengajukan komplain.

C. Pembatasan Masalah

Peneliti membatasi masalah yang akan diteliti, yaitu hanya membahas tentang bagaimana analisis faktor – faktor komplain nasabah dalam klaim produk takafulink tahun 2019 – 2021.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada batasan masalah diatas, maka yang menjadi permasalahannya adalah “Apa saja faktor – faktor komplain nasabah dalam klaim Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan ?”

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah “Untuk mengetahui apa saja faktor – faktor komplain nasabah dalam klaim Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan.”

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis, dapat memberikan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai faktor – faktor komplain nasabah dalam klaim Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan.

2. Bagi Perusahaan, dengan melihat hasil dari analisis data diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor – faktor komplain nasabah dalam klaim Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan.
3. Bagi pihak lain, dapat dijadikan sebagai acuan ataupun penambah referensi khususnya untuk mengkaji topik – topik yang berkaitan dengan faktor – faktor komplain nasabah dalam klaim Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Analisis Faktor

1. Definisi Analisis Faktor

Analisis faktor adalah pengembangan dari analisis komponen utama. Ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi beberapa faktor yang akan dipakai untuk menjelaskan ukuran variabel yang terkait.¹

Analisis faktor merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis secara simultan yang saling terikat antar variabel dengan tujuan menyederhanakan bentuk interaksi antar variabel yang diteliti sebagai sekumpulan faktor yang lebih kecil menurut variabel yang diteliti. Sebagai aturan, analisis faktor digunakan untuk pengelompokan. Anda dapat menggabungkan beberapa atribut yang mempengaruhi variabel komponen dengan beberapa faktor utama dan jumlahnya kecil.

2. Tujuan Analisis Faktor

Ada beberapa tujuan analisis faktor yaitu:

- a. *Data Summarization*, yaitu mengenali hubungan antar variabel dengan melakukan uji korelasi.
- b. *Data Reduction*, yaitu mengkorelasikan, kemudian membentuk sekumpulan variabel baru yang disebut unsur untuk menukarkan beberapa variabel tertentu. Tujuan umum dari teknik analisis faktor yaitu menemukan cara untuk mereduksi informasi yang terkandung dalam sekumpulan variabel ordinal menjadi sekumpulan variabel yang lebih kecil dari dimensi gabungan yang baru. Untuk menentukan tujuan tersebut, ada 4 hal yang mendukungnya. yaitu, menentukan unit analisis, mencapai peringkasan data atau reduksi data, memilih variabel, dan menggunakan hasil analisis faktor dalam teknik multivariat lainnya.

¹ Dhia Bulkiah Darajat, “Analisis Faktor – Faktor Complain Nasabah Dalam Asuransi Syariah” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, 2019), h. 34

3. Fungsi Analisis Faktor

Menurut Sulianto, analisis faktor memiliki tiga fungsi yaitu:

- a. Mengidentifikasi dimensi dasar yang dapat menjelaskan hubungan antara beberapa variabel.
- b. Mengidentifikasi variabel baru yang lebih kecil untuk menggantikan variabel yang tidak berkorelasi dari set asli variabel berkorelasi.
- c. Identifikasi beberapa variabel kecil dari banyak variabel untuk analisis multivariat lainnya.²

B. Komplain

1. Definisi Komplain

Menurut Tjiptono, konsep komplain atau keluhan merupakan ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Suatu organisasi dapat mengumpulkan keluhan pelanggan dalam berbagai cara, termasuk kotak saran, formulir keluhan pelanggan, saluran telepon khusus, situs web, kartu komentar, survei kepuasan pelanggan, dan jajak pendapat keluar pelanggan. Situasi ini dikenal sebagai "*Recovery Paradox*".³

Ada tiga alasan utama mengapa program keluhan pelanggan memberikan keuntungan yang besar yaitu:

- a. Pengaduan mencakup bidang-bidang yang perlu ditingkatkan.
- b. Komplain merupakan cara kedua untuk memberikan pelayanan dan kepuasan kepada pelanggan yang kecewa.
- c. Pengaduan merupakan peluang untuk memperkuat loyalitas pelanggan.

2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Komplain Nasabah

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keluhan konsumen atau keluhan yang teridentifikasi. Perilaku keluhan konsumen meningkat ketika:

- a. Ketidakpuasan meningkat
- b. Sikap konsumen terhadap ketidakpuasan meningkat

² Suri Ramadhani Nasution, "Analisis Faktor Dengan Principal Component Analysis Dalam Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pemberian Makanan Tambahan Pada Bayi Usia 0-6 Bulan Di Kelurahan Kisaran Timur Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan" (Skripsi, Fakultas Kesehatan Masyarakat USU Medan, 2018), h. 8 - 9

³ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: CV Andi Offset), h.446

- c. Jumlah manfaat dari mengeluh meningkat
- d. Produk itu penting bagi konsumen
- e. Salahkan perusahaan untuk masalahnya
- f. Penyebab keluhan konsumen semakin meningkat.⁴

3. Mengelola Komplain Nasabah

Penggunaan komplain merupakan perwujudan dari strategi dan taktik perusahaan untuk menghadapi keunggulan bersaing dari strategi dan taktik. Penanganan keluhan atau komplain dapat digunakan sebagai alat penting untuk mengelola konflik antara perusahaan dan pelanggan terkait keluhan.

Secara umum, keluhan dikaitkan dengan tiga penyebab utama yaitu:

- a. 40% masalah bisnis seperti kualitas produk yang buruk, komunikasi dan informasi yang tidak akurat dan berlebihan, harga tinggi, dll.
- b. 20% masalah yang lahir disebabkan oleh karyawan, seperti sikap dan perilaku kasar dan kasar.
- c. 40% berasal dari dari karyawan itu sendiri yang belum membaca instruksi dengan cermat, misalnya dari instruksi atau harapan yang berlebihan.

Konsumen yang mencari keadilan memiliki bentuk sebagai berikut:

- 1) *Outcome fairness* berupa hasil yang sepadan dengan ketidakpuasan alami atau dalam bentuk penghargaan.
- 2) *Procedurak fairness* merupakan prosedur yang tulus berupa proses pengaduan dan penyelesaian masalah yang jelas dan tepat waktu, serta prosedurnya tidak akan mengecewakan.
- 3) *Interaction fairness* yaitu perlakuan yang sopan dan perdagangan yang adil dalam bentuk kepedulian dan integritas.⁵

Sebagaimana firman Allah SWT QS. Al – Anfal ayat 27:

⁴ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa, Berbasis Kompetensi*, Edisi 13, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), h. 247

⁵ Fandi Tjiptono dan G. Chandra *Service Quality dan Satisfaction*, (Yogyakarta: ANDI,2007) h.48

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ
وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya : “ Hai orang – orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat – amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”.

Surah di atas adalah tentang menjaga pesan atau janji, serta larangan pemberontakan. Dan semua ini terkait erat dengan konsekuensi mengerikan yang ditimbulkannya. Sebab Allah tidak melarang umatnya untuk melakukan sesuatu kecuali itu menyebabkan kerugian atau kejahatan bagi penjahat. Orang lain seperti masyarakat sangat dirugikan. Sebab masih banyak akibat negatif dari tidak bisa menjaga kepercayaan dalam segala aspek. Inilah rahasia di balik firman Allah dalam Quran , khususnya pada ayat di atas.

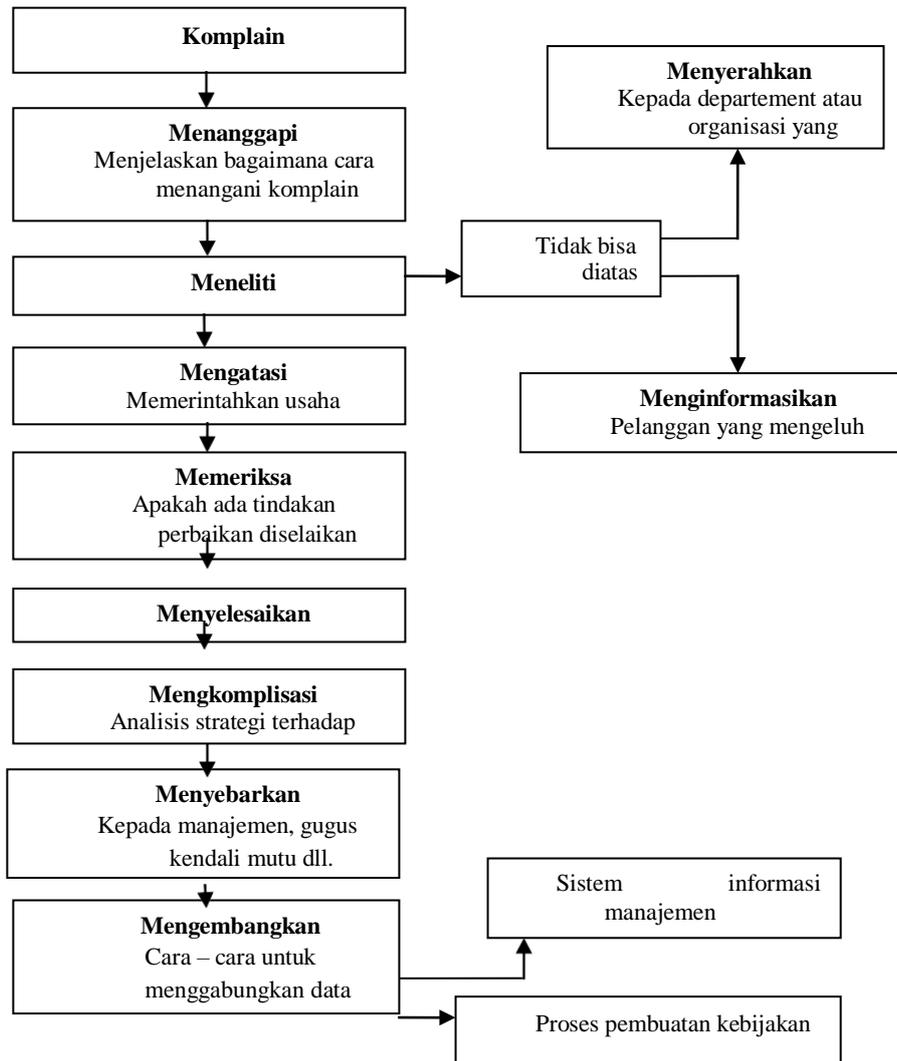
4. Proses Penanganan Komplain Nasabah

Berbagai cara yang dapat digunakan untuk mengatasi keluhan konsumen yaitu dengan memberikan kepuasan pelanggan yang optimal, meningkatkan loyalitas terhadap pelayanan, dan pada akhirnya menguntungkan kedua belah pihak. Program investasi biasanya dan ditawarkan dalam bentuk nomor bebas pulsa, pelatihan intensif, kebijakan pengembalian dan banyak lagi.

Menurut Rizal dan Friant, proses pengaduan yang efektif dimulai dengan mengidentifikasi akar penyebab masalah yang mengarah pada ketidakpuasan dan keluhan pelanggan. Seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2.1 di bawah ini:⁶

⁶ Apriyanto Nugroho, "Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten Unit Delanggu" (Tesis, Program Pascasarjana UNDIP Semarang, 2017), h.11

Gambar 2.1
Proses Penanganan Komplain Secara Efektif



C. Nasabah

1. Definisi Nasabah

Pentingnya peranan nasabah bagi keberlangsungan hidup perusahaan yang sangat sering diungkapkan oleh para pelaku bisnis dengan cara mengungkapkannya dalam bentuk pujian dan kebanggaan kepada nasabah. Kata nasabah adalah istilah yang sangat akrab dengan dunia bisnis di Indonesia dimulai dari pedagang kecil hingga besar, dari industri rumah tangga hingga industri berskala internasional, dari perusahaan yang bergerak di bidang produksi barang hingga perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat mengerti apa arti kata nasabah itu. Yang mana nasabah

adalah “pihak yang memakai nilai, mereka membentuk harapan akan nilai”.⁷

Nasabah tidak bergantung pada kita, tetapi kita bergantung pada mereka. Nasabah adalah tujuan dari pekerjaan kita dan tidak mengganggu pekerjaan kita. Kita tidak berbuat baik dengan melayani dia, nasabahnya yang memberi kita kesempatan untuk melayaninya. Nasabah adalah orang yang membuat kita memenuhi kebutuhan mereka, jadi kita tidak bisa memenangkan perselisihan dengan mereka. Oleh karena itu, tugas kita ialah untuk menghibur nasabah yang bermanfaat bagi nasabah kita dan perusahaan kita.⁸ Nasabah dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu:

1. Nasabah internal

Nasabah Internal adalah mereka yang terlibat dalam proses penyediaan layanan atau pembuatan produk, mulai dari perencanaan, pembuatan layanan, atau pembuatan produk hingga pemasaran, penjualan, dan manajemen. Ini termasuk anggota dewan, manajer, kepala bagian, kepala bagian, pengawas dan pejabat pemerintah.

2. Nasabah eksternal

Nasabah Eksternal adalah semua orang yang berada di luar organisasi (perusahaan). Dari sudut pandang komersial dan non-komersial, nasabah eksternal ini dapat dibagi menjadi dua kelompok yaitu:

a. Kelompok nasabah dalam kegiatan komersil

Penerima layanan yang termasuk kelompok nasabah dalam kegiatan komersil adalah sebagai berikut:

- 1) Mereka yang aktif di pasar nasabah, yaitu nasabah sebagai konsumen akhir.

⁷ Hurriyati, Ratih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Nasabah*, (Bandung, Alfabeta, 2005), h.206

⁸ Rangkuti, Freddy, *Measuring Customer Satisfaction, (Teknik Mengukur dan Strategy Meningkatkan Kepuasan Nasabah), serta Analisis PLN JP*, (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2006), h. 25

- 2) Pasar Produsen/Industri, yaitu produsen yang membeli barang modal untuk diolah sebagai peralatan pengolahan dan bahan baku untuk diolah kembali.
 - 3) Pedagang pasar, yaitu pedagang yang membeli suatu produk untuk dijual kembali.
 - 4) Pasar pemerintah, instansi pemerintah pusat dan daerah, membeli produk untuk memenuhi kebutuhan mereka.
- b. Kelompok nasabah dalam kegiatan non – komersil
- Penerima layanan yang termasuk dalam nasabah dalam kegiatan non – komersil, yaitu penerima layanan yang layanannya dilayani oleh penyedia layanan non – komersil melalui pembayaran gratis atau terkait kinerja.⁹

D. Klaim

1. Definisi Klaim

Klaim adalah pemegang polis yang diberikan sang perusahaan iuran pertanggungansan menurut perjanjian kontrak. Proses klaim yaitu pemberitahuan klaim (biasanya dengan lisan dan tertulis), bukti klaim atas kerusakan, penyelidikan klaim, dan penyelesaian klaim.

Ketentuan santunan kerusakan untuk asuransi syariah adalah sebagai berikut:

- 1) Kompensasi menurut kontrak yang disepakati pada awal kontrak.
- 2) Klaim yang mungkin tidak sesuai dengan jumlah sumbangan yang dibayarkan.
- 3) Hanya peserta yang memiliki hak dalam akad *tijarah*, dan perusahaan wajib memenuhinya.
- 4) Klaim dalam akad *tabarru'* adalah hak peserta yang menjadi kewajiban perusahaan, selama disetujui dalam akad tersebut.¹⁰

Sebagaimana firman Allah SWT QS. An – Nisa' ayat 58:

⁹ Rangkuti, Freddy, *Measuring Customer Satisfaction, (Teknik Mengukur dan Strategy Meningkatkan Kepuasan Nasabah), serta Analisis PLN JP*, (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2006), h. 26

¹⁰ Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2017), h.286.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya : “*sesungguhnya Allah menyeruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyeruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik – baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.*

2. Tahapan Klaim

Ada tiga tahapan dalam klaim yaitu:

- 1) Notification Merujuk kepada batas waktu pelaporan klaim, 7,14, 30 hari sesuai dengan ketentuan polis. Melaporkan kepada perusahaan asuransi secara tertulis (verbal dan diikuti dengan laporan tertulis).
- 2) Investigation (*fact – finding Survey* di lokasi) permintaan beberapa dokumen pembuktian atas nilai kerugian dan lainnya Penunjukan Jasa penilai kerugian (estimasi nilai klaim diperlukan).
- 3) Tertanggung menyerahkan dokumen pendukung atas klaim yang diminta oleh penanggung. Perusahaan asuransi memeriksa kelengkapan berkas dokumen polis, melengkapi berkas atas permintaan perusahaan asuransi dan mengirimkannya kepada pihak penanggung.¹¹

3. Jenis – jenis klaim

a. Klaim habis kontrak

¹¹ Badruzaman, Dudi “ *Perlindungan Hukum Tertanggung Dalam Pembayaran Klaim*”. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Nomor. 1, Vol. 3. January 2019 Page 91 – 114 ISSN: 2540 – 8402.

Tertanggung mengajukan karena kontrak berakhir dengan batas waktu yang disepakati. Dengan dokumen yang diperlukan sebagai berikut, formulir aplikasi, polis asli, fotokopi KTP yang masih berlaku, dan buku asli donasi akhir.

b. Klaim nilai tunai

Akibat meninggalnya peserta, ahli waris/pihak lain yang tercantum dalam polis diberikan hak sepenuhnya. Berkas dokumen yang dipersyaratkan ialah formulir aplikasi, polis asli, KTP yang masih berlaku, surat keterangan dari rumah sakit yang menunjukkan kematian peserta, surat keterangan dari PNS, dan kepolisian negara Republik Indonesia jika kecelakaan itu karena lalu lintas.

c. Klaim nilai tunai sebagian

Jika jumlah polis mencapai 2 tahun aktif dan jumlah maksimum adalah 50% dari tabungan peserta. Peserta tidak akan dikenakan biaya yang sedikit karena sudah termasuk bunga.

d. Klaim biaya perawatan

Santunan Peserta atas kerugian yang ditimbulkan oleh biaya yang dikeluarkan peserta selama perawatan di rumah sakit akibat musibah kecelakaan atau sakit. Berkas dokumen yang dipersyaratkan ialah formulir pengajuan klaim, polis asli, fotokopi KTP yang masih berlaku, resume rumah sakit yang dirawat, laboratorium, dan fotokopi biaya pengobatan.

e. Klaim tahapan pendidikan

Permohonan yang diajukan oleh peserta jatuh tempo berasal dari dana pendidikan sebagaimana tercantum pada polis. Dokumentasi formulir pengajuan klaimnya, polis asli, foto copy ktp yang masih berlaku, bukti asli pembayaran premi terakhir, surat jatuh tempo tahapan dari perusahaan.¹²

¹² Rolianah, Wiwik Saidatur “*Analisis Tabarru dan Klaim Peserta Pada Asuransi Syariah Di Indonesia*”. *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol.2, Nomor. 2 Januari 2020 e – ISSN: 2621 – 606X

Tabel 2.1
Pembayaran Klaim Asuransi Syariah

Kedudukan Peserta	Sumber Pembayaran Klaim
Tertimpa Musibah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tabungan Peserta 2. Porsi bagi hasil investasi 3. Santunan dari rekening derma (<i>tabarru'</i>)
Habis Masa Kontrak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tabungan Peserta 2. Porsi bagi hasil investasi 3. Santunan dari kelebihan Tabungan derma (<i>tabarru'</i>) setelah digunakan untuk pembayaran klaim dan biaya Operasional
Mengundurkan Diri	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tabungan peserta 2. Porsi bagi hasil investasi

E. Asuransi Syariah

1. Definisi Asuransi Syariah

Dari sudut ekonomi, asuransi adalah cara meminimalisir risiko dengan menghilangkan serta menggabungkan ketidakpastian tentang kerugian ekonomi. Menurut bisnis asuransi ialah suatu perusahaan yang bisnis utamanya yaitu pengiriman layanan, transfer kerugian dari orang lain, serta menghasilkan keuntungan dengan berbagi kerugian dengan banyak pelanggan.

Asuransi adalah suatu cara atau cara untuk melindungi manusia dari berbagai risiko dan ancaman yang dapat timbul dalam hidupnya, dalam menjalankan kegiatannya, atau dalam kegiatan ekonominya.

Asuransi syariah yang sedang berkembang di Indonesia berasal dari kata Belanda *assurantie*, yang berarti “asuransi” dalam bahasa Indonesia. *Assurantie* sendiri bukan bahasa Belanda, tapi berasal dari bahasa latin *assetture*. Ini berarti sesuatu yang meyakinkan orang. Kata ini kemudian dikenal sebagai asuransi dalam bahasa Prancis. Demikian pula, istilah

assaradeur, yang berarti "penjamin", dan geassureerde, yang berarti "bertanggung", berasal dari Kementerian Keuangan Belanda.¹³

Asuransi Syariah menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 21/DSN-MUI/X/2001: Asuransi Syariah (Ta'min, Takaful, atau Tadhaman) adalah upaya untuk menonjolkan diri di kalangan banyak orang dan pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau tabarru' untuk saling melindungi dan mendukung pola pengembalian untuk melawan risiko tertentu melalui akad (perjanjian) sesuai dengan hukum syariah. Akad tabarru' adalah kontrak yang dibuat tidak hanya untuk tujuan komersial tetapi juga untuk amal dan keselamatan.¹⁴

Akad yang sesuai dengan syariah adalah yang tidak mengandung gharar (ketidakjelasan), maysir (perjudian), riba, *zulum* (penganiayaan), *risywah* (*suap*), barang haram dan maksiat. Sebagaimana yang dijelaskan dalam QS. Al – Rum ayat 39 dan hadis tentang larangan riba yaitu:

وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ رَبًّا لِيَرْبُوَ فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُو عِنْدَ اللَّهِ طَّوَمَا آتَيْتُمْ
مِنْ زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ

Artinya : “Dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar dia bertambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, maka (yang berbuat demikian) itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya).”¹⁵

¹³ Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2017), h.249.

¹⁴ Desi Triani, ” Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Memilih PT.Asuransi Takaful Keluarga Banda Aceh” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar – Raniry Banda Aceh, 2019), h.26

¹⁵ Azhari Akmal Tarigan, *Tafsir Ayat – ayat Ekonomi*, (Medan: FEBI UIN – SU Press, 2016) h.198

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ الصَّبَّاحِ وَرُهَيْرُ بْنُ حَرْبٍ وَعُثْمَانُ بْنُ أَبِي شَيْبَةَ قَالُوا حَدَّثَنَا هُشَيْمٌ أَخْبَرَنَا أَبُو الزُّبَيْرِ عَنْ جَابِرٍ قَالَ لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَكِلَ الرَّبَا وَمُؤَكِّلَهُ وَكَاتِبَهُ وَشَاهِدِيهِ وَقَالَ هُمْ سَوَاءٌ

Artinya: “Dari Jabir ra berkata, bahwa Rasulullah SAW melaknat orang yang memakan riba, orang yang memberikannya, penulisnya dan dua saksinya, dan beliau berkata, mereka semua adalah sama. (HR. Muslim)”¹⁶

Banyak pendapat mengenai pengertian asuransi, antara lain :

1. Asuransi juga dapat dipahami sebagai suatu perjanjian dimana penanggung berjanji kepada tertanggung dengan mengumpulkan premi asuransi, untuk mengganti kerugian, atau tidak untuk memperoleh keuntungan yang diharapkan, yang mungkin rusak karena kecelakaan yang tidak diketahui dahulu.¹⁷
2. Secara umum pengertian asuransi adalah suatu perjanjian antara penanggung (perusahaan asuransi) dan tertanggung (anggota asuransi) bahwa setelah menerima premi dari tertanggung, penanggung berjanji untuk membayar sejumlah uang tertentu pada saat diasuransikan, manakala tertanggung:
 - a) Mengetahui kerugian, kerusakan, serta kehilangan atas barang/kepentingan yang diasuransikan sebab peristiwa yang tidak pasti dan kesenjangan.
 - b) Didasarkan atas hidup dan matinya seseorang.¹⁸

Asuransi syariah di Indonesia dimulai oleh PT Asuransi Takaful Indonesia yang didirikan pada tahun 1994. Sebuah perusahaan asuransi berdasarkan ajaran Islam yang didirikan atas prakarsa beberapa ulama, PT

¹⁶ Isnaini Harahap, et. al., *Hadis – hadis Ekonomi* (Jakarta: Kencana, 2015), h.190

¹⁷ Radiks Purba, *Memahami Asuransi di Indonesia*, (Jakarta: PPM,1992), h.40.

¹⁸ Mabgaraja Palianja Nasution, et.antara lain. *Basic Training Modul 2002* (Jakarta: PT. Asuransi Takaful Keluarga, 2002), h.12.

Bank Muamalat, Syarikat Takaful Malaysia sdn. Bhd., pengusaha muslim dan praktisi asuransi.

Beberapa muslim berpikir asuransi setara dengan melawan *qadha* dan *qadar* atau melawan nasib. Padahal tidak, karena Islam pada dasarnya mengakui bahwa kecelakaan, nasib buruk, dan kematian adalah takdir Allah yang tidak dapat disangkal. Namun sebagai manusia kita harus membuat rencana untuk menghadapi masa depan. Sebagaimana firman Allah dalam QS. Al - Hasyr ayat 18:¹⁹

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَانْتَظِرُوا اللَّهَ إِنَّا
اللَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya: “Hai orang – orang beriman, bertaqwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk di hari esok (akhirat), dan bertaqwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

2. Dasar Hukum Asuransi Syariah

Peraturan perundang-undangan perasuransian Indonesia dapat ditemukan di beberapa tempat, antara lain Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD), Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang penyelenggara Perasuransian, dan peraturan pemerintah Nomor 81 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga atas peraturan pemerintah Nomor 73 Tahun 2008 Asuransi. Dan peraturan jaminan sosial lainnya diselenggarakan oleh BUMN Jasa Raharja (Asuransi Sosial Kecelakaan Penumpang), Astek (Asuransi Sosial Tenaga Kerja) dan Akses (Asuransi Sosial Pemeliharaan Kesehatan).

¹⁹ Mustafa Edwin Nasution, M.Sc.,MAEP, *Ekonomi Islam*, (Jakarta: Prena Media Group, 2016), h.297.

Sementara itu, asuransi syariah masih memiliki banyak keterbatasan dan belum ditentukan oleh undang-undang. Secara teknis, operasional perusahaan asuransi/perusahaan reasuransi didasarkan pada prinsip-prinsip Syariah yang mengacu pada peraturan yang mengatur asuransi secara umum dan beberapa peraturan yang dimaksudkan untuk mengatur asuransi secara khusus. Asuransi Syariah, termasuk peraturan Menteri Keuangan, Presiden BAPEPAM - LK No. PER - 08/BL/2011 tentang Bentuk dan Tata Cara Pengiriman Laporan Pengawasan Dewan Pengawas Syariah kepada Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Reasuransi yang melaksanakan seluruh atau sebagian kegiatannya sesuai dengan prinsip Syariah. Peraturan Ketua BAPEPAM - LK No. PER - 07/BL/2011 tentang petunjuk cara menghitung jumlah yang diperlukan untuk mengantisipasi risiko kerugian dalam pengelolaan dana Tabarru dan cara menghitung jumlah yang harus disediakan perusahaan disediakan untuk mengantisipasi risiko kerugian yang mungkin timbul dalam menjalankan usaha asuransi dan reasuransi sesuai prinsip syariah. Peraturan Presiden BAPEPAM - LK No. PER - 06/BL/2011 tentang Bentuk dan Susunan Laporan dan Pemberitahuan PMK NO. 11/PMK.010/2011 tentang Reasuransi dan Asuransi Kesehatan Keuangan Syariah. Selain itu, asuransi syariah di Indonesia juga dicakup oleh beberapa Fatwa DSN MUI, antara lain Fatwa DSN MUI No. 21/DSN - MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah. Fatwa DSN MUI No.51/DSN - MUI/III/2006 tentang Akad Mudharabah Musytarakah Pada Asuransi Syariah, Fatwa DSN MUI No.52/dsn - MUI/III/2006 tentang Akad Wakalah Bil Ujrah Pada Asuransi dan Reasuransi Asuransi Syariah, Fatwa DSN MUI No. 53/DSN - MUI/III/2006 tentang Perjanjian Tabarru tentang Asuransi dan Reasuransi Syariah, dan Fatwa DSN MUI No. 81/DSN - MUI/III/2011 tentang Pengembalian Dana Tabarru kepada Peserta Asuransi yang melakukan penarikan uang sebelum berakhirnya jangka waktu perjanjian.²⁰

Hakikat asuransi dalam Islam adalah bahwa mereka saling bertanggung jawab, saling bekerja sama, atau saling membantu dengan

²⁰ Lihat AM. Hasan Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*, h.154 - 155

melindungi penderitaan orang lain. Inilah sebabnya mengapa Islam membolehkan asuransi, karena prinsip-prinsip Syariah mengundang sesuatu yang mengarah pada hubungan yang erat antara orang-orang. Sebagaimana firman Allah dalam surat Al – Maidah ayat 2 :²¹

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا
الْقَلَائِدَ وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا
حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ
أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “Wahai orang – orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syi’ar – syi’ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan – bulan haram, jangan (mengganggu) binatang – binatang hadyu, dan binatang – binatang qalaa’id, dan jangan (pula) mengganggu orang –orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari karunia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali – kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang – halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong – menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong – menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa – Nya.”

3. Unsur – unsur Asuransi

a. Adanya pihak bertanggung

²¹ Dhia Bulkiah Darajat, ”Analisis Faktor – Faktor Complain Nasabah Dalam Asuransi Syariah” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, 2019), h. 52

Yaitu anda atau badan hukum yang memiliki atau berkepentingan atas harta benda.

b. Adanya pihak penanggung

Pihak yang mendapatkan iuran asuransi dari tertanggung dan menanggung resiko atas kerugian atau musibah yang menimpa harta benda yang diasuransikan.

c. Peristiwa tidak pasti atau tertentu (tidak diketahui sebelumnya).

d. Adanya polis asuransi.

e. Premi telah dibayarkan.

f. Kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan (diasuransikan).²²

4. Prinsip Dasar Pengelolaan Asuransi Syariah

Sepanjang sejarah, Islam selalu memberikan jaminan kepada orang-orang tersebut dan mereka yang berada di bawah dukungan kekuasaannya. Jaminan ini dimungkinkan tidak hanya oleh solidaritas sosial antar umat Islam, tetapi juga oleh pemerintah dan Baitul Mal. Baitul Mal adalah perusahaan asuransi non-jiwa untuk orang-orang di bawah kendali Islam.²³

ketika keluarganya meninggal dunia, ada jaminan dalam bentuk pembagian warisan ahli waris. Kontrak asuransi sebenarnya dapat diterima oleh umat Islam selama ditandatangani melalui kontrak hukum Syariah (perikatan). Asuransi syariah adalah sistem yang membayarkan sebagian atau seluruh premi/premi yang dibayarkan oleh seorang peserta untuk membayar klaim ganti rugi atas berbagai bencana yang dialami oleh peserta. Di sini, peserta asuransi berbagi risiko. Peran perusahaan asuransi terbatas pada pengelolaan bisnis perusahaan asuransi dan menginvestasikan dana tabarru'.

Prinsip – prinsip asuransi merupakan dasar pijakan setiap ada masalah yang timbul pada perjanjian asuransi. Pada asuransi konvensional, ada 5 prinsip asuransi disebut juga dengan doktrin asuransi.

²² Aqwa Naser Daulay and Muhammad Latief Ilhamy Nasution, *Manajemen Pemasaran Asuransi Syariah*, (Medan: FEBI UIN – SU Press, 2019) h.2

²³ Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2017), h.265.

1) **Kepentingan yang Dapat Diasuransikan (*Insurable Risk*)**

Kepentingan yang bisa diasuransikan yaitu hubungan kepentingan antara peserta/tertanggung dengan objek pertanggung/pihak yang dipertanggung. Peserta/tertanggung dianggap mempunyai kepentingan yang *insurable* jika ia (mereka) akan mengalami kerugian bilak objek/pihak yang dipertanggung mengalami musibah. Kepentingan timbul karena:

- a. Hubungan keluarga: suami dengan istri, anak, orang tua (ahli waris sesuai dengan hukum *faraidh*)
- b. Hubungan bisnis: perusahaan dengan karyawan, kreditur dengan debitur.
- c. Kepemilikan: pemilik kendaraan dengan kendarannya.
- d. Kuasa orang lain: bengkel dengan kendaraan yang diperbaikinya.
- e. Karena undang – undang: tanggung jawab hotel terhadap tamunya.

Jika ternyata tertanggung tidak mempunyai kepentingan, maka ia tidak berhak memperoleh santunan (ganti rugi).

2) **Itikad Baik (*Utmost Faith*)**

Semua pihak dalam kontrak asuransi baik tertanggung maupun tertanggung harus memiliki niat baik yang diungkapkan dengan itikad baik dan kejujuran. Jika perusahaan asuransi perlu memberikan semua informasi tentang pertanggung dan tertanggung memberikan informasi tentang pertanggung yang diasuransikan terlepas dari apakah asuransi diperlukan. Sementara itu, informasi dari perusahaan asuransi, terutama isi dan syarat polis asuransi, dapat mempengaruhi apakah tertanggung mengasuransikan sesuatu. Jika tertanggung melanggar prinsip itikad baik maka hal ini akan membatalkan asuransi.

3) **Penggantian Kerugian (*Indemnity*)**

Prinsip ini merupakan mekanisme ganti rugi/santunan bila terjadi musibah yang dijamin, yaitu penanggung akan mengembalikan posisi keuangan tertanggung dalam keadaan semula seperti saat sebelum terjadi peristiwa musibah. Dengan prinsip ini tertanggung tidak dimungkinkan mendapat keuntungan dari penanggung. Untuk keperluan ini, maka sangat disarankan harga pertanggungan yang dipakai berdasarkan harga pasar. Hal ini guna menghindari terjadinya asuransi di bawah harga (*under insurance*) ataupun asuransi di atas harga (*over insurance*). Penggantian kerugian dapat dilakukan dengan pembayaran tunai, penggantian, perbaikan, atau pembangunan kembali.

4) **Sebab Aktif (*Proximate Cause*)**

Proximate cause adalah suatu sebab aktif, efisien yang mengakibatkan terjadinya suatu peristiwa secara berantai tanpa intervensi suatu kekuatan lain, diawali dengan bekerja dengan aktif dari suatu sumber baru dan independen. Sebagai contoh kasus klaim kecelakaan diri ialah seseorang mengendarai mobilnya di jalan tol dengan kecepatan tinggi sehingga mobil tidak terkendali dan terbalik. Korban duka parah dan dibawa kerumah sakit. Tidak lama kemudian, korban meninggal dunia dari peristiwa tersebut, *proximate cause* nya adalah korban mengendarai kendaraan dengan kecepatan tinggi sehingga mobil mengalami kecelakaan. Melalui penyebab ini diketahui apakah kecelakaan tersebut dijamin dalam polis asuransi atau tidak.

5) **Subrogasi – pengalihan Hak**

Bilamana penanggung telah membayar santunan ganti rugi kepada tertanggung, padahal dalam peristiwa yang mengakibatkan kerugian tersebut tertanggung tidak bersalah, maka hak menuntut

kepada pihak yang bertanggung jawab/yang bersalah (pihak ketiga) beralih ke pihak penanggung.²⁴

Dengan demikian, suatu kontrak asuransi dianggap sah apabila ada unsur – unsur *insurable interest* terhadap barang yang diasuransikan. Pihak tertanggung dan penanggung dalam melakukan kontrak masing – masing memiliki itikad baik yang tercermin dalam prinsip *ulmost good faith*. Suatu kejadian yang menyebabkan kerugian bagi tertanggung harus tercakup dalam polis atau prinsip *proximate cause*. Demikian pula misalnya apabila kontrak tersebut merupakan kontrak ganti rugi atau prinsip *indemnity* demikian pula jika tertanggung melalui penanggung (perusahaan asuransi) menurut pihak lain yang menyebabkan kepentingan asuransinya mengalami suatu peristiwa kerugian (subrogasi).

Pada prinsipnya kelima prinsip asuransi konvensional diatas bisa diterima dan diberlakukan juga pada asuransi syariah. Namun, dalam asuransi syariah diperkaya dengan prinsip – prinsip ambahan yaitu:

- a) Prinsip ikhtiar dan berserah diri. Allah adalah pemilik mutlak atas segala sesuatu, karena itu menjadi kekuasaan – Nya pula untuk memberikan atau mengambil segala yang dia kehendaki. Manusia memiliki kewajiban untuk berusaha (ikhtiar) semaksimal kemampuannya dan pada saat yang sama diwajibkan berserah diri (tawakal) hanya kepada Allah.
- b) Prinsip saling membantu dan bekerja sama asuransi syariah mengubah kontrak dimana seluruh peserta adalah pihak yang menanggung risiko bersama bukan perusahaan. Dalam hal ini, prinsip *the law of large numbers* berlaku, yaitu kelompok yang banyak membantu kerugian pihak yang sedikit. Konsep

²⁴ M. Syakir Sula, *Asuransi Syariah Life and General; Konsep dan Sistem Operasional*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), h.230 – 231.

kehidupan berjamaah dan berukhuwah dalam konteks yang lebih luas.

- c) Prinsip saling melindungi dari berbagai macam kesusahan dan kesulitan dan tidak membiarkan uang menganggur dan tidak berputar dalam saksi yang bermanfaat bagi masyarakat umum pengelola atau operator, yaitu perusahaan bukanlah pemilik dana tetapi hanya digunakan untuk mengelolanya. Pengelola tidak boleh menggunakan dana – dana tersebut jika tidak ada kuasa dari peserta.
- d) Akad yang digunakan adalah akad yang tidak mengandung *gharar* (penipuan), *maysir* (perjudian), *riba*, *zhulm* (penganiayaan), *risywah* (suap), barang haram, dan maksiat sehingga pihak – pihak yang terikat akad saling bertanggung jawab.

Akad tersebut harus memenuhi ketentuan:

1. Hak dan kewajiban peserta dan perusahaan;
2. Cara dan waktu pembayaran premi;
3. Jenis akad apakah akad *tijarah* dan akad *tabarru'* serta syarat –syarat yang disepakati, sesuai dengan jenis asuransi yang diakadkan.²⁵

5. Tujuan Asuransi Syariah

Seperti yang telah dijelaskan pada pengertian asuransi diatas, tujuan utama dari asuransi adalah sebagai jaminan penggantian kerugian atas risiko yang mungkin terjadi di masa depan.

Ada beberapa tujuan asuransi yaitu:

- 1) Untuk mengalihkan sejumlah risiko yang ada pada suatu pihak kepada pihak perusahaan asuransi.

²⁵ Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2017), h.268 - 269.

- 2) Jaminan bagi suatu pihak untuk mendapatkan perlindungan atas segala risiko yang mungkin terjadi.
- 3) Untuk memperkecil potensi kerugian yang lebih besar bila mengeluarkan biaya sendiri saat terjadi risiko.
- 4) Khusus untuk asuransi jiwa tertentu (asuransi jiwa), asuransi dapat menjadi tabungan karena sebagian biaya premi akan dikembalikan kepada nasabah.
- 5) Untuk efisiensi bagi sebuah perusahaan karena mengurangi biaya untuk pengawasan, pengamanan, dan perlindungan yang memakan banyak biaya dan waktu.
- 6) Untuk mendapatkan ganti rugi kepada pihak nasabah sesuai dengan nilai premi asuransi.
- 7) Untuk menutup *loss of earning power* seseorang atau suatu badan usaha ketika sudah tidak bekerja atau tidak berfungsi lagi.
- 8) Sebagai dasar bagi pihak Bank dalam memberikan kredit kepada seseorang atau badan usaha karena Bank membutuhkan perlindungan atas dana yang dipinjamkan kepada nasabah.²⁶

6. Manfaat dan Resiko Asuransi

a. Manfaat

Asuransi pada dasarnya dapat memberi manfaat bagi para peserta asuransi antara lain sebagai berikut:

- 1) Rasa aman dan perlindungan. Peserta asuransi berhak memperoleh klaim (hak peserta asuransi) yang wajib diberikan oleh perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad. Kalimat tersebut akan menghindarkan peserta asuransi dari kerugian yang mungkin timbul.
- 2) Pendistribusian biaya dan manfaat yang lebih adil. Semakin besar kemungkinan terjadinya sesuatu kerugian dan semakin besar kerugian yang mungkin ditimbulkannya makin besar pula premi pertanggungannya. Untuk menentukan besarnya premi perusahaan

²⁶ Siti Aminah, "Strategi Pemasaran Asuransi Dalam Menumbuhkan Minat Masyarakat Pada Produk Asuransi Kesehatan" (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINSU Medan, 2019), h.45

asuransi syariah dapat menggunakan rujukan, misalnya tabel mortalita untuk asuransi jiwa dan tabel morbidita untuk asuransi kesehatan, dengan syarat tidak memasukkan unsur riba dalam perhitungannya.

- 3) Berfungsi sebagai tabungan. Kepemilikan dana pada asuransi syariah merupakan hak peserta. Perusahaan hanya sebagai pemegang amanat untuk mengelolanya secara syariah. Jika pada masa kontrak peserta tidak dapat melanjutkan pembayaran premi dan ingin mengundurkan diri sebelum masa *reversing period*, maka dana yang dimasukkan dapat diambil kembali, kecuali sebagian dana kecil yang telah diniatkan untuk *tabarru'* (dihibahkan).
- 4) Alat penyebaran risiko. Dalam asuransi syariah risiko dibagi bersama para peserta sebagai bentuk saling tolong – menolong dan membantu di antara mereka.
- 5) Membantu meningkatkan meningkatkan kegiatan usaha karena perusahaan asuransi akan melakukan investasi sesuai dengan syariah atas suatu bidang usaha tertentu.²⁷

b. Risiko

Risiko dalam indutsri perasuransian diartikan sebagai ketidakpastian dari kerugian finansial atau kemungkinan terjadi kerugian. Risiko selalu melibatkan dua istilah, yaitu ketidakpastian dan peluang kerugian finansial. Jenis – jenis risiko yang umum dikenal dalam usaha perasuransian antara lain:

1. Risiko Murni

Risiko murni berarti bahwa ada ketidakpastian terjadinya suatu kerugian atau dengan kata lain hanya ada peluang merugi dan bukan suatu peluang keuntungan. Risiko murni adalah suatu risiko yang bila terjadi akan memberikan dan apabila tidak terjadi, tidak menimbulkan kerugian, akan tetapi juga tidak

²⁷ Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2017), h.260 - 263.

memberikan keuntungan. Contoh, mobil yang dikendarai mungkin tertabrak. Apabila suatu mobil yang diasuransikan dan kemudian tertabrak, maka bagi pemilik akan mengalami kerugian. Namun, bila hal tersebut tidak terjadi, si pemilik tidak rugi dan tidak pula mendapatkan keuntungan. Dalam operasinya, perusahaan asuransi selalu berhadapan dengan jenis risiko murni ini.

2. Risiko Investasi

Risiko investasi adalah risiko yang berkaitan dengan terjadinya dua kemungkinan, yaitu peluang mengalami kerugian finansial atau peluang memperoleh keuntungan. Perbedaan risiko murni dan risiko investasi adalah dalam risiko murni kerugian terjadi atau tidak akan terjadi sama sekali. Sedangkan dalam risiko investasi kemungkinan terjadi kerugian atau keuntungan. Misalnya dalam melakukan investasi saham di bursa efek, dan sebagainya. Fluktuasi harga saham akan dapat menyebabkan terjadinya kerugian atau keuntungan.

3. Risiko Individu

Risiko individu ini dapat dibagi lagi menjadi 3 macam risiko, yaitu:

a. Risiko pribadi (*personal risk*)

Risiko pribadi adalah risiko yang mempengaruhi kapasitas atau kemampuan seseorang memperoleh keuntungan. Contoh risiko seseorang yang mengakibatkan berkurangnya atau hilangnya kapasitas seseorang mendapatkan keuntungan yang mungkin dapat disebabkan oleh mati muda, uzur, cacat fisik, dan kehilangan pekerjaan,.

b. Risiko harta (*property risk*)

Risiko harta adalah risiko terjadinya kerugian keuangan apabila kita memiliki sesuatu benda atau harta, yaitu

adanya peluang harta tersebut untuk hilang, dicuri, atau rusak. Hilangnya suatu harta benda berarti suatu kerugian finansial. Kehilangan suatu harta dapat dibedakan”dalam 2 jenis yaitu:

- 1) Kerugian langsung, yaitu apabila harta seseorang hilang atau rusak maka akan terjadi suatu kerugian finansial karena kehilangan nilai harta tersebut dan uang yang diinvestasikan di dalamnya, berikut segala biaya yang digunakan.
 - 2) Kerugian tidak langsung, yaitu apabila terjadinya kerugian asal, misalnya kehilangan mobil maka kerugian tidak langsungnya adalah pengeluaran uang atau biaya tambahan akibat biaya transportasi yang lebih mahal. Contoh lain bila rumah seseorang roboh karena gempa bumi, maka kerugian langsungnya adalah kehilangan rumah, lalu kerugian tidak langsungnya adalah pengeluaran sewa rumah.
- c. Risiko tanggung gugat (*liability risk*)
- Risiko tanggung gugat adalah risiko yang mungkin dialami sebagai tanggung jawab akibat merugikan pihak lain. Jika seseorang menanggung kerugian orang lain, maka dia harus membayarnya, sehingga hal ini merupakan kerugian finansial.²⁸

²⁸ Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2017), h.261 - 263.

F. Kajian Terdahulu

Tabel 2.2
Rangkuman Kajian Terdahulu

No	Nama/Judul/ Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Dhia Bulkiah Darajat dengan judul skripsi “Analisis faktor – faktor complain nasabah dalam klaim asuransi syariah (Studi pada Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu)” (2019) ²⁹	Hasil penelitian menyatakan bahwa faktor – faktor complain nasabah dalam klaim asuransi takaful keluarga Bengkulu adalah faktor komunikasi eksternal, faktor aspek sistem dan aspek manusia. Dalam penelitian ini faktor dominan yang menyebabkan complain nasabah adalah faktor komunikasi eksternal. Bentuk dan jenis komplainnya yaitu komplain	Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama – sama meneliti tentang faktor – faktor komplain nasabah dalam klaim asuransi syariah.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah terletak pada objek penelitiannya berbeda dengan penelitian yang dilakukan pada peneliti sebelumnya.

²⁹ Dhia Bulkiah Darajat, ”Analisis Faktor – Faktor Complain Nasabah Dalam Asuransi Syariah” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, 2019).

		bersumber pada masalah teknik seperti ada kesalahan pencatatan, sikap negatif petugas pelayanan dan pelayanan yang kurang memuaskan.		
2	Amik Trisnawati dengan judul skripsi “Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Semen Gresik” (2015) ³⁰	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penanganan komplain terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik.	Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama – sama mengulas tentang komplain.	Perbedaan dalam penelitian ini mengulas tentang pengaruh penanganan komplain dalam penelitian yang dilakukan penulis tidak mengulas tentang pengaruh penanganan komplain

³⁰ Amik Trisnawati, “Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Semen Gresik”(Skripsi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya, 2015).

				melainkan faktor – faktor yang mempengaruhi komplain. Dan dalam penelitian ini Menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan metode regresi linear berganda.
3	Diantika Sepyarina dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi pada KSPPS BMT BiMU Bandar Lampung)” (2019) ³¹	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa berdasarkan hasil pengujian statistik dan analisis pembahasan baik secara simultan maupun parsial kualitas pelayanan, penanganan komplain dan	Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama – sama mengulas tentang komplain nasabah.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah tentang pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain dan tingkat margin terhadap kepuasan nasabah

³¹ Diantika Sepyarina, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi pada KSPPS BMT BiMU Bandar Lampung)” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, 2019).

		tingkat margin berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan memiliki hubungan yang searah dan bernilai positif.		produk pembiayaan murabahah sedangkan dalam penelitian yang dilakukan penulis hanya mengulas tentang faktor – faktor yang mempengaruhi klaim nasabah dalam klaim asuransi takaful keluarga. Dan dalam penelitian ini Menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan metode regresi linear berganda.
--	--	--	--	---

4	Susni Indriyani, Selvy Mardiana jurnal bisnis darmajaya Vol.2, No.01 Januari dengan judul jurnal “Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung” (2016) ³²	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama – sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan komitmen mahasiswa.	Persamaan penelitian ini yaitu sama – sama meneliti tentang komplain.	Perbedaan pada penelitian ini yaitu dalam penelitian ini membahas tentang pengaruh penanganan keluhan (Complaint Handling) terhadap kepercayaan dan komitmen mahasiswa sedangkan penelitian yang dilakukan penulis membahas tentang faktor – faktor yang mempengaruhi komplain nasabah dalam klaim asuransi
---	---	---	---	---

³² Susni Indriyani, Selvy Mardiana “Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung”. *Jurnal bisnis darmajaya*, Vol.2, No.01 Januari 2016.

				takaful keluarga. Dan penelitian ini menggunakan metode pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode regresi linear berganda.
5	Nurul Alfiyah dengan judul skripsi “Hubungan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun” (2018) ³³	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa penanganan keluhan masuk dalam kategori kurang dengan jumlah persentase 43,1% dan loyalitas pelanggan masuk dalam kategori rendah dengan persentase 41,7% kemudian ada	Persamaan pada penelitian ini yaitu sama – sama meneliti tentang komplain.	Perbedaannya yaitu dalam penelitian ini membahas tentang hubungan penanganan keluhan (Complaint Handling) terhadap loyalitas pelanggan sedangkan penelitian

³³ Nurul Alfiyah, “*Hubungan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun*” (Skripsi, Fakultas 2018).

		<p>hubungan keluhan (<i>complaint handling</i>) terhadap loyalitas pelanggan di instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.</p>	<p>yang dilakukan penulis membahas tentang faktor – faktor yang mempengaruhi komplain nasabah dalam klaim asuransi takaful dan Rancangan penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i>.</p>
--	--	--	--

G. Alur Penelitian

Dalam rangka mengurangi resiko yang mungkin terjadi dimasa yang akan datang, dengan kondisi ekonomi maupun ancaman bahaya yang beragam yang akan terjadi dalam hidupnya, maka hal ini menuntut manusia untuk lebih cerdas lagi dalam menghadapinya. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk

mengalihkan resiko yaitu melalui perjanjian pertanggungan yang sering disebut atau dikenal dengan kata asuransi.

Salah satu produk asuransi syariah yang diminati di PT. Asuransi Takaful Keluarga adalah produk takafullink. Takaful link yaitu program unggulan yang direncanakan untuk memberikan manfaat perlindungan jiwa dan kesehatan menyeluruh sekaligus membantu kita untuk berinvestasi secara optimal untuk tujuan masa depan yaitu persiapan hari tua.

Dengan produk takafullink ini premi yang dibayarkan akan diinvestasikan ini merupakan upaya nasabah untuk mendapatkan keuntungan yang tidak sedikit. Namun hal ini dilakukan sesuai dengan tingkat saham yang diinvestasikan.

Dengan demikian faktor komplain nasabah dalam klaim Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan dapat digambarkan sebagaimana ditunjukkan oleh gambar 2.2



Gambar 2.2
Alur Penelitian

Permasalahan timbul ketika ingin melakukan klaim pada saat saham sedang mengalami penurunan maka hal inilah yang membuat nasabah menyampaikan keluhan atau komplain, peristiwa ini disebabkan jumlah uang yang mereka terima tidak sesuai dengan premi yang telah mereka bayarkan.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi komplain nasabah dalam klaim Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan antara lain :

1. Faktor komunikasi eksternal merupakan faktor yang terjadi karena kurangnya informasi baik itu komunikasi langsung maupun tidak langsung.
2. Faktor aspek sistem merupakan faktor yang terjadi karena kurangnya prasarana pembayaran seperti pembayaran yang belum bisa dilakukan melalui indomaret atau alfamart.
3. Faktor aspek manusia merupakan faktor yang terjadi karena kurangnya pelayanan terhadap nasabah seperti tidak profesionalnya staff asuransi saat nasabah menghubungi untuk mencari informasi.

Komplain atau keluhan dapat diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Maka pentingnya usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sangat berpengaruh besar terhadap suatu perusahaan asuransi syariah dalam rangka memaksimalkan dan mengembangkan potensi asuransi syariah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas, berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, maupun fenomena tertentu.¹

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada aspek pemahaman masalah secara mendalam, dimana penelitian ini menggunakan teknik analisis secara rinci. Dengan kata lain, metode kualitatif mengasumsikan bahwa sifat satu masalah berbeda dari yang lain. Dengan menyelidiki masalah berdasarkan kasus per kasus. Tujuan dari metodologi ini bukan untuk menggeneralisasi, tetapi untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang masalah.

Dengan metode ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas Analisis Faktor – Faktor Komplain Nasabah Dalam Klaim Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan.²

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan yang terletak di Jalan Setia Budi Komplek Setia Budi Center 1 Blok C Medan.

2. Waktu Penelitian

¹ Nur ahmadi bi rahmani, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Medan: FEBI UIN – SU Press, 2016) h.4

² Riduan, *Belajar Mudah Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2004) h.51

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Nov 2020	Des 2020	Jan 2021	Feb 2021	Mar 2021	Apr 2021	Mei 2021	Jun 2021	Jul 2021	Agu 2021	Sep 2021	Okt 2021	Nov 2021
1	Pengajuan judul skripsi													
2	Bimbingan proposal skripsi													
3	Seminar proposal skripsi													
4	Bimbingan skripsi													
5	Sidang munaqo Sah													

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yaitu orang yang memberikan informasi tentang subjek atau judul penelitian atau orang yang memberikan informasi yang akan diteliti yaitu disebut informan. Dimana informan ini untuk menggali informasi yang dibutuhkan peneliti. Subjek informan harus dijelaskan dengan jelas dan dia harus dicatat dengan cermat.³

Subjek dalam penelitian ini yaitu nasabah klaim produk takafulink Asuransi Takaful Keluarga dengan jumlah 43 nasabah dalam hal ini yang menjadi informan penelitian terdiri dari 4 nasabah yang melakukan komplain dan 1 orang Staff Asuransi Takaful Keluarga.

D. Tahap – tahap Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu aspek yang berperan dalam kelancaran dan keberhasilan dalam suatu penelitian.

³ Salim dan Syahrur, *Metode Penelitian Kualitatif Konsep dan Aplikasi Dalam Ilmu Sosial, Keagamaan dan Pendidikan*, (Bandung: Citapustaka Media, 2016), h.142.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Teknik Pengumpulan Data Primer

Data primer adalah data pertama yang direkam langsung dari sumbernya. Sumber data utama perusahaan meliputi pembayaran asuransi keluarga, pembayaran klaim asuransi keluarga dan jumlah pengaduan pelanggan, company profile, visi dan misi perusahaan (company profile), sumber lisan, dan wawancara.⁴ Pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan cara:

- 1) Observasi atau pengamatan adalah kegiatan sehari-hari manusia yang menggunakan panca indera mata sebagai alat utama, di samping indera lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit. Oleh karena itu, metode observasi adalah pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian melalui observasi dan penginderaan.⁵
- 2) Wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur dimana penulis membuat pedoman wawancara berupa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan sebelumnya mengenai judul penelitian. Panduan wawancara berisi deskripsi survei untuk membantu memfasilitasi proses wawancara.⁶ Percakapan ini dilakukan dengan pihak – pihak yang terkait dan berwenang. Peneliti berusaha mendapatkan informasi tentang permasalahan yang ada pada objek secara tatap muka kepada pihak perwakilan perusahaan (manager) secara mendalam, nasabah asuransi Takaful Keluarga yang telah mengajukan klaim dan melakukan complain.

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h.220

⁵Sukandar Rumidi, "Metodologi Penelitian Petunjuk Praktik Unik Peneliti Pemula", (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2004), h.71 - 72

⁶Koentjaraningrat, *Metodologi – Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, h.206.

- 3) Dokumen penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data teori, konsep penelitian, dan bukti pendukung berupa subjek penelitian dan foto.

b. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang digunakan oleh buku teks, artikel, surat kabar, dan lain-lain sehubungan dengan pembahasan penelitian. Karena penulis juga membutuhkan sebuah buku sebagai pedoman penelitian dan kecanggihan penelitian.⁷ Data ini juga didapat dari hasil literatur pendukung lainnya, buletin atau brosur – brosur mengenal asuransi keluarga, buku – buku teks mengenai pembayaran klaim asuransi keluarga dan penyampaian komplain nasabah kepada pihak asuransi takaful keluarga.

2. Instrumen Penelitian

Peneliti merupakan sarana utama dalam penelitian ini (karena karakteristik dari penelitian kualitatif itu sendiri). Dalam penelitian ini, peneliti sendiri di lapangan tidak menggunakan tenaga pengumpul data selain peneliti..

E. Analisis Data

Teknik analisis data adalah memperjelas data yang telah dikumpulkan dan dianalisis. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk menulis dengan cara tertentu, kemudian menunjuk ke arah tertentu, dan menafsirkannya sesuai dengan tujuan data yang akan disajikan. Adapun pengambilan langkah yang dilakukan pada penelitian ini adalah penulis mengambil teknik analisis data model Miles and Huberman.

a. Data Reduksi (Data Reduction)

Yaitu sebagian dari analisis data yang mempertegas, mempersingkat dan membuat focus data sehingga kesimpulan akhir dapat ditemukan.

⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h.220

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Yaitu data yang disajikan dalam satu set informasi yang memberikan pemahaman lengkap tentang apa yang terjadi dengan kemungkinan kesimpulan penyelidikan.

c. Data Verifikasi (*Data Verification*)

Yaitu langkah pemeriksaan ulang data –data awal pengumpulan data, sehingga data yang telah terkumpul dianalisis secara kualitatif untuk ditarik kesimpulan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan

a. Sejarah Berdiri

Takaful Keluargamempelopori asuransi jiwa syariah di Indonesia yang didirikan pada tahun 1994. Takaful Keluargamenawarkan berbagai produk untuk memenuhi kebutuhan asuransi syariah, termasuk asuransi jiwa, asuransi kesehatan, perencanaan pendidikan anak, perencanaan pensiun, dan mitra terbaik dalam perencanaan investasi.

Untuk meningkatkan kualitas operasi dan layanan, Takaful menerima sertifikasi ISO 9001:2008 dari Norwegian Det Norske Veritas (DNV) pada November 2009 sebagai standar internasional terbaru untuk sistem manajemen mutu. Takaful Keluarga terdaftar dan diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan mempekerjakan 4.444 staf pemasaran berlisensi Asosiasi Asuransi Jiwa Jepang (AAJI) dan Asosiasi Asuransi Jiwa Jepang (AASI).¹

Atas Kerja sama dan dedikasi yang tinggi dari Takaful Keluarga, perusahaan telah berhasil memenangkan kembali berbagai penghargaan dari lembaga pemeringkat, seperti majalah infobank, media asuransi dan karim *business consulting*.

Takaful Keluarga berupaya untuk terus memperkuat dan memperluas jaringan layanannya di seluruh Indonesia. Peningkatan dan pembaruan sistem teknologi informasi terus dilacak untuk memberikan layanan yang unggul kepada peserta. Dengan pengalaman lebih dari 20 tahun, Takaful Keluarga adalah pilihan terpercaya dalam memberikan

¹Profil PT. Asuransi Takaful Keluarga, www.takaful.co.id, diunduh pada tanggal 28 September 2021

Solusi perlindungan dan perencanaan investasi kepada masyarakat Indonesia yang sesuai dengan Syariah.

Karena keprihatinan yang serius, beberapa partai politik telah sepakat untuk membangun ekonomi syariah di Indonesia. Dipimpin oleh Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) melalui karyawan Yayasan Nasional, Bank Indonesia, PT Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Kementerian Keuangan Indonesia, dan beberapa pengusaha Muslim Indonesia dan bantuan teknis Syarikat Takaful Malaysia, Dari Bhd (STMB) telah membentuk Tim Pembentukan Asuransi Takaful (TEPATI) PT di Indonesia Pada tanggal 24 Februari 1994 Syarikat Takaful Indonesia sebagai pionir dalam perkembangan asuransi syariah di Indonesia.

Selanjutnya adalah PT. Syarikat Takaful Indonesia Mendirikan PT pada tanggal 5 Mei 1994 yang diresmikan oleh Dr. Marie Muhammad, perusahaan asuransi pertama di Indonesia dan kemudian menjadi Menteri Keuangan Republik Indonesia yang telah bekerja sejak 25 Agustus 1994. Selain jasa di industri asuransi umum, PT. Asuransi Takaful Umum didirikan sebagai anak perusahaan dari keluarga Takaful yang dipimpin oleh seorang profesor. Dr. Yusuf Habibi menjabat pada tanggal 2 Juni 1995 sebagai Ketua dan Pendiri ICMI. PT Takaful Cabang Setiap dimekan didirikan pada tahun 1998.

b. Visi dan Misi PT. Asuransi Takaful Keluarga

1. Visi

Menjadi perusahaan asuransi jiwa syariah terbaik yang terdepan dalam pelayanan, operasional dan pertumbuhan bisnis syariah di Indonesia secara profesional, terpercaya dan informatif bagi masyarakat.

2. Misi

a. Organisasi khusus untuk bisnis asuransi syariah dengan standar operasional dan layanan yang sangat baik.

- b. Membina sumber daya manusia yang handal melalui program pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan.
 - c. Berorientasi pada layanan, kecepatan, kenyamanan, dan penggunaan teknologi informasi yang terintegrasi.
- c. Produk – produk Asuransi Syariah PT. Asuransi Takaful Keluarga**
- 1. Takaful dana pendidikan (Fulnadi)**
 - a. Dana tahapan untuk setiap jenjang pendidikan sejak TK hingga lulus Perguruan Tinggi.
 - b. Memastikan sang buah hati dapat terus melanjutkan pendidikan bahkan bilamana pemegang polis wafat atau tertimpa musibah.
 - c. Dana santunan untuk pemegang polis bilamana sang buah hati wafat
 - 2. Takafulink salam dan kesehatan**
 - a. Proteksi finansial atas berbagai risiko hidup dan kesehatan sampai dengan usia 80 tahun.
 - b. Coverage biaya kesehatan mencakup rawat inap, rawat jalan, serta rawat gigi, serta biaya persalinan untuk Anda sekeluarga.
 - c. Beragam jenis investasi yang bebas dipilih sesuai kebutuhan Anda.
 - 3. Takafulink salam ziarah baitullah**
 - a. Solusi perencanaan biaya perjalanan ibadah ke tanah suci plus asuransi jiwa.
 - b. Santunan biaya kesehatan untuk Peserta senilai dengan plan yang dipilih apabila dirawat inap di klinik atau rumah sakit.
 - c. Beragam jenis investasi yang bebas dipilih sesuai kebutuhan Anda.
 - 4. Takafulink salam wakaf**
 - a. Proteksi finansial atas berbagai risiko hidup sampai dengan usia 80 tahun.
 - b. Menghadirkan manfaat wakaf untuk disalurkan melalui Nazhir atau Badan Pengelola Wakaf yang terpercaya.

- c. Beragam jenis investasi yang bebas dipilih sesuai kebutuhan Anda.

5. Takafulink salam community

- a. Proteksi finansial atas berbagai risiko hidup dan kesehatan sampai dengan usia 80 tahun.
- b. Kontribusi lebih terjangkau dengan minimum 10 orang peserta dan minimum kontribusi kolektif sebesar Rp 2.500.000,- per bulan.
- c. Beragam jenis investasi yang bebas dipilih sesuai kebutuhan Anda.

6. Takaful akhirat

- a. Proteksi finansial atas musibah meninggal dunia sampai dengan usia 80 tahun.
- b. Manfaat tambahan berupa santunan meninggal dunia dan cacat tetap karena kecelakaan.
- c. Kontribusi terjangkau mulai dari Rp 250.000,- per tahun dengan manfaat optimal.

7. Takaful kecelakaan diri individu

- a. Proteksi finansial atas musibah meninggal dunia karena kecelakaan sampai dengan usia 80 tahun.
- b. Santunan cacat tetap total dan cacat tetap sebagian karena kecelakaan.
- c. Kontribusi terjangkau mulai dari Rp 250.000,- per tahun dengan manfaat optimal.

8. Takaful Al-khairat

- a. Proteksi finansial atas risiko meninggal dunia baik karena kecelakaan maupun bukan karena kecelakaan.
- b. Kontribusi terjangkau mulai dari Rp 500.000,- (lima ratus ribu rupiah) per grup
- c. Jumlah minimum peserta mulai dari 25 (dua puluh lima) orang per grup atau 90% dari jumlah karyawan/institusi.

9. Takaful sedekah polis

- a. Produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (non-unit link) dengan periode akad minimum 10 tahun yang dikelola berdasarkan prinsip syariah
- b. Dana santunan kecelakaan diri Rp. 100 juta
- c. Dana santunan cacat tetap total Rp. 100 juta
- d. Santunan 49 penyakit kritis Rp. 100 juta
- e. Dana rawat inap harian Rp. 500rb/hari

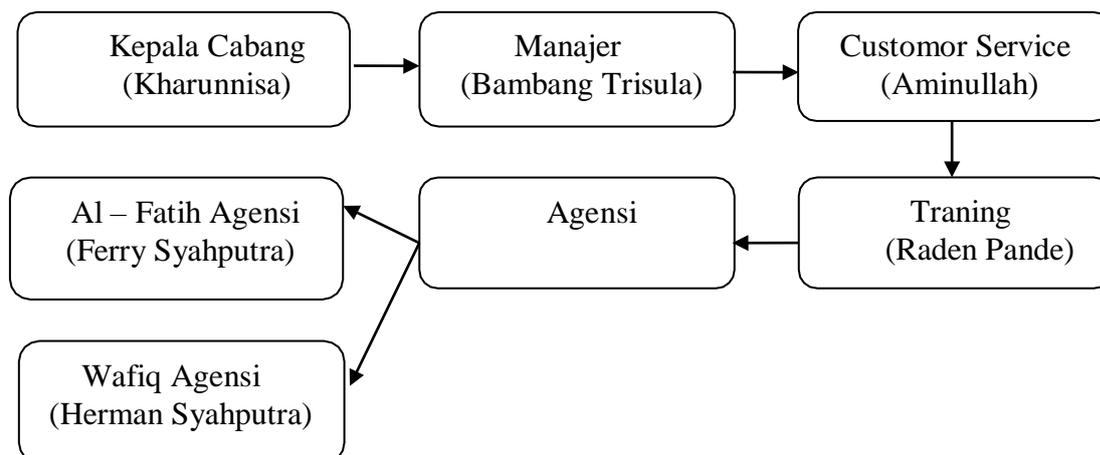
10. Takaful falah saving

- a. Hasil pengembangan dana akan dibagikan setiap tanggal 5 setiap bulannya untuk hasil investasi 1 bulan kalender sebelumnya (syarat-syarat umum pasal 15)
- b. Pengembangan dana dihitung prorata harian sejak tanggal pembayaran s/d tanggal akhir bulan
- c. Kontribusi yang diinvestasikan sebesar kontribusi setelah dikurangi ujah dan tabarru'
- d. Hasil pengembangan dana sesuai nisbah
- e. Jika peserta melakukan redemption, sebelum tanggal 5 maka tidak ada hasil investasi bulan sebelumnya yang dibagikan

d. Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan

Struktur organisasi adalah penempatan dan hubungan antara setiap bagian dan posisi yang ada dari organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Dengan struktur organisasi yang baik, praktik kerja dapat diterapkan, dan dengan koordinasi yang baik, efisiensi dan efektivitas kerja dapat tercapai dan tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai yang diinginkan.²

² Profil PT. Asuransi Takaful Keluarga, www.takaful.co.id, diunduh pada tanggal 28 September 2021



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Takaful Cabang Setia Budi Medan

2. Produk Takafulink Salam PT. Asuransi Takaful Keluarga

a. Pengertian Takafulink Salam

Takafulink Salam adalah polis asuransi jiwa unitlink (komitmen saham) dan dikelola sesuai dengan prinsip Syariah. Takafulink Salam dirancang khusus untuk tidak hanya menunjukkan manfaat terpenting dari perlindungan finansial terhadap risiko jiwa dan biaya pengobatan, tetapi juga untuk berinvestasi secara optimal dalam berbagai kebutuhan yang ingin Anda capai di masa depan.

b. Manfaat Berasuransi Takafulink Salam

Adapun manfaat berasuransi takafulink salam yaitu:

- 1) Manfaat meninggal dunia
100% Manfaat Takaful Dasar dan nilai dana investasi yang terbentuk akan dibayarkan jika peserta meninggal dunia dalam masa berlakunya polis.
- 2) Manfaat cacat tetap total
100% Manfaat Takaful Dasar Investasi yang terbentuk akan dibayarkan jika peserta mengalami cacat tetap total dalam masa berlakunya polis.
- 3) Santunan penyakit kritis

100% manfaat takaful dasar dan nilai dana investasi yang terbentuk akan dibayarkan jika peserta terdiagnosa salah satu dari 49 penyakit kritis dalam masa berlakunya polis.

4) Santunan biaya kesehatan

Biaya kesehatan meliputi rawat inap, rawat jalan, rawat gigi, persalinan, ICU, serta pembedahan akan dibayarkan senilai dengan plan yang dipilih oleh peserta.

5) Manfaat investasi

Nilai dana investasi yang terbentuk akan dibayarkan jika peserta hidup hingga tanggal berakhirnya polis.

c. Manfaat Investasi yang Optimal pada Takafulink Salam

Takafulink Salam telah aktif berinvestasi sejak awal dan terus berkembang dari tahun ke tahun. Nasabah dapat memilih jenis investasi sesuai dengan profil investasinya. Takafulink Salam menawarkan empat jenis sistem yang dapat digabungkan sesuai dengan kebutuhan nasabahnya yaitu:

1. Istiqomah (Pasar dan Sukuk)

Merupakan investasi yang bersifat konservatif dengan tujuan memperoleh hasil yang optimal dalam jangka panjang dengan penempatan pada sebagian besar efek syariah yang bersifat pendapatan tetap.

Alokasi investasi pada jenis investasi meliputi:

- a. Min, 80%: Efek Pendapatan Tetap Syariah
- b. Maks. 20%: Instrumen Pasar Uang Syariah

2. Mizan (Balanced)

Ini adalah investasi yang cukup seimbang dengan tujuan untuk mencapai pengembalian jangka panjang yang optimal dengan menerbitkan surat berharga Syariah dalam bentuk ekuitas, sukuk dan pasar uang Syariah.

Alokasi investasi pada jenis investasi meliputi:

- a. 50% - 70%: Efek Pendapatan
- b. 20% - 40%: Saham Syariah

c. Maks. 20%: Instrumen Pasar Uang Syariah

3. Ahsan (Balanced Aggressive)

Ini adalah investasi yang seimbang dan agresif yang bertujuan untuk mencapai pengembalian jangka panjang yang optimal melalui investasi di saham syariah, sukuk, dan pasar keuangan syariah.

a. 20% - 40%: Efek Pendapatan Syariah

b. 50% - 70%: Saham Syariah

c. Maks. 20%: Instrumen Pasar Uang Syariah

4. Alian (Aggresive)

Ini adalah investasi (agresif) yang bertujuan untuk mencapai pengembalian jangka panjang yang optimal melalui investasi di sebagian besar saham Syariah.

Alokasi investasi pada jenis investasi meliputi:

a. Min. 80%: Saham Syariah

b. Maks. 20%: Instrumen Pasar Uang Syariah

d. Nasabah Klaim Produk Takafulink Salam

Penelitian ini diambil dari data nasabah klaim produk takafulink salam pada tahun 2019 – 2021 dengan jumlah nasabah sebanyak 43 nasabah, untuk menguatkan informasi hasil yang didapatkan oleh peneliti kepada nasabah peneliti juga melakukan wawancara kepada pihak asuransi takaful keluarga.

Tabel 4.1³

Jumlah Nasabah Klaim Produk Takafulink Salam

Tahun 2019 – 2021 Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan

Tahun	Laki – laki	Perempuan	Jumlah
2019	10	8	18
2020	7	9	16

³Produk Asuransi Takaful Keluarga, www.takaful.co.id, diunduh pada tanggal 28 September

2021	4	5	9
Jumlah	21	22	43

3. Faktor – faktor Complain Nasabah Dalam Klaim Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan

Komplain atau keluhan merupakan pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service jasa atau produk. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap suatu produk atau jasa dapat berpengaruh terhadap pola perilaku selanjutnya. Kepuasan dapat dilihat dari evaluasi konsumsi terhadap alternatif yang dipilih, setidaknya melebihi ataupun memenuhi harapan. Ketika nasabah puas, besar kemungkinan nasabah akan menggunakan produk atau jasa yang sama. Ada beberapa faktor penyebab komplain nasabah yaitu mengenai produk, komunikasi internal, komunikasi eksternal, aspek manusia, aspek sistem dan komplain karena jasa pelayanan. Adapun pernyataan yang disampaikan Irhamsyah Harahap selaku nasabah takafulink salam ketika ditanya mengenai faktor komplain apa yang pernah disampaikan pada pihak Asuransi Takaful Keluarga apakah pernah komplain terhadap faktor produk,

“Sejauh ini saya belum pernah komplain terhadap faktor produk yang saya gunakan, dikarenakan juga belum ada masalah yang serius pada produk yang saya ambil. Saya lihat produk yang ini bagus dan bermanfaat.”⁴

Sikap tersebut menjelaskan bahwa sejauh ini belum ada komplain disebabkan oleh faktor produk pada Asuransi Takaful Keluarga. Kemudian bagaimana dengan faktor komplain nasabah yang disebabkan oleh faktor komunikasi internal Ferry Syahputra selaku Staff Asuransi Takaful Keluarga menyatakan bahwa,

“Untuk saat ini belum ada nasabah komplain disebabkan oleh faktor komunikasi internal karena memang komunikasi internal itu” komunikasi yang

⁴Irhamsyah Harahap, masyarakat kota Rantauprapat, wawancara di Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan, tanggal 29 September 2021.

*terjadi hanya pada pihak kami. Jadi semaksimal mungkin kami akan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.”*⁵

Selanjutnya apakah faktor komplain nasabah disebabkan oleh faktor komunikasi eksternal, berikut jawaban dari Sakdiyah Sirait,

*“Saya pernah melakukan komplain terhadap pihak Asuransi Takaful Keluarga karena kurangnya informasi yang saya dapatkan, ketika saya mengajukan klaim untuk yang kedua kalinya dan saat itu saya telah melakukan pembayaran premi sebesar Rp. 8.300.000 tetapi ketika saya melakukan pengajuan klaim uang saya hanya ada sebesar Rp. 7.600.000, jadi saya kesal dan sedikit marah terhadap pihak Asuransi Takaful Keluarga, dan setelah ditindak lanjuti ternyata saat itu investasi memang sedang mengalami penurunan, dan saya pun baru mengetahui ternyata produk takafulink salam ini berpatok terhadap naiknya saham.”*⁶

Berbeda dengan yang diungkapkan Ibnu Hatim Manurung mengenai faktor komplain nasabah yang disebabkan oleh faktor komunikasi eksternal,

*“Saya pernah melakukan komplain pada pihak Asuransi Takaful Keluarga, pembayaran premi yang saya lakukan pada produk takafulink salam ini yaitu satu tahun sekali lalu saya melakukan komplain karena saat itu saya dikonfirmasi oleh pihak takaful bahwasanya sudah jatuh tempo pembayaran, dikarenakan pembayarannya satu tahun sekali jadi sering sekali lupa sebaiknya kan dari pihak takaful bisa telpon atau whatsapp untuk ngasih kabar bahwa pembayaran sudah jatuh tempo.”*⁷

Selain itu tanggapan lain yang diungkapkan oleh Irhamsyah Harahap, mengenai faktor komplain yang disebabkan karena faktor eksternal,

“Saya pernah melakukan komplain dikarenakan sistem komunikasi yang kurang memadai karena saya tidak memiliki whatsapp maka dari itu saya merasa sangat susah untuk menanyakan informasi lebih lanjut dan

⁵ Ferry Syahputra, Staff Asuransi Takaful Keluarga, wawancara di Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan, tanggal 29 September 2021.

⁶ Sakdiyah Sirait, masyarakat kota Rantauprapat, wawancara di Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan, tanggal 29 September 2021.

⁷ Ibnu Hatim Manurung, masyarakat kota Rantauprapat, wawancara di Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan, tanggal 29 September 2021.

menanyakan hal – hal yang ingin saya tanyakan, dan untuk menanyakannya langsung ke kantor juga sulit karena jarak rumah saya ke kantornya cukup jauh .

“⁸

Kemudian ferry Syahputra selaku Staf Asuransi Takaful menyampaikan tanggapannya mengenai faktor komplain nasabah yang disebabkan oleh faktor eksternal. Ferry Syahputra mengatakan,

"Pada produk takafulink salam ini memang banyak nasabah yang menyampaikan keluhan atau komplainnya disebabkan premi yang mereka bayarkan berkurang. Hal ini terjadi karena kurangnya pemahaman nasabah pada sistem produk takafulink salam, yang mana produk takafulink salam ini merupakan produk yang preminya itu diinvestasikan, jadi ketika diinvestasikan maka uang yang ada dibayarkan akan mendapatkan keuntungan atau kerugian hal ini sesuai dengan saham yang ada pada pasar uang syariah. Dan kebanyakan nasabah melakukan pengajuan klaim pada saat saham mengalami penurunan sehingga premi yang telah mereka bayarkan berkurang, dalam konteks ini memang pihak akaful tidak menjelaskan dan menyampaikan lebih rinci mengenai produk takafulink salam, kami hanya menjelaskan sesuai dengan ilustrasinya saja, maka dari itu banyak nasabah yang tidak mengerti mengenai sistemnya, jadi itulah faktor nasabah menyampaikan komplain atau keluhannya terhadap kami.“⁹

Abdul Hadi mengungkapkan pendapatnya mengenai faktor komplain nasabah yang disebabkan oleh faktor aspek manusia,

"Saya pernah menyampaikan komplain saya kepada pihak Asuransi Takaful Keluarga karena staf nya kurang profesional, saya pernah melakukan pengajuan klaim tetapi dana yang saya ajukan tidak segera dicairkan maka dari itu saya mencoba untuk menghubungi staf nya tetapi ketika saya telpon tidak diangkat – angkat setibanya diangkat alasannya banyak sekali jawabannya yang katanya sedang tidak berada dikantor dan lain – lain. Sikap mereka membuat saya

⁸ Irhamsyah Harahap, masyarakat kota Rantauprapat, wawancara di Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan, tanggal 29 September 2021.

⁹ Ferry Syahputra, Staff Asuransi Takaful Keluarga, wawancara di Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan, tanggal 29 September 2021.

merasa kesal, karena saya takut uang saya tidak di cair – cairkan juga maka saya langsung datang ke kantornya.”¹⁰

Selanjutnya Irhamsyah Harahap juga menyampaikan pendapatnya mengenai faktor komplain nasabah yang disebabkan oleh faktor aspek sistem,

“Saya juga pernah menyampaikan komplain karena pembayaran premi yang harus dibayarkan melalui transfer ATM ataupun bank, saya mengatakan kepada pihak takaful kenapa pembayaran premi tidak bisa dilakukan melalui alfamart ataupun indomaret saja sedangkan sudah banyak pembayaran yang sudah bisa dilakukan pembayarannya itu melalui alfamart maupun indomaret pada zaman sekarang ini.”¹¹

Kemudian Staff Asuransi Takaful menyampaikan tanggapan mengenai faktor komplain nasabah yang disebabkan oleh faktor aspek sistem. ferry Syahputra mengatakan,

“Untuk saat ini memang pembayaran premi belum bisa dilakukan melalui alfamart maupun indomaret, karena memang pembayarannya hanya bisa dilakukan transfer melalui ATM maupun melalui bank, karena dari pihak kantor pusat seperti itulah kebijakannya.”¹²

Selain itu ada faktor lain yang menyebabkan nasabah komplain yaitu faktor komplain karena jasa pelayanan, berikut jawaban dari Irhamsyah Harahap mengenai faktor komplain karena jasa pelayanan,

“Menurut saya pelayanannya baik, staf yang ada di kantornya juga ramah, jadi saya belum pernah komplain disebabkan oleh pelayanan ataupun jasanya.”¹³

Staff Asuransi Takaful menyampaikan tanggapannya mengenai faktor komplain nasabah karena jasa pelayanan. ferry Syahputra mengatakan,

¹⁰ Abdul Hadi, masyarakat kota Medan, wawancara di Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan, tanggal 29 September 2021

¹¹ Irhamsyah Harahap, masyarakat kota Rantauprapat, wawancara di Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan, tanggal 29 September 2021.

¹² Ferry Syahputra, Staff Asuransi Takaful Keluarga, wawancara di Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan, tanggal 29 September 2021.

¹³ Irhamsyah Harahap, masyarakat kota Rantauprapat, wawancara di Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan, tanggal 29 September 2021.

“Kami berusaha melakukan yang terbaik kepada nasabah dengan memberikan jasa serta pelayanan yang semaksimal mungkin agar nasabah merasa nyaman dengan jasa maupun pelayanan kami jika memang nasabah masih merasa tidak puas dengan pelayanan yang kami berikan maka kami akan terus berusaha menanganinya dengan baik.”¹⁴

Sakdiyah Sirait mengungkapkan pendapatnya mengenai apakah akan melakukan pembelian kembali setelah melakukan komplain,

“Setelah saya menyampaikan keluhan saya terhadap pihak Asuransi Takaful Keluarga dan permasalahan saya dapat diatasi dan diselesaikan dengan baik, maka tanggapan saya setelah menyampaikan komplain saya pun semakin mengetahui prosedur produk yang saya gunakan. Dan saya memutuskan untuk melakukan pembelian kembali dan akan membayar premi untuk bulan berikutnya.”¹⁵

Irhamisyah Harahap mengungkapkan pendapatnya mengenai apakah akan melakukan pembelian kembali setelah melakukan komplain,

“Saya cukup puas dengan penangannya, semua hal yang saya tanyakan dijelaskan dengan baik dengan bahasa yang mudah dipahami. Dan kepercayaan saya terhadap Asuransi Takaful Keluarga masih sama karena produk sangat bermanfaat. Kemudian untuk sistemnya juga sangat bagus tetapi terkadang adanya kendala yang tidak sesuai seperti kurangnya informasi dan komunikasi yang menurut saya itu merupakan hal yang biasa yang biasa terjadi pada perusahaan jasa lainnya.”¹⁶

Abdul Hadi mengungkapkan pendapatnya mengenai apakah akan melakukan pembelian kembali setelah melakukan komplain,

“Setelah saya melakukan pengajuan klaim dan menyampaikan komplain saya kepada pihak Asuransi Takaful Keluarga, saya pun tidak lagi membayar premi dan kemudian langsung mengajukan klaim dan langsung melakukan pengajuan

¹⁴ Ferry Syahputra, Staff Asuransi Takaful Keluarga, wawancara di Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan, tanggal 29 September 2021.

¹⁵ Sakdiyah Sirait, masyarakat kota Rantauprapat, wawancara di Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan, tanggal 29 September 2021.

¹⁶ Irhamisyah Harahap, masyarakat kota Rantauprapat, wawancara di Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan, tanggal 29 September 2021.

tutup polis karena saya juga pada saat itu memang sedang membutuhkan uang.”¹⁷

Ibnu Hatim mengungkapkan pendapatnya mengenai apakah akan melakukan pembelian kembali setelah melakukan komplain,

“Saya pernah mengajukan komplain dikarenakan saya memang merasa ada rasa ketidakpuasan tetapi setelah saya melakukan pengajuan dan ditangani secara baik dan jelas, jadi saya rasa saya bisa mempertimbangkannya untuk melakukan pembelian polis kembali.”¹⁸

Kemudian staff Asuransi Takaful Keluarga menyampaikan pendapatnya mengenai bagaimana sistem yang digunakan pihak Asuransi Takaful Keluarga dalam mempertahankan nasabah, Ferry Syahputra mengatakan,

“Dalam hal ini semua tergantung kepada nasabahnya kami hanya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabah kami agar mereka merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang kami berikan.”¹⁹

B. Pembahasan Hasil Penelitian Faktor – faktor Complain Nasabah Dalam Klaim Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan

Pelayanan merupakan aktivitas seseorang, kelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan ataupun kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.²⁰

Ketidakpuasan terjadi ketika harapan pelanggan sebelum membeli, yaitu ketika fungsionalitas produk ternyata lebih buruk daripada harapan pelanggan. Pelanggan yang merasa tidak puas dengan produk yang telah dibelinya biasanya tidak melakukan pembelian ulang. Pelanggan juga dapat mengkritik perusahaan secara langsung dan menyampaikannya kepada pelanggan lain. Ada beberapa faktor

¹⁷ Abdul Hadi, masyarakat kota Medan, wawancara di Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan, tanggal 29 September 2021

¹⁸ Ibnu Hatim Manurung, masyarakat kota Rantauprapat, wawancara di Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan, tanggal 29 September 2021.

¹⁹ Ferry Syahputra, Staff Asuransi Takaful Keluarga, wawancara di Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan, tanggal 29 September 2021.

²⁰ M. Nur Rianto *Dasar – dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, (Bandung : Alfabeta, 2010), h.211 – 212.

yang menjadi penyebab keluhan pelanggan. Yaitu, komunikasi eksternal, komunikasi internal, produk, aspek manusia, aspek sistem, dan layanan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat dinyatakan bahwa, dari beberapa faktor tersebut hanya ada 3 yang menjadi faktor penyebab komplain nasabah diantaranya:

a. Faktor komunikasi eksternal

Komplain komunikasi dengan pihak luar dikarenakan kurangnya informasi langsung maupun tidak langsung, seperti pembayaran premi atau dana yang tidak dibayarkan karena kesalahan yang tidak dikonfirmasi secara langsung, nasabah memiliki asuransi keluarga dan informasi yang diterima dari nasabah.

b. Faktor Aspek Sistem

Komplain tentang aspek sistem disebabkan oleh infrastruktur pembayaran yang terbatas. Misalnya, Anda hanya dapat membayar melalui ATM atau transfer bank, tidak melalui Alfamart atau Indomaret.

c. Faktor Aspek Manusia

Komplain terhadap aspek manusia disebabkan oleh kurang profesionalnya staff asuransi takaful keluarga yaitu seperti ketika nasabah menghubungi pihak asuransi takaful keluarga melalui telepon wawancara yang dilakukan peneliti kepada 4 orang nasabah dan namun tidak diangkat dan pada saat diangkat pihak asuransi memberikan begitu banyak alasan pada nasabah.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan 4 orang nasabah yang mengajukan klaim dan 1 orang staff asuransi takaful keluarga, maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa senang dengan penanganan komplain dan pelayanan yang cukup baik setelah nasabah menyampaikan komplain atau masalahnya terhadap pihak asuransi takaful keluarga. Dengan adanya komplain ataupun keluhan, hal inilah yang menjadikan pihak takaful keluarga lebih tanggap dalam menghadapi komplain nasabah sehingga membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak takaful keluarga karena mereka telah menjaga kepercayaan dari nasabahnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Faktor complain nasabah dalam klaim Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan adalah sebagai berikut:

1. Faktor Komunikasi Eksternal

Faktor yang disebabkan oleh kurangnya komunikasi dari pihak perusahaan kepada nasabah sehingga mengakibatkan nasabah ketidaktahuan informasi serta sarana komunikasi yang masih kurang.

2. Faktor Aspek Sistem

Faktor yang disebabkan oleh kurangnya prasarana pembayaran yang belum bisa dilakukan melalui alfamart ataupun indomaret.

3. Faktor Aspek Manusia

Faktor yang disebabkan oleh kurang profesionalnya staff asuransi takaful keluarga terhadap nasabah ketika nasabah menghubungi untuk mencari informasi.

B. Saran

Berikut saran yang penulis berikan kepada Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan berkaitan dengan kesimpulan yang penulis paparkan:

1. Asuransi Takaful Keluarga perlu meningkatkan komunikasi dengan nasabah, baik itu komunikasi secara langsung maupun tidak langsung sehingga nasabah secepatnya mendapatkan informasi yang penting untuk diketahui oleh nasabah.
2. Asuransi Takaful Keluarga perlu untuk meningkatkan prasarana pembayaran premi melalui alfamart ataupun indomaret sehingga dapat memudahkan nasabah untuk melakukan pembayaran premi.
3. Asuransi Takaful Keluarga perlu memahami bagaimana bersikap dan menerima komplain/keluhan dari nasabah dalam menangani permasalahan yang disampaikan oleh nasabah dan perusahaan asuransi harus lebih mengutamakan kepuasan nasabahnya agar nasabah bisa melakukan pembelian produk kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam; Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoritis dan Praktis*. Jakarta : Prenada Media, 2004.
- Aminah, Siti. *Strategi Pemasaran Asuransi Dalam Menumbuhkan Minat Masyarakat Pada Produk Asuransi Kesehatan*. Medan : (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan), 2019.
- Badruzaman, Dudi, ” *Perlindungan Hukum Tertanggung Dalam Pembayaran Klaim* ”. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, Vol.3, No.1 Januari 2019.
- Darajat, Dhia Bulkiah, *Analisis Faktor – Faktor Complain Nasabah Dalam Asuransi Syariah*, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu), 2019.
- Harahap, Isnaini, dkk. *Hadis – hadis Ekonomi*. Jakarta : Kencana, 2015.
- Hurriyati, Ratih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Nasabah*, Bandung : Alfabeta. 2005.
- Koentjaraningrat, *Metodologi – Metodologi Penelitian Masyarakat*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 1985.
- Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa, Berbasis Kompetensi, Edisi 13*, Jakarta : Salemba Empat. 2014.
- Naser, Aqwa, dkk. *Manajemen Pemasaran Asuransi Syariah*. Medan : FEBI UIN – SU Press, 2019.
- Nasution, Edwin Mustafa. *Ekonomi Islam* . Jakarta : Prana Media Group. 2016.
- Nasution, Suri Ramadhani. *Analisis Faktor Dengan Principal Component Analysis Dalam Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pemberian Makanan Tambahan Pada Bayi Usia 0 – 6 Bulan Di Kelurahan Kisaran Timur Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan*. (Universitas Sumatera Utara), 2018.
- Nur Rianto Al Arif, *Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung : Alfabeta. 2012.
- M. Nur Rianto, *Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syari’ah*, Bandung : Alfabeta. 2010
- Nugroho, Apriyanto. *Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten Unit Delanggu*, (Universitas Diponegoro), 2017.
- Palianja Nasution, Pangaraj, *Basic Training Modul 2002*, Jakarta : PT. Asuransi Takaful Keluarga, 2002.

- Profil PT. Asuransi Takaful Keluarga, *www.takaful.co.id*, diunduh pada tanggal 28 September 2021
- Produk Asuransi Takaful Keluarga, *www.takaful.co.id*, diunduh pada tanggal 28 September 2021
- Purba, Radiks, *Memahami Asuransi di Indonesia*. Jakarta : PPM, 1992.
- Rahmani, Nur Ahmadi bi. *Metode Penelitian Ekonomi*. Medan : FEBI UIN – SU Press, 2016.
- Rangkuti. Fredy, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Riduan, *Belajar Mudah Penelitian*, Bandung : Alfabeta . 2009.
- Rolianah, Wiwik Saidur, " *Perlindungan Hukum Tertanggung Dalam Pembayaran Klaim* ". Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, Vol.3, No. 1 Januari 2019.
- Salim dan Syahrums, *Metode Penelitian Kualitatif Konsep dan Aplikasi Dalam Ilmu Sosial, Keagamaan dan Pendidikan*, Bandung : Citapustaka Media, 2016.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta : Kencana, 2017.
- Sukandar Rumidi, " *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktek Untuk Peneliti Pemuda* ". Yogyakarta : Gadjah Mada University Press. 2004.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Bandung : Alfabeta. 2013.
- Sula, M. Syakir, *Asuransi Syariah Life and General; Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta : Gema Insani Press. 2004.
- Susi Indriyani dan Selvy Mardiana, " *Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung* ". Jurnal Bisnis Darmajaya, Vol.2, No.1, Januari 2016.
- Syahputra, Ferry. *Staff PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan*. 2021.
- Tarigan, Azhari Azhari. *Tafsir Ayat – ayat Ekonomi*. Medan : FEBI UIN – SU Press, 2016.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta : CV Andi Offset. 2013.
- Triani, Desi, " *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Memilih PT. Asuransi Takaful Keluarga Banda Aceh*, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar – Raniry Banda Aceh), 2019.

Lampiran 1
DAFTAR PERTANYAAN NASABAH TAKAFULINK SALAM
ASURANSI TAKAFUL KELUARGA CABANG SETIA BUDI MEDAN

Profil Responden :

Nama : Abdul Hadi
Jenis Kelamin : Laki – laki
Agama : Islam
Usia : 53 Tahun
Pendidikan Terakhir : S1
Penghasilan Nasabah : Tiga Juta
Profesi : Pegawai Swasta

1. Apakah anda pernah complain terhadap faktor produk takafulink ?

Jawab: Tidak

2. Apakah anda complain disebabkan oleh faktor aspek komunikasi eksternal?

Jawab: Tidak

3. Apakah anda pernah complain disebabkan oleh faktor aspek manusia ?

Jawab: Yah benar, Saya pernah menyampaikan komplain saya kepada pihak Asuransi Takaful Keluarga karena staffnya kurang profesional, saya pernah melakukan pengajuan klaim tetapi dana yang saya ajukan tidak segera dicairkan maka dari itu saya mencoba untuk menghubungi staf nya tetapi ketika saya telpon tidak diangkat –angkat setibanya diangkat alasannya banyak sekali jawabannya yang katanya sedang tidak berada dikantor dan lain – lain. Sikap mereka membuat saya merasa kesal, karena saya takut uang saya tidak di cair – cairkan juga maka saya langsung datang ke kantornya.

4. Berapa lama telah menjadi nasabah Asuransi Takaful keluarga ?

Jawab: sudah dua tahun

5. Apakah menurut anda prosedur pengajuan klaim produk takafulink salam mudah?

Jawab: Menurut saya mudah

6. Apakah anda pernah complain disebabkan oleh faktor aspek sistem ?

Jawab: Untuk aspek sistem ini saya tidak pernah melakukan complain karena saya rasa dalam prasarana pembayarannya sudah cukup efektif dan efisien.

7. Berapa lama anda mengetahui produk takafulink ini ?

Jawab: Tahun 2018

8. Apakah anda pernah complain disebabkan oleh jasa/pelayanannya ?

Jawab: Iyah seperti yang saya jelaskan tadi menurut saya pelayanan mereka terhadap nasabah kurang profesional.

9. Apakah anda pernah melakukan pembelian kembali setelah melakukan complain?

Jawab: Setelah saya melakukan pengajuan klaim dan menyampaikan complain saya kepada pihak Asuransi Takaful Keluarga, saya pun tidak lagi membayar premi dan kemudian langsung mengajukan klaim dan langsung melakukan pengajuan tutup polis karena saya juga pada saat itu memang sedang membutuhkan uang.

10. Bagaimana menurut anda penanganan complain yang diterapkan di Asuransi Takaful Keluarga ?

Jawab: Dari masalah yang pernah saya alami pada saat pengajuan klaim kemarin, saya merasa penanganan complain yang diterapkan masih kurang.

11. Apakah kepercayaan anda masih sama pada asuransi Takaful Keluarga ?

Jawab: Untuk dari segi kepercayaannya kurang, dikarenakan kejadian yang pernah saya alami pada saat pengajuan klaim kemarin.

DAFTAR PERTANYAAN NASABAH TAKAFULINK SALAM ASURANSI TAKAFUL KELUARGA CABANG SETIA BUDI MEDAN

Profil Responden :

Nama : Sakdiyah Sirait

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Usia : 41 Tahun

Pendidikan Terakhir : S1
Penghasilan Nasabah : Tiga Juta
Profesi : Pegawai Swasta

1. Apakah anda pernah complain terhadap faktor produk takafulink ?
 Jawab: Tidak
2. Apakah anda complain disebabkan oleh faktor aspek komunikasi eksternal?
 Jawab: Iya benar saya pernah melakukan komplain terkait hal ini yaitu karena kurangnya informasi yang saya dapatkan, ketika saya mengajukan klaim untuk yang kedua kalinya dan saat itu saya telah melakukan pembayaran premi sebesar Rp. 8.300.000 tetapi ketika saya melakukan pengajuan klaim uang saya hanya ada sebesar Rp. 7.600.000, jadi saya kesal dan sedikit marah terhadap pihak Asuransi Takaful Keluarga, dan setelah ditindak lanjuti ternyata saat itu investasi memang sedang mengalami penurunan, dan saya pun baru mengetahui ternyata produk takafulink salam ini berpatok terhadap naiknya saham.
3. Apakah anda pernah complain disebabkan oleh faktor aspek manusia ?
 Jawab: Tidak
4. Berapa lama telah menjadi nasabah Asuransi Takaful Keluarga ?
 Jawab: Sejak tahun 2019
5. Apakah menurut anda prosedur pengajuan klaim produk takafulink salam mudah?
 Jawab: Menurut saya mudah
6. Apakah anda pernah complain disebabkan oleh faktor aspek sistem ?
 Jawab: Tidak pernah
7. Berapa lama anda mengetahui produk takafulink ini ?
 Jawab: Sekitar akhir 2018
8. Apakah anda pernah complain disebabkan oleh jasa/pelayanannya ?
 Jawab: Tidak, saya merasa pelayanannya baik dan staf nya juga ramah dan sopan.
9. Apakah anda melakukan pembelian kembali setelah melakukan complain?

Jawab :Setelah saya menyampaikan keluhan saya terhadap pihak Asuransi Takaful Keluarga dan permasalahan saya dapat diatasi dan diselesaikan dengan baik, maka tanggapan saya setelah menyampaikan komplain saya pun semakin mengetahui prosedur produk yang saya gunakan. Dan saya memutuskan untuk melakukan pembelian kembali dan akan membayar premi untuk bulan berikutnya.

10. Bagaimana menurut anda penanganan complain yang diterapkan di Asuransi Takaful Keluarga ?

Jawab :Saya merasa sangat puas dengan penangan komplain yang diterapkan oleh asuransi takaful keluarga karena ketika saya menyampaikan komplain saya, semua permasalahannya ditangani dengan baik dan jelas.

11. Apakah kepercayaan anda masih sama pada asuransi Takaful Keluarga ?

Jawab : kepercayaan saya masih sama kepada asuransi takaful keluarga maka dari itu saya memutuskan untuk melakukan pembelian kembali.

DAFTAR PERTANYAAN NASABAH TAKAFULINK SALAM ASURANSI TAKAFUL KELUARGA CABANG SETIA BUDI MEDAN

Profil Responden :

Nama : Ibnu Hatim Manurung
Jenis Kelamin : Laki – laki
Agama : Islam
Usia : 46 Tahun
Pendidikan Terakhir : D3
Penghasilan Nasabah : Tiga Juta
Profesi : Pegawai Swasta

1. Apakah anda pernah complain terhadap faktor produk takafulink ?

Jawab: Tidak

2. Apakah anda pernah complain disebabkan oleh faktor aspek komunikasi eksternal?

Jawab: Iya, Saya pernah melakukan komplain disebabkan faktor ini karena ketika pembayaran premi yang saya lakukan pada produk takafulink salam ini yaitu satu tahun sekali lalu saya melakukan komplain karena saat itu saya dikonfirmasi oleh pihak takaful bahwasanya sudah jatuh tempo pembayaran, dikarenakan pembayarannya satu tahun sekali jadi sering sekali lupa sebaiknya dari pihak takaful bisa telpon atau whatsapp untuk ngasih kabar bahwa pembayaran sudah jatuh tempo.

3. Apakah anda pernah complain disebabkan oleh faktor aspek manusia ?

Jawab: Tidak

4. Berapa lama telah menjadi nasabah Asuransi Takaful Keluarga ?

Jawab: Sudah dua tahun

5. Apakah menurut anda prosedur pengajuan klaim produk takafulink salam mudah?

Jawab: Menurut saya mudah

6. Apakah anda pernah complain disebabkan oleh faktor aspek sistem ?

Jawab: Tidak pernah

7. Berapa lama anda mengetahui produk takafulink ini ?

Jawab: Tahun 2017

8. Apakah anda pernah complain disebabkan oleh jasa/pelayanannya ?

Jawab: Tidak

9. Apakah anda melakukan pembelian kembali setelah melakukan complain?

Jawab: Saya pernah mengajukan komplain dikarenakan saya memang merasa ada rasa ketidakpuasan tetapi setelah saya melakukan pengajuan dan ditangani secara baik dan jelas, jadi saya rasa saya bisa mempertimbangkannya untuk melakukan pembelian polis kembali.

10. Bagaimana menurut anda penanganan complain yang diterapkan di Asuransi Takaful Keluarga ?

Jawab: Penanganan komplainnya di tangani dengan baik dan jelas.

11. Apakah kepercayaan anda masih sama pada asuransi Takaful Keluarga ?

Jawab: Iya masih.

**DAFTAR PERTANYAAN NASABAH TAKAFULINK SALAM
ASURANSI TAKAFUL KELUARGA CABANG SETIA BUDI MEDAN**

Profil Responden :

Nama : **Irhamsyah Harahap**

Jenis Kelamin : **Laki – laki**

Agama : **Islam**

Usia : **41 Tahun**

Pendidikan Terakhir : **S1**

Penghasilan Nasabah : **Tiga Juta**

Profesi : **Pegawai Swasta**

1. Apakah anda pernah complain terhadap faktor produk takafulink ?

Jawab:Sejauh ini saya belum pernah komplain terhadap faktor produk yang saya gunakan, dikarenakan juga belum ada masalah yang serius pada produk yang saya ambil. Saya lihat produk yang ini bagus dan bermanfaat.

2. Apakah anda complain disebabkan oleh faktor aspek komunikasi eksternal?

Jawab: Yah, Saya pernah melakukan komplain dikarenakan sistem komunikasi yang kurang memadai karena saya tidak memiliki whatsapp maka dari itu saya merasa sangat susah untuk menanyakan informasi lebih lanjut dan menanyakan hal – hal yang ingin saya tanyakan, dan untuk menanyakannya langsung ke kantor juga sulit karena jarak rumah saya ke kantornya cukup jauh.

3. Apakah anda pernah complain disebabkan oleh faktor aspek manusia ?

Jawab: Tidak

4. Berapa lama telah menjadi nasabah Asuransi Takaful Keluarga ?

Jawab: Sudah empat tahun.

5. Apakah menurut anda prosedur pengajuan klaim produk takafulink salam mudah?

Jawab: Menurut saya mudah

6. Apakah anda pernah complain disebabkan oleh faktor aspek sistem ?

Jawab: Yah, Saya juga pernah menyampaikan komplain disebabkan faktor ini, karena pembayaran premi yang harus dibayarkan melalui transfer ATM ataupun bank, saya mengatakan kepada pihak takaful kenapa pembayaran premi tidak bisa dilakukan melalui alfamart ataupun indomaret saja sedangkan sudah banyak pembayaran yang sudah bisadilakukan pembayarannya itu melalui alfamart maupun indomaret pada zaman sekarang ini.

7. Berapa lama anda mengetahui produk takafulink ini ?

Jawab: Tahun 2015

8. Apakah anda pernah complain disebabkan oleh jasa/pelayanannya ?

Jawab: Menurut saya pelayanannya baik, staf yang ada di kantornya juga ramah, jadi saya belum pernah complain disebabkan oleh pelayanan ataupun jasanya.

9. Apakah anda melakukan pembelian kembali setelah melakukan complain?

Jawab: Yah saya melakukan pembelian kembali.

10. Bagaimana menurut anda penanganan complain yang diterapkan di Asuransi Takaful Keluarga ?

Jawab: *Saya cukup puas dengan penanganannya, semua hal yang saya tanyakan dijelaskan dengan baik dengan bahasa yang mudah dipahami.*

11. Apakah kepercayaan anda masih sama pada asuransi Takaful Keluarga ?

Jawab: *Kepercayaan saya terhadap Asuransi Takaful Keluarga masih sama karena produk sangat bermanfaat. Kemudian untuk sistemnya juga sangat bagus tetapi terkadang adanya kendala yang tidak sesuai seperti kurangnya informasi dan komunikasi yang menurut saya itu merupakan hal yang biasa yang biasa terjadi pada perusahaan jasa lainnya.*

Lampiran 2
DAFTAR PERTANYAAN STAFF ASURANSI TAKAFUL KELUARGA
CABANG SETIA BUDI MEDAN

1. Faktor complain apa yang pernah disampaikan nasabah kepada pihak Asuransi Takaful Keluarga, apakah nasabah complain karena faktor komunikasi internal?

Jawab: Untuk saat ini belum ada nasabah complain disebabkan oleh faktor komunikasi internal karena memang komunikasi internal itu komunikasi yang terjadi hanya pada pihak kami. Jadi semaksimal mungkin kami akan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

2. Apakah nasabah complain disebabkan oleh faktor komunikasi eksternal ?

Jawab: Pada produk takafulink salam ini memang banyak nasabah yang menyampaikan keluhan atau komplainnya disebabkan premi yang mereka bayarkan berkurang. Hal ini terjadi karena kurangnya pemahaman nasabah pada sistem produk takafulink salam, yang mana produk takafulink salam ini merupakan produk yang preminya itu diinvestasikan, jadi ketika diinvestasikan maka uang yang ada dibayarkan akan mendapatkan keuntungan atau kerugian hal ini sesuai dengan saham yang ada pada pasar uang syariah. Dan kebanyakan nasabah melakukan pengajuan klaim pada saat saham mengalami penurunan sehingga premi yang telah mereka bayarkan berkurang, dalam konteks ini memang pihak takaful tidak menjelaskan dan menyampaikan lebih rinci mengenai produk takafulink salam, kami hanya menjelaskan sesuai dengan ilustrasinya saja, maka dari itu banyak nasabah yang tidak mengerti mengenai sistemnya, jadi itulah faktor nasabah menyampaikan complain atau keluhannya terhadap kami.

3. Apakah nasabah complain disebabkan oleh jasa/pelayanan ?

Jawab: Kami berusaha melakukan yang terbaik kepada nasabah dengan memberikan jasa serta pelayanan yang semaksimal mungkin agar nasabah merasa nyaman dengan jasa maupun pelayanan kami jika memang nasabah masih merasa tidak puas dengan pelayanan yang kami berikan maka kami akan terus berusaha menanganinya dengan baik.

4. Bagaimana sistem yang digunakan pihak Asuransi Takaful Keluarga dalam mempertahankan Nasabah ?

Jawab: Dalam hal ini semua tergantung kepada nasabahnya kami hanya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabah kami agar mereka merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang kami berikan

Lampiran 3
SURAT SELESAI RISET PADA PT. TAKAFUL KELUARGA CABANG SETIA
BUDI MEDAN



RO AL FATIH AGENCY

Office : Jl. Luku I No. 74 F Depan Komplek Perumahan J City, Kwala Bekala - Medan Johor
 Hunting : 0813-9645-3553 Email: takafulroalfatih@gmail.com

Nomor : Alfatih-MDN/INA/04/10/2021

Medan, 22 Oktober 2021

Lamp. : -

Hal : **Balasan Pra-Riset**

Kepada Yth:
 Bapak/Ibu Wakil Dekan,
 Dr. Marliyah, M. Ag
 di-
 Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat, semoga Bapak/Ibu dalam lindungan Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ferry Syahputra
 Jabatan : Pimpinan RO Al Fatih Agency Takaful

Menerangkan bahwa,

Nama : Eka Nur Indah Ningsih
 NIM : 0505172069

Telah kami setuju untuk mengadakan penelitian/riset di PT. Asuransi Takaful Keluarga dengan permasalahan dan judul :

“ Analisis Faktor - faktor Complain Nasabah Dalam Klaim Asuransi Takaful Cabang Setia Budi Medan ”

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
 Pimpinan RO Al Fatih Agency Takaful


 Ferry Syahputra



Lampiran 4
DOKUMENTASI





Lampiran 5
BIODATA PENELITI



Identitas Pribadi

Nama Lengkap : Eka Nur Indah Ningsih
Tempat, tanggal lahir : Sigambal, 08 Agustus 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Nomor Hp : 0822 – 6867 – 4696
E – mail : ningsihekanurindah@gmail.com
Instagram : ekanurindahningsih08

Riwayat Pendidikan

2005 – 2011 : SD Negeri 112150 Sigambal
2011 – 2014 : SMP Negeri 2 Rantau Selatan
2014 – 2017 : SMA Negeri 2 Rantau Selatan
2017 – 2021 : Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Universitas Negeri Sumatera Utara