

**ANALISIS PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI DENGAN PRESPEKTIF  
*MAQĀṢĪD SYARĪAH* DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN  
NASABAHPT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA CABANG  
SETIABUDI MEDAN**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**KHOIROTUNNISA RAMBE**

**NIM 0505172054**

**Program studi**

**ASURANSI SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN**

**2021**



**ANALISIS PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI DENGAN PRESPEKTIF  
*MAQĀṢĪD SYARĪ'AH* DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN  
NASABAH PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA CABANG  
SETIABUDI MEDAN**

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

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**KHOIROTUNNISA RAMBE**

**NIM 0505172054**

**Program studi**

**ASURANSI SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UATARA  
MEDAN**

**2021**



**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Khoirotunnisa Rambe  
Nim : 0505172054  
Tempat/tgl. Lahir : Bahap, 17 Desember 1999  
Pekerjaan : Mahasiswi  
Alamat : Jalan Aksara Gg. Gudang No. 31

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **ANALISIS PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI DENGAN PRESPEKTIF MAQASID SYARIAH DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH PT ASURANSI TAKAFUL CABANG SETIABUDI MEDAN** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 04 Oktober 2021

Yang membuat pernyataan



**KHOIROTUNNISA RAMBE**

**NIM. 0505172054**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :  
**ANALISIS PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI DENGAN  
PRESPEKTIF *MAQĀŞĪD SYARĪAH* DALAM MENINGKATKAN  
KEPERCAYAAN NASABAH PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA  
CABANG SETIABUDI MEDAN**

Oleh :

**KHOIROTUNNISA RAMBE**

NIM : 0505172054

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

Pembimbing I



Dr. Chuzaimah Batubara, M.A

NIP. 197705312005012007

Pembimbing II



Nurul Inayah, ME

NIP. 0103129201903201

Mengetahui

Ketua Jurusan Asuransi Syariah



Tri Inda Fadhila Rahma, M.E

NIP. 199191292015032008

## PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul "Analisis Penyelesaian Klaim Asuransi Dengan Prespektif Maqasid Syariah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setiabudi Medan" an. Khoirotunnisa Rambe, NIM 0505172054 Program Studi Asuransi Syariah Telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SU Medan.pada tanggal 03 November 2021. Skripsi ini telah di terima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program Studi Asuransi Syariah.

Medan, 03 November 2021

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

Program Studi Asuransi Syariah UIN-SU

Ketua,



Tri Inda Fadhilah Rahma, S.E.I, M.E.I

NIDN. 2029019101

Sekretaris.



Rahmi Svahriza, S.Th.I, M.A

NIDN. 2003018501

Anggota



Dr. Chuzaimah Batubara, M.A

NIDN. 2006077002



Nurul Inayah, M.E

NIDN. 0103129201



Tri Inda Fadhilah Rahma, S.E.I, M.E.I

NIDN. 2029019101



Atika, M.A

NIDN. 0106038701

Mengetahui.

Dekan Fakultas Ekonommi dan Bisnis Islam

UIN Sumatra Utara

Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag

NIDN. 2023047602

## ABSTRAK

Sripsi Yang Berjudul “ **Analisis Penyelesaian Klaim Asuransi Dengan Prespektif Maqasid Syariah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah PT.Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setiabudi Medan**” atas Nama Khoirotunnisa Rambe, Dibawah bimbingan Pembimbing 1 Dr. Chuzaimah Batu Bara, MA dan Pembimbing 2 Nurul Inayah, ME.

*Maqasid syari`ah* adalah maksud allah selaku pembuat syariah untuk memberikan kemaslahatan kepada manusia. Yaitu dengan terpenuhinya kebutuhan dlaruriyah, hajiyah, dan tahsiniyah agar manusia bisa hidup dalam kebaikan dan dapat menjadi hamba allah yang baik. Tujuan dari penelitian ini ialah Untuk mengetahui penyelesaian klaim dalam asuransi dengan prespektif *maqasid syariah* dalam meningkatkan kepercayaan nasabah di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan. Adapun objek penelitian ini yaitu pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setiabudi Medan. Metode yang digunakan pada penelitian ini ialah penelitian kualitatif dengan menggambarkan dan mengungkapkan tentang fakta serta keadaan dilapangan secara jelas. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa perusahaan sudah menerapkan maqasid syariah dalam penyelesaian klaimnya, namun perusahaan lebih berfokus terhadap analisis perlindungan atau pemeliharaan harta (*hifdzu al-mal*) karena pemeliharaan harta merupakan bagian dari *maqasid syariah*. Yang mana pemeliharaan harta yang diterapkan dalam perusahaan tersebut ialah, dengan perolehan, pengelolaan dan penyampaian harta yang dilakukan perusahaan sesuai dengan nilai-nilai yang mendatangkan kemaslahatan. Sedangkan dalam penerapan penyelesaian klaim dalam maqasid syariah ialah bahwa yang bertujuan untuk mewujudkan kemaslahatan nasabah. Masalah pada dasarnya adalah ungkapan dari menarik manfaat dan menolak mudharat dengan maksud bahwa dengan maslahat ialah memelihara agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta. . Dimana perlindungan agama dalam asuransi direalisasikan dalam bentuk transaksi yang dimulai dengan kontribusi dalam bentuk dana tabarru' dan aturan yang dijalankan sudah sesuai dengan aturan fatwa DSN MUI. Dengan terlaksanakannya penerapan maqasid syariah maka nasabah yang ikut berasuransi akan merasa percaya karena kepercayaan nasabah adalah hal terpenting dalam meningkatkan kualitas perusahaan.

**Kata kunci:** Klaim, Asuransi, Maqasid Syariah



## KATA PENGANTAR



*Assalamu`alaikum Warohmatullohi Wabarokatuh.*

Puji serta 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 dan salam penulis hadiahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW, semoga syafaatnya kelak dapat menyelamatkan kita diakhirat. Adapun judul yang diambil penulis yaitu **“ANALISIS PENYELESAIAN KLAIM ASURANSIDENGAN PRESPEKTIF MAQASID SYARIAH DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAANNASABAH PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA CABANGSETIABUDI 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 Sripsi 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 tidak terhingga kepada kedua orang tua saya, ayahanda tercinta **Ikrar Hidayat Rambedan** Ibunda Tersayang **Isma Deliana Dasopang** atas doa 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 **Tiara Agustina Rambe, Syukur Nikmat Rambe, dan Khoiru Salwa Rambe** 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 rector UIN-su Medan.
2. Bapak **Muhammad Yafiz, M.Ag** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Ibu **Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.** selaku ketua jurusan Asuransi Syariah beserta jajaran staf pegawainya.
4. ibu **Dr. Chuzaimah Batu Bara, 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 Syariah A
7. Sahabat-sahabat tersayang **Eka Nur Indah Ningsih, Nike Haryati, Sannia Nainggolan, Delima Al fauziah Siregar, Hairiza Apras, Nita Puspita, Fitri Maharani Ritonga, Intan Permata Pane** yang telah banyak memeberikan motivasi dan semangat kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
8. Dan kawan-kawan kos yang telah memberikan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Medan, 07 Oktober 2021

Penulis

Khoirotunnisa Rambe

Nim: 0505172054

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB IPENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
C. Tujuan penelitian.....	7
D. Manfaat penelitian.....	7
BAB IIKAJIAN TEORI.....	8
A. Asuransi.....	8
1. Pengertian Asuransi.....	8
2. Unsur-unsur Asuransi.....	8
3. Prinsip-prinsip Asuransi.....	9
4. Manfaat Asuransi.....	10
5. Resiko Asuransi.....	11
6. Asuransi Syariah.....	11
B. Klaim.....	16
1. Pengertian Klaim.....	16
2. Prinsip-prinsip klaim.....	20
3. Prosedur pengajuan klaim.....	20
C. Maqasid Syariah.....	23
1. Pengertian Maqasid Syariah.....	23
2. Prinsip- prinsip maqasid as-syari`ah.....	25
3. Perwujudan al-daruriyat al-khams.....	26
4. Pengertian kepercayaan.....	28
D. Penelitian Terdahulu.....	29
E. Alur Penelitian.....	34
BAB IIIMETODEOLOGI PENELITIAN.....	36
A. Pendekatan penelitian.....	36
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	36
C. Subjek Penelitian.....	37
D. Jenis dan sumber data penelitian.....	37

E. Teknik dan pengumpulan data .....	38
F. Teknik analisis data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	42
A. Hasil Penelitian .....	42
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	64
BAB V .....	67
PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Pembayaran klaim asuransi syariah .....	23
Tabel 2.2 Penelitian terdahulu .....	31
Tabel 3.1 Waktu penelitian .....	38

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Prosedur penyelesaian klaim .....	18
Gambar 2.2 Alur penelitian .....	36
Gambar 4.1 struktur organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga.....	55
Gambar 4.2 struktur organisasi PT. Asuransi Takaful Keluargamedan .....	56

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Kehidupan di dunia ini penuh dengan ketidakpastian dan resiko , resiko juga dapat terjadi dalam hal apapun dan dalam segala hal kemungkinan. Mulai dari resiko sakit, kecelakaan, bahkan berujung pada kematian karena resiko seperti kematian tidaklah bisa kita hindari, oleh sebab itu untuk mengatasi permasalahan hidup tersebut manusia dituntut untuk merencanakan masa depan secara komprehensif.

Salah satu cara untuk dapat menikmati masa depan yang lebih baik dan berkecukupan dari sisi materi diperlukan tabungan yang perlu mampu meminimalkan resiko yaitu dengan cara ikut berasuransi. Dengan ikut berasuransi kita dapat menjamin masa depan kita yang lebih baik, karena asuransi merupakan perlindungan atau penendalian resiko yang dilakukan dengan cara mengalihkan satu resiko dari satu pihak ke pihak lain.

Asuransi menurut ketentuan pasal 246 KUHD ialah perjanjian dengan mana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin dideritanya akibat dari suatu peristiwa tidak pasti.<sup>1</sup>

Sedangkan Asuransi syariah menurut Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) Dalam fatwanya tentang pedoman umum asuransi syariah, memberikan defenisi: Asuransi syariah (*ta`min, takaful, tadhmun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah

---

<sup>1</sup>Deni Guntara, *Asuransi dan Ketentuan-Ketentuan Hukum Yang Mengaturnya*, dalam Jurnal Justisi Ilmu Hukum. Vol.1 No. 1, 2016, Hal .29.

orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset atau *tabarru`* yang saling memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.<sup>2</sup>

Di Indonesia, perkembangan asuransi juga semakin banyak dikenal oleh masyarakat. Lahirnya perusahaan asuransi syariah didukung dengan besarnya jumlah penduduk yang beragama islam yang membutuhkan suatu lembaga keuangan islami sehingga setiap interaksi mumalah yang dilakukannya sesuai dengan syariah. Karena pada dasarnya masyarakat muslim memandang operasional asuransi konvensional dengan ragu-ragu, atau bahkan keyakinan bahwa peraktek itu cacat dari sudut pandang *syari`at*.

Hal ini dikarenakan sejumlah fatwa yang dikeluarkan oleh asuransi konvensional, karena akadnya mengandung unsur riba, spekulasi, kecurangan, dan ketidakjelasan. Sementara akad akad perusahaan asuransi kolektif islam berlandaskan pada asas saling tolong-menolong dan menyumbang, disamping konsisten memegang hukum dan prinsip syariat islam dalam keseluruhan aktivitasnya dan tunduk Pada mekanisme pengawasan *syari`at*. Sebagaimana yang dijelaskan dalam al-Qur`an surah Al-maidah ayat 2 yang berbunyi:

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

Artinya: ” ...dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan ) kebaikan dan taqwa, dan janganlah kamu tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran , dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksanya”. (QS. Al-Maidah [5] : 2)

---

<sup>2</sup>Djoko Kristianto, *implikasi Akuntansi Syariah dan Asuransi Syariah dalam lembaga Keuangan Syariah*, dalam *jurnal akuntansi dan siste teknologi informasi* Vol.7 No.1, April 2009. Hal 62.



Asuransi kolektif islam juga tidak menjalankan jasa asuransi dengan orientasi memperoleh keuntungan dan setiap peserta dalam asuransi ini menjadi penanggung sekaligus tertanggung. Sehingga demikian, akad-akadnya pun bersih dari segala syarat poin yang bertentangan dengan hukum dan prinsip-prinsip *syari`at* islam.

Dalam asuransi jiwa syariah ada juga rekening *tabarru`* yaitu rekening *tabarru`* ini diniatkan untuk sedekah dan digunakan untuk membayar klaim kepada pihak tertanggung, apabila ada diantara peserta yang ditakdirkan meninggal dunia atau mengalami musibah lainnya. Akad yang diberlakukan dalam rekening *tabarru`* ini adalah transaksi atau perjanjian kontrak yang bersifat non profit, sehingga tidak boleh digunakan untuk tujuan komersial. Dengan demikian, idealnya semua dana *tabarru`* maupun hasil investasinya tidak dibagikan kepada peserta maupun pengelola, namun menjadi dana abadi dalam rekening *tabarru`* untuk pembayaran kalim.

Klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian tersebut. Semua usaha yang diberikan untuk menjamin hak-hak tersebut dihormati sepenuhnya sebagaimana yang seharusnya. Pembayaran klaim pada asuransi syariah diambil dari dana *tabarru`* semua peserta. Dalam proses penyelesaian klaim harus dilakukan dengan proses klaim secara cepat, tepat dan efisien dengan amanah yang diterimanya.<sup>3</sup> Sebagaimana firman Allah SWT dalam surah An-Nisa ayat 58:

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 :”*Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah*

---

<sup>3</sup>Rian hasanah,at.el. “*Tinjauan terhadap proses kalim asuransi jiwa kumpulan pada PT. asuransi syariah keluarga Indonesia*” dalam *jurnal ekonomi islam*, vol. 9 No.2, 2018. Hal. 213.

*sebaik-baik yang member pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.”*

Menurut khoiril ada tiga prinsip yang harus diperhatikan oleh petugas klaim sejak klaim diterima sampai klaim dibayarkan kepada peserta. *Pertama*, tepat waktu maksudnya adalah klaim harus dibayar sesuai waktu yang dijanjikan. Biasanya rentang waktu pembayaran klaim pada perusahaan asuransi syariah berbeda-beda. Ada yang meletakkan batas waktu satu hari sampai 30 hari. Ini terjadi jika berkas klaim lengkap. *Kedua*, tepat jumlah adalah kalam yang harus dibayarkan kepada peserta sesuai dengan santunan yang menjadi hak peserta atau ahli warisnya, sesuai dengan nilai kerugian atau nilai maksimal yang menjadi haknya. *Ketiga*, tepat orang artinya klaim dibayarkan harus benar-benar kepada orang yang berhak. Dengan prinsip ini perusahaan tidak akan membayarkan santunan kepada ahli waris jika nama ahli waris tersebut tidak tercantum dalam polis.<sup>4</sup>

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bahwa perusahaan dalam menyelesaikan klaim asuransi sudah dengan perspektif maqasid syariah, yang didalamnya memelihara agama (*hifdz ad-din*), memelihara akal (*hifzdu al-aql*), memelihara keturunan (*hifdz an-nasl*), memelihara jiwa (*hifzdu an-nafs*), dan memelihara harta (*hifdz al-mal*).

Namun penyelesaian klaim yang dilakukan perusahaan lebih fokus terhadap analisis perlindungan atau pemeliharaan harta (*hifzdu al-mal*) karena pemeliharaan harta merupakan bagian dari *maqasid syariah*. Yang mana pemeliharaan harta yang diterapkan dalam perusahaan tersebut ialah, dengan perolehan, pengelolaan dan penyampaian harta yang dilakukan perusahaan sesuai dengan nilai-nilai yang mendatangkan kemaslahatan. Berdasarkan teori agustianto

---

<sup>4</sup>Rian hasanah, at.el. “*Tinjauan terhadap proses klaim asuransi jiwa kumpulan pada PT. asuransi syariah keluarga Indonesia*” dalam *jurnal ekonomi islam*, vol 9, No. November 2018. Hal. 216

bahwa prinsip utama dalam formulasi ekonomi islam dan perumusan fatwa-fatwa serta produk keuangan adalah kemaslahatan.<sup>5</sup>

PT. Asuransi Takaful Keluarga merupakan lembaga yang berupaya menempatkan *maqāṣīd syarī`ah* sebagai tujuan akhir, dengan membawa konsepsi perlindungan terhadap kepentingan ke dalam aturan-aturan syarī`ah. Maqasid syariah merupakan pembuat syariah Allah SWT dan Rasulnya dalam perumusan syariat dan hukum dengan tujuan agar terealisasikan nilai dan makna.<sup>6</sup> Dalam pandangan Abu Ishaq al-Syatibi maqasid syariah dikembangkan secara luas dan sistematis, dalam ungkapannya sesungguhnya syarī` pembuat hukum yaitu Allah SWT menetapkan hukum bertujuan untuk *kemaslahatan* umat manusia hal ini terkandung dalam menetapkan suatu hukum.

Perusahaan asuransi yang menerapkan prinsip *maqāṣīd syarī`ah* dalam aspek pengelolaan dan pelayanannya diharapkan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan nasabah untuk mengasuransikan dananya di perusahaan tersebut. Karena dalam perusahaan kepuasan seorang nasabah sangat diutamakan oleh suatu perusahaan, agar perusahaan bisa terus maju dan dapat memiliki produk yang berkualitas.

Seiring berkembangnya zaman, ilmu *maqāṣīd syarī`ah* kini telah banyak digunakan sebagai acuan dalam sebuah permasalahan atau isu-isu masa kini. Para ulama *fiqih* juga telah bersepakat bahwa pengetahuan *maqāṣīd syarī`ah* menjadi hal utama dalam berijtihad untuk menjawab berbagai problematika kehidupan ekonomi dan keuangan yang terus berkembang seiring berkembangnya zaman. *maqāṣīd syarī`ah* tidak saja menjadi faktor yang menentukan dalam melahirkan produk-produk ekonomi syariah namun juga sebagai alat sosial kontrol dan rekayasa *socio economy* untuk mewujudkan kemaslahatan manusia, dan lebih dari itu, maqasid syariah dapat memberikan filosofis dan rasional terhadap produk-produk hukum ekonomi syariah yang dilahirkan dalam aktivitas ijtihad ekonomi syariah kontemporer.

---

<sup>5</sup> Khodijah Ishak, *Maqasid syariah sebagai dasar sistem ekonomi berkeadilan*, dalam *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 2, No.7, 2013, hal.593.

<sup>6</sup> Agus Alimuddin . “Etika Produksi Dalam Pandangan Maqaid Syariah” *NIZHAM*, Vol.8, No. 01 Januari-Juni 2020. Hal.120

Asuransi syariah merupakan sebuah lembaga keuangan non bank yang lahir dari system ekonomi islam. Dengan kata lain, adanya asuransi syariah karena ada ekonomi islam. Di Indonesia, produk asuransi syariah telah diperkenalkan sejak tahun 1994, pelopor perusahaan asuransi berbasis syariah itu sendiri adalah Asuransi Takaful yang beriri sejak 4 agustus 1994. Membahas tentang asuransi syariah, terdapat beberapa persepsi masyarakat tentang keberadaan lembaga berbasis syariah ini. Beberapa berpandangan positif tentang keberadaan asuransi syariah yaitu merupakan sebuah alternatif untuk menghadapi resiko di masa mendatang, juga merupakan alternaif untuk menjauhi riba. Namun juga terdapat sebagian lain yang berpandangan negatif yaitu bahwa asuransi syariah hanyalah lebel saja, system dan mekanismenya tiak aa bedanya dengan asuransi konvensional, apalagi dalam masalah penyelesaian klaim dalam asuransi syariah itu berbeda dengan konvensional.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak haryanto saliyo ling. Simpang tiga urung kompas rantau selatan labuhan batu, sebagai nasabah di perusahaan asuransi takaful keluarga cabang setiabudi medan menjelaskan bahwa penyelesaian klaim asuransi dalam perusahaan tersebut sangat bagus dan cepat dalam proses penyelesaiannya akan tetapi bapak haryanto tidak mengetahui apakah penyelesaian klaim sudah sesuai dengan perwujudan maqasid syariah yang lima tersebut.

Melihat dari permasalahan yang ada maka peneliti tertarik membahas ini lebih dalam tentang penyelesaian klaim asuransi yang ada di perusahaan tersebut. Apakah sudah diterapkannya *maqāṣīd syarī`ah* sebagai landasan dasar untuk menciptakan pelayanan yang inovatif atau hanya sekedar ide kreatif biasa saja, adakah pula impact nya terhadap tingkat krercayaan nasabah pada perusahaan mengingat prosedur penyelesaian klaim mempunyai keunggulan bandingkan dengan perusahaan lain pada umumnya. Dari beberapa pertanyaan yang muncul tersebut, peneliti mengangkat penelitian ini dengan judul **“Analisis Penyelesaian Klaim Asuransi dengan Prespektif *Maqāṣīd Syarī`Ah* dalam Meningkatkan**

## **Kepercayaan Nasabah PT. TAKAFUL KELUARGA Cabang Setia Budi Medan”.**

### **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas , penulis dapat merumuskan permasalahan yaitu bagaimana analisis penyelesaian klaim asuransi dengan prespektif *maqāṣīd syarī`ah* dalam meningkatkan kepercayaan nasabah di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan.

### **C. Tujuan penelitian**

Tujuan dari penelitian tersebut ialah Untuk mengetahui penyelesaian klaim dalam asuransi dengan prespektif *maqāṣīd syarī`ah* dalam meningkatkan kepercayaan nasabah di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan.

### **D. Manfaat penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan akan di peroleh informasi yang dapat bermanfaat antara lain:

1. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan luas dan mendalam mengenai asuransi syariah di PT. Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan khususnya tentang penyelesaian klaim asuransi.
2. Bagi perusahaan, memudahkan pihak-pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung dalam upaya pelaksanaan pembayaran klaim dalam *maqāṣīd syarī`ah*
3. Bagi akademisi, diharapkan penelitian ini menjadi salah satu informasi dari berbagai informasi dan sebagai bahan referensi atau kajian pustaka untuk menambah informasi penelitian selanjutnya.
4. Bagi masyarakat, dapat memberi pengetahuan kepada masyarakat tentang penyelesaian klaim asuransi dengan prespektif *maqāṣīd syarī`ah* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Asuransi

##### 1. Pengertian Asuransi

Asuransi atau pertanggungan Menurut UU No 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian adalah perjanjian antara dua belah pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidup seseorang yang dipertanggungkan.<sup>7</sup>

Asuransi merupakan cara atau metode untuk memelihara manusia dalam menghindari resiko atau ancaman bahaya yang beragam yang akan terjadi dalam hidupnya, dalam perjalanan kegiatan hidupnya atau dalam aktifitas ekonominya.

##### 2. Unsur-unsur Asuransi

###### a. Adanya pihak Tertanggung<sup>8</sup>

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

###### b. Adanya pihak penanggung

---

<sup>7</sup>Andri Soemitro, *Bank dan lembaga keuangan syariah*, (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2009) h.250.

<sup>8</sup>Aqwa Naser Daulay and Muhammad Latief Ilhamy Nasution, *Manajemen pemasaran asuransi syariah*, (Medan: FEBI UIN-SU Press, 2019) h.2

Yaitu pihak yang menerima premi asuransi dari tertanggung dan menanggung resiko atas kerugian atau musibah yang menimpa Harta benda yang diasuransikan.

- c. Suatu peristiwa yang tidak tentu atau pasti (tidak diketahui sebelumnya)
- d. Adanya perjanjian asuransi
- e. Adanya pembayaran premi
- f. Adanya kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan (yang diderita tertanggung)

### 3. Prinsip-prinsip Asuransi

- a. Kepentingan yang diasuransikan (insurable risk)

Kepentingan yang dapat diasuransikan adalah hubungan kepentingan antara peserta atau tertanggung dengan objek pertanggungan/pihak yang dipertanggungkan. Tertanggung dianggap mempunyai kepentingan yang insurable jika ia atau mereka akan mengalami kerugian bila objek atau pihak yang dipertanggungkan mengalami musibah. Kepentingan dapat timbul karena:<sup>9</sup>

- 1) Hubungan keluarga: suami dengan istri, anak, orang tua (ahli waris sesuai dengan hukum faraidh).
  - 2) Hubungan Bisnis: perusahaan dengan karyawan, kreditur dengan debitur.
  - 3) Kepemilikan: pemilik kendaraan dengan kendaraannya.
  - 4) Kuasa orang lain: bengkel dengan kendaraan yang diperbaikinya
  - 5) Karena undang-undang; tanggung jawab hotel terhadap tamunya
- b. Iktikad Baik (utmost good Faith)

Para pihak melakukan kontrak asuransi, baik penanggung maupun tertanggung harus beriktikad baik yang diwujudkan dengan kejujuran dan mengemukakan keterbukaan.

---

<sup>9</sup>Andri Seomitra, Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, (Jakarta: Prenada Media Group, 2009), hal. 266

c. Penggantian kerugian (Indemnity)

Prinsip ini merupakan mekanisme ganti rugi atau santunan bila terjadi musibah yang dijamin, yaitu penanggung akan mengembalikan posisi keuangan tertanggung dalam keadaan semula seperti saat sebelum terjadi peristiwa musibah.

d. Sebab aktif (proximate cause)

Proximate cause adalah suatu sebab aktif, efisien yang mengakibatkan terjadinya suatu peristiwa secara berantai tanpa intervensi suatu kekuatan lain, diawali dan bekerja dengan aktif dari satu sumber baru dan independen.

e. Subrogasi pengalihan Hak

Bilamana penanggung telah membayar santunan ganti rugi kepada tertanggung, padahal peristiwa yang mengakibatkan kerugian tersebut tertanggung tidak bersalah, maka hak menuntut kepada pihak yang bertanggung jawab/ yang bersalah atau pihak ketiga beralih ke pihak penanggung.<sup>10</sup>

#### 4. Manfaat Asuransi

a. Rasa aman dan perlindungan

Sebagai individu maupun pengusaha, polis yang dimiliki memberikan rasa aman atas kerugian yang mungkin terjadi.<sup>11</sup>

b. Pendistribusian Biaya Dan Manfaat yang lebih adil

Nilai pertanggungan dan besarnya premi diperhitungkan secara akurat dengan mempertimbangkan dengan berbagai faktor yang mempengaruhinya maka semakin besar nilai pertanggungan akan semakin besar pula premi yang dibayar oleh Tertanggung.

---

<sup>10</sup> Gene A. Morton, *Dasar-Dasar Asuransi Jiwa dan Asuransi Kesehatan*, ( Jakarta: Yayasan Dharma Bumi Putera, 995) hal 4-5

<sup>11</sup> Martono, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, ( Yogyakarta: Ekonisia, 2002)h.145-146



c. Polis Asuransi dapat dijadikan jaminan memperoleh kredit dan dapat dijadikan sebagai kelengkapan memperoleh kredit. Besar kredit yang dapat diberikan oleh perusahaan asuransi kepada tertanggung sesuai dengan nilai pertanggungan.

d. Berfungsi sebagai tabungan dan sumber pendapatan

Premi yang dibayarkan oleh tertanggung memiliki unsur tabungan yang memperoleh pendapatan berupa bunga dan bonus sebagai perjanjian.

## 5. Resiko Asuransi

a. Resiko Murni

Resiko Murni berarti bahwa ada ketidakpastian terjadinya suatu kerugian atau dengan kata lain hanya ada peluang merugi dan bukan suatu peluang keuntungan.

b. Resiko Investasi

Resiko investasi adalah resiko yang berkaitan dengan terjadinya dua kemungkinan, yaitu peluang mengalami kerugian finansial atau peluang memperoleh keuntungan

c. Resiko Individu

Resiko individu dibagi menjadi 3 macam yaitu; *resiko pribadi* yaitu resiko yang memengaruhi kapasitas atau kemampuan seseorang memperoleh keuntungan. *Resiko harta* yaitu resiko terjadinya kerugian keuangan apabila kita memiliki suatu benda atau harta, yaitu adanya peluang harta tersebut untuk hilang, dicuri, atau rusak. *Resiko tanggung gugat* yaitu resiko yang mungkin dialami sebagai tanggung jawab akibat merugikan pihak lain.<sup>12</sup>

## 6. Asuransi Syariah

a. Pengertian asuransi syariah

---

<sup>12</sup> Seomitra, *bank dan lembaga keuangan syariah*, hal.260

Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dalam fatwanya tentang pedoman umum asuransi syariah, memberi definisi tentang asuransi, asuransi syariah (Ta`min, takaful, tadhmun) adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam aset dan atau tabarru` yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad ( perikatan ) yang sesuai dengan syariah.<sup>13</sup>

Konsep asuransi syariah berasal dari budaya suku arab dengan sebutan Al-Aqilah hingga Zaman Nabi Muhammad saw. Konsep tersebut tetap diterima dan menjadi bagian dari hukum islam, hal tersebut tercantum dalam hadis nabi muhammad saw:

*Diriwayatkan oleh abu hurairah ra. Dia berkata: berselisih dari dua orang wanita dari suku huzail, kemudian salah satu wanita tersebut melempar batu ke wanita yang lain sehingga mengakibatkan kematian wanita tersebut beserta janin yang dikandungnya. Maka ahli waris dari wanita yang meninggal tersebut mengadukan wanita tersebut kepada Rasulullah saw. Maka Rasulullah saw. Memutuskan ganti rugi dari pembunuhan terhadap janin tersebut dengan pembebasan seorang budak laki-laki atau perempuan, dan memutuskan ganti rugi kematian tersebut dengan uang darah (diyath) yang dibayarkan oleh aqilah-nya (kerabat dari orang tua laki-laki).<sup>14</sup> (HR. Bukhari)*

*Al- aqila* adalah denda sedangkan makna aqil adalah orang yang membayar denda. Beberapa ketentuan sistem *aqilah* yang merupakan bagian dari asuransi sosial dituangkan oleh nabi muhammad saw. Dalam piagam madinah yang merupakan konstitusi piagam pertama di dunia setelah hijrah kemadina. Dalam pasal 3 konstitusi madinah berbunyi sebagai berikut:

---

<sup>13</sup>Asy`ari supermin, *Asuransi syariah konsep hukum dan operasionalnya*, (ponorogo: uwaia inspirasi indonesia, 2019)h.22

<sup>14</sup>Abdullah amrin, *meraih berkah melalui asuransi syariah*, (jakarta:PT gramedia, 2011)h.3

Orang Quraisy yang melakukan perpindahan(kemadinah) melakukan pertanggung jawaban bersama dan akan saling bekerja sama membayar uang darah diantara mereka. Jika seorang anggota suku melakukan pembunuhan terhadap anggota suku yang lain maka ahli waris korban akan memperoleh bayaran sejumlah uang darah sebagai kompensasi oleh penutupan keluarga pembunuh, yang disebut sebagai *aqilah*.<sup>15</sup>

Menurut amrin, pengelolaan asuransi syariah menggunakan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1) Prinsip tauhid

Setiap muslim harus melandasi dirinya dengan tauhid dalam menjalankan segala aktivitas kehidupan, tidak terkecuali dalam berasuransi syariah. Dimana dalam niatan dasar ketika berasuransi syariah haruslah berlandaskan pada prinsip tauhid, mengharapkan keridhaan Allah SWT. Jika dilihat dari sisi perusahaan, asas yang digunakan dalam berasuransi syariah bukanlah semata-mata meraih keuntungan dan peluang pasar namun lebih dari itu.

2) Prinsip keadilan

Karena nasabah membatalkan kepesertaan di tengah jalan, maka perusahaan asuransi berpotensi besar untuk melakukan tindakan tidak adil, seperti penyitaan dana (produk tabungan. Dalam asuransi syariah, dana simpanan nasabah yang dibayarkan melalui premi harus dikembalikan kepada nasabah yang bersangkutan beserta hasil investasinya. Beberapa perusahaan asuransi syariah bahkan menyerahkan lembaga kesejahteraan rakyat seperti zakaat, infaq,

---

<sup>15</sup>Ibid, hal. 4

shadaqoh,dll. Ketika dana tabungan nasabah ditarik atau terputus ditengah masa asuransi, jangan diambil meskipun memiliki dana.<sup>16</sup>

Hal ini berbeda dengan asuransi pada umumnya. Sikap adil terdapat pada firman Allah QS Al-Maidah: ayat: 8

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ  
شَنَّانُ قَوْمٍ عَلَى

أَلَّا تَعْدِلُوا إِعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَى وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

*Artinya: "hai orang-orang yang beriman, hendaklah kamu menjadi orang-orang yang menegakkan kebenaran karena allah menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-sekali kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah karena adil itu lebih dekat kepada takwa.dan bertakwalah kepada allah, sesungguhnya allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan."* (QS Al-Maidah : ayat 8).

### 3) Prinsip tolong menolong

Hakekat konsep asuransi syariah adalah tolong menolong, dimana sesama peserta bertabarru` atau berderma untuk kepentingan peserta lain yang tertimpa musibah. Peserta tidak berderma kepada perusahaan asuransi, peserta berderma hanya kepada sesama peserta saja.

### 4) Prinsip amanah

Pada hakekatnya kehidupan ini adalah amanah yang kelak dipertanggung jawabkan kepada allah SWT. Perusahaan dituntut untuk amanah dalam segala hal seperti mengelola dana premi dan proses klaim. Nasabah juga harus amanah dalam aspek resiko yang menyimpannya.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup>Novi puspitasari," sejarah dan perkembangan asuransi islam serta perbedaannya dengan asuransi konvensional ", *JEAM* Vol X No. 1/2011 hal. 40

<sup>17</sup>Novi puspitasari, " sejarah dan perkembangan asuransi islam serta perbedaannya dengan asuransi konvensional", *JEAM*. Vol X No.1, 2011. hal.41

#### 5) Prinsip saling ridho (*An taradhin*)

Aspek *An taradhin* atau saling meridhai harus selalu menyertai. Nasabah ridha dananya dikelola oleh perusahaan asuransi syariah yang amanah dan professional. Perusahaan asuransi syariah ridha terhadap amanah yang diberikan peserta untuk mengelola kontribusi peserta.

#### 6) Prinsip menghindari riba

Riba adalah nilai tambah dalam transaksi emas, perak, dan seluruh jenis makanan, dan dapat pula dikatakan bahwa riba mengambil harta tertentu selain harta yang dipinjam.<sup>18</sup> Kegiatan asuransi syariah salah satunya adalah menginvestasikan kumpulan dana tabarru` dan dana investasi pada instrument yang non ribawi atau sesuai dengan syariah, yang berarti tidak terdapat unsure riba, sebagaimana dalam system asuransi konvensional.

#### 7) Prinsip menghindari maysir

Maysir artinya sesuatu yang mengandung unsur judi. Syara` telah melarang perjudian dengan tegas, bahkan syara` memandang bahwa harta yang dikembangkan dengan jalan perjudian bukanlah termasuk hak milik Allah SWT.<sup>19</sup>

Masih menurut Abdullah Yusuf Ali, judi dan mabuk-mabukan merupakan perbuatan dosa dalam arti sosial atau orang seorang. Semua itu dapat menghancurkan kita dalam kehidupan sehari-hari di dunia ini, begitu juga dalam kehidupan rohani kita pada hari kemudian. Adanya kesan, bahwa kalau hanya sedikit tidak berbahaya, kita

---

<sup>18</sup> Rudiansyah, "telaah gharar, riba, dan maysir dalam prespektif transaksi ekonomi islam, dalam jurnal of Indonesian Islamic economic law, Vol 2 No.1, 2020. hal. 106

<sup>19</sup> Evan hamzah muktar, "muamalat terlarang: maysir dan gharar, jurnal asy-syukriyyah, vol.18, 2017. hal. 86

dituntut untuk memikirkannya kembali baik-baik dari segala segi-seginya, segi sosial atau perorangan dalam arti jasmani dan rohani.<sup>20</sup>

Dengan konsep berbagi risiko tidak ada salah satu pihak yang merasa diuntungkan atau dirugikan. Kondisi ini didasarkan pada suatu kenyataan bahwa jika peserta mendapatkan kalim, maka dana yang dibayarkan untuk kalim tersebut adalah dana tabarru` atau dana tolong menolong dari kumpulan peserta yang lain sehingga perusahaan tidak merasa dirugikan.

#### 8) Prinsip menghindari gharar

Menurut Al-khattabi gharar adalah sesuatu yang tidak diketahui akibatnya, inti dan rahasianya tersembunyi. Dalam defenisi menunjukkan kepada kita bahwa setiap jual beli yang maksudnya tidak diketahui dan tidak jelas takarannya adalah termasuk kategori gharar. Asuransi syariah melandaskan kegiatannya dengan konsep tolong menolong.

Tolong menolong diwujudkan dengan membayar sejumlah dana yang akan menjadi kumpulan dana tabarru` dimana dana tabarru` ini yang digunakan untuk membantu peserta asuransi jika mendapatkan musibah. Walaupun musibah bersifat tidak jelas dan tidak pasti kapan terjadinya, namun kondisi tersebut tidak berpengaruh pada jumlah dan tolong menolong yang dibayarkan oleh peserta.<sup>21</sup>

## **B. Klaim**

### **1. Pengertian Klaim**

Klaim adalah permintaan peserta, ahli warisnya, atau pihak lain yang terlibat perjanjian dengan perusahaan asuransi atas terjadinya musibah yang menyebabkan kerugian dan peserta berhak menerima tanggungan berdasarkan perjanjian. Dalam klaim wajib adanya administrasi klaim yang

---

<sup>20</sup> Chuzaimah Batubara, *Ekonomi Dalam Perkembangan Pemikiran Islam*, (Medan:UINSU FEBI FRESS, 2015)

<sup>21</sup> Novi puspitasari, *sejarah perkembangan asuransi islam serta perbedaannya dengan asuransi konvensional*, ”, *JEAM* Vol X No.1, 2011. hal.43

berfungsi untuk melakukan verifikasi berkas klaim peserta untuk memenuhi perjanjian kontrak apakah klaim tersebut berhak bayar atau tidak.<sup>22</sup>

Klaim atau *claim* sesuai dengan fatwa DSN No.21 Tahun 2001 tentang klian asuransi syariah adalah merupakan permintaan peserta atau ahli warisnya maupun pihak lain yang terlibat perjanjian kepada pihak asuransi atas terjadinya kerugian sebagaimana yang diperjanjikan, atau aplikasi oleh peserta untuk memperoleh pertanggunganan atas kerugiannya yang tersedia berdasarkan perjanjian secara umum prosedur klaim pada asuransi umum hampir sama dengan, baik pada asuransi syariah maupun konvensional.<sup>23</sup> Yang membedakan dari masing-masing perusahaan adalah kecepatan dan kejujuran dalam menilai suatu klaim.

Menurut budi menyatakan klaim asuransi merupakan suatu tuntutan yang dilakukan oleh pihak tertanggung kepada pihak penanggung atas adanya kontrak perjanjian asuransi yang mengikat antar pihak dalam menjamin pembayaran ganti rugi apabila terjadi musibah yang dialami oleh pihak tertanggung, dimana dapat diklaim apabila premi telah dibayarkan oleh pihak tertanggung. Pada umumnya, klaim adalah tuntutan hak yang dilakukan sehubungan pemenuhan ketentuan ketentuan atas perjanjian asuransi sebelumnya.<sup>24</sup>

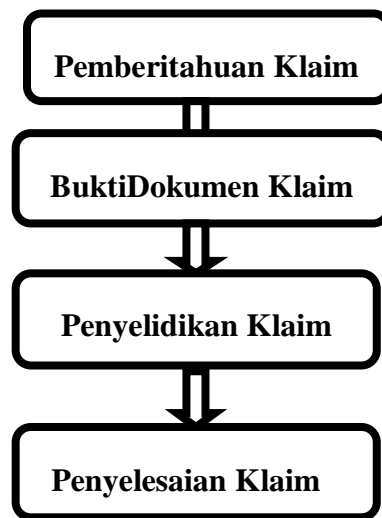
Adapun proses paling sederhana dalam klaim, dimana masing masing perusahaan memiliki prosedur sendiri untuk mempermudah nasabah (*services*), berikut gambar proses klaim sampai kepada pembayaran (*penyelesaian klaim*)

---

<sup>22</sup> Rian hasanah.at,all, “tinjauan terhadap proses kalim asurans jiwa kumpulan pada PT. Asuransi syariah keluarga Indonesia”, jurnal ekonomi islam Vol. 9 No.2, 2018. hal. 216

<sup>23</sup> Ahmad rodoni, *asuransi dan pegadaian syariah*, (jakarta:mitra wacana media,2015)h. 24

<sup>24</sup> Wanda agustiranda,dkk, “*pengaruh pendapatan premi, pembayaran klaim, dan risk based capital terhadap pertumbuhan laba pada perusahaan*”, dalam jurnal ilmiah manajemen bisnis dan terapan, Vol. XIV, No. 1, april 2019. hal.3



**Gambar 2.1 Proses penyelesaian klaim**

Sumber pembayaran klaim pada asuransi syariah diperoleh dari rekening tabarru` yaitu iuran kebijakan yang telah diniatkan oleh peserta untuk dana saling tolong menolong apabila ada peserta lain yang terkena musibah, sedangkan pada asuransi konvensional, sumber pembayaran klaim berasal dari rekening perusahaan, murni, bisnis, dan tentu tidak ada nuansa spritual yang melandasinya. Klaim yang dibayarkan perusahaan adalah bagian dari timbale balik peserta berkewajiban membayar sejumlah premi sebagai tertanggung dan perusahaan berkewajiban untuk membayar klaim sebagai penanggung apabila peserta mengalami musibah atau jatuh tempo. Jenis klaim ada macam, antara lain:

- a. Klaim habis kontrak
- b. Klaim meninggal dunia
- c. Klaim nilai tunai
- d. Klaim nilai sebagian
- e. Klaim biaya perawatan
- f. Klaim tahapan pendidikan



Administrasi klaim berfungsi melakukan verifikasi berkas kalim peserta untuk memenuhi perjanjian kontrak apakah klaim tersebut layak bayar atau tidak. Setiap dokumen yang diterima akan dilakukan verivikasi secara umum, meliputi dokumen klaim, polis dalam kondisi *in force*, peristiwa kerugian masih dalam kontrak, peristiwa kerugian tidak dalam pengecualian polis, tidak mengandung kecurangan atau tidak melanggar peraturan.

Berdasarkan fatwa tentang pedoman umum asuransi syariah pada ketentuan ketujuh, ditetapkan bahwa:

- a. Klaim dibayarkan berdasarkan akad yang disepakati pada awal perjanjian.
- b. Klaim dapat berbeda dalam jumlah, sesuai dengan premi yang dibayarkan.
- c. Klaim atas akad tijarah sepenuhnya merupakan hak peserta, dan merupakan kewajiban perusahaan untuk memenuhinya.
- d. Klaim atas adak tabarru` merupakan hak peserta dan merupakan kewajiban perusahaan, sebatas yang disepakati dalam akad.<sup>25</sup>

Pada semua perusahaan asuransi, termasuk yang berdasarkan konsep asuransi syariah, sebenarnya tidak ada alasan untuk memperlambat penyelesaian klaim yang diajukan tertanggung. Tindakan memperlambat itu tidak boleh dilakukan, karena klaim adalah kewajiban yang sudah dijanjikan sejak awal oleh perusahaan asuransi. Salah satu letak perbedaan antara asuransi konvensional dan asuransi syariah adalah pada sumber pembataraan dana klaim.

Pada asuransi konvensional, terdapat keracunan akad dalam sumber dana pembayaran klaimnya. Nasabah tidak mengetahui dari mana dana pertanggunganan yang diberikan perusahaan asuransi berasal. Nasabah hanya mengetahui jumlah klaim yang akan diterimanya. Berbeda dengan asuransi syariah, sejak perjanjian awal nasabah sudah diberi penjelasan bahwasanya

---

<sup>25</sup>AM.Hasan ali, *asuransi dalam prespektif hukum islam*, (jakarta: kencana, 2004) h.222-

sumber dana klaim itu berasal dari dana tabarru` yang merupakan kumpulan infak para nasabah sebagai dana kebijakan yang diberikan kepada nasabah yang tertimpa musibah.

## 2. Prinsip-prinsip klaim

Khoiril, ada tiga prinsip yang harus diperhatikan oleh petugas klaim sejak klaim diterima sampai klaim dibayarkan kepada peserta. *Pertama*, tepat waktu maksudnya adalah klaim harus dibayar sesuai waktu yang dijanjikan. Ada yang meletakkan batas waktu satu hari sampai 30 hari. Ini terjadi jika berkas klaim lengkap.

*Kedua*, tepat jumlah adalah kaim yang klaim yang harus dibayarkan kepada peserta sesuai dengan santunan yang menjadi hak peserta atau ahli warisnya, sesuai dengan nilai keugian atau niai maksimal yang menjadi haknya.

*Ketiga*, tepat orang artinya klaim dibayarkan harus benar-benar kepada orang yang berhak. Dengan prinsip ini, perusahaan tidak akan membayarkan santunan kepada ahli waris jika nama ahli waris tersebut tidak tercantum dalam polis. Meskipun demikian, terkadang dalam kondisi-kondisi tertentu perusahaan asuransi membutuhkan bukti-bukti sah untuk membayarkan manfaat asuransi kepada pihak yang tidak tercantum dalam polis.<sup>26</sup>

## 3. Prosedur pengajuan klaim

### a. Pemberitahuan kalim

Segera setelah peristiwa yang sekitarnya membuat tertanggung menderita kerugian, tertanggung atau pihak yang mewakilinya segera melaporkan kepada penanggung. Laporan lisan harus dipertegas dengan laporan tulisan. Pada tahap awal ini tertanggung akan mendapat petunjuk lebih

---

<sup>26</sup> Rian hasanah.dkk, "tinjauan terhadap proses kalim asurans jiwa kumpulan pada PT. Asuransi syariah keluarga Indonesia", dalam *jurnal ekonomi islam* Vol 9, No 2, November 2018. Hal.216-217

lanjut mengenai apa yang harus dilakukan oleh tertanggung, dan dokumen apa saja yang harus dilengkapi oleh tertanggung.

b. Bukti klaim

Peserta yang mendapat musibah diminta menyediakan fakta-fakta yang utuh dan bukti-bukti kerugian. Tujuan ini penting bagi peserta yang mendapat musibah untuk menyerahkan klaim tertulis dengan melengkapi “lembaran klaim” standar yang dirancang untuk masing-masing *class of business (COB)*, yang digunakan untuk melengkapi dokumen-dokumen yang diajukan sebagaimana yang dipersyaratkan secara standar dalam industry asuransi Indonesia.

c. Penyelidikan

Setelah laporan yang dilampiri dengan laporan pendukung diterima oleh penanggung, dilakukan analisis administrasi, apabila tahap ini telah dilalui, penanggung akan memutuskan untuk survey langsung kelapangan atau menuunjuk ke independent adjuster, jika hal itu diperlukan. Laporan survey atau adjuster akan dijadikan dasar apakah klaim dijamin oleh polis atau tidak.

d. Penyelesaian klaim

Setelah terjadi kesepakatan mengenai jumlah penggantian sesuai peraturan perundangan yang berlaku, diisyaratkan bahwa pembayara klaim tidak boleh lebih dari 30 hari sejak terjadi kesepakatan tersebut.

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa klaim adalah hak peserta atau tertanggung untuk mendapatkan dana sebagai ganti kerugian yang dialami tertanggung, diperoleh dari pihak penanggung atau perusahaan asuransi sebagaimana perjanjian sesuai diawal polis.<sup>27</sup>

#### 4. Jenis-jenis klaim

a. Klaim habis kontrak

---

<sup>27</sup> Ibid, hal.218

Diajukan peserta karena perjanjian telah berakhir sampai batas waktu yang telah disepakati. Dokumen yang diperlukan adalah formulir pengajuan klaim, polis asli, fotocopy identitas diri yang masih berlaku dan buku asli pembayaran premi terakhir

b. Klaim nilai tunai

Diakibatkan karena adanya kematian peserta dan yang mengajukan klaim adalah ahli waris yang tercantum pada polis/pihak lain yang diberikan kuasa. Adapun dokumen yang dibutuhkan adalah formulir pengajuan klaim, polis asli identitas diri yang berlaku, surat keterangan dari rumah sakit yang menjelaskan kenapa peserta meninggal, surat keterangan dari pamong praja dan surat keteangan dari kepolisian republic Indonesia jika musibah keran lalu lintas.

c. Klaim nilai tunai sebagian

Dilakukan peserta apabila jumlah polis mencapai 2 tahun aktif serta maksimal jumlah yang didapat 50% dari saldo tabungan. Peserta tidak dikenakan beban sedikitpun karena termasuk bunga.

d. Klaim biaya perawatan

Penggantian kerugian peserta dengan alasan karena pengeluaran biaya oleh peserta dalam pengobatab/perawatan rumah sakit karena kecelakaan ataupun sakit. Dokumentasi yang diperlukan formulir pengajuan klaim, polis asli, foto copy identitas diri yang masih berlaku, resume dari rumah sakit dimana dirawat, laboratorium dan foto copy biaya pengobatan.

e. Klaim tahapan pendidikan

Kalim yang diajukan oleh peserta jatuh tempo dana pendidikan sebagaimana yang tercantum pada polis. Dokumentasinya formulir pengajuan klaim, polis asli, foto copy identitas diri yang masih berlaku, bukti asli pembayaran premi terakhir, surat jatuh tempo tahapan dari perusahaan.<sup>28</sup>

**Table 2.1**

---

<sup>28</sup>Rolianah, Wiwik Saidatur “ Analisis Tabarru Dan Klaim Peserta Asuransi Syariah Di Ndongesia ”. Dalam *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol.2, No.2, Januari 2020 E-ISSN:2621-606X

### Pembayaran Klaim Asuransi Syariah

Kedudukan peserta	Sumber pembayaran klaim
Tertimpa musibah	1. Tabungan peserta 2. Porsi bagi hasil investasi 3. Santunan dari rekening derma (tabarru`)
habis masa kontrak	1. Tabungan peserta 2. Porsi bagi hasil investasi 3. Santunan dari kelebihan tabungan derma (tabarru`) setelah digunakan untuk pembayaran klaim dan biaya operasi
Mengundurkan diri	1. Tabungan peserta 2. Porsi bagi hasil investasi

## C. Maqasid Syariah

### 1. Pengertian Maqasid Syariah

*Maqasid syariah* terdiri dari 2 kata yaitu *maqasid* dan *syariah*. Secara bahasa, kata *maqasid* merupakan jamak dari *maqshad* yang berarti maksud dan tujuan.<sup>29</sup> Sedangkan *syariah* berasal dari kata *asy-syir`ah* dan *asy-syariah* dengan arti tempat sumber air yang tidak pernah terputus dan orang yang datang kesana tidak memerlukan adanya alat.<sup>30</sup> Sehingga bisa ditafsirkan jika *maqasid syariah* ialah prinsip-prinsip yang sesuai dengan syariat islam.

Adapun secara terminologi, beberapa pengertian *maqasid al-syariah* yang dikemukakan oleh beberapa ulama antara lain<sup>31</sup>:

a. Al- imam al-ghazali

---

<sup>29</sup>Sri wahyuni, *kinerja maqasid syariah dan faktor-faktor determinan*. (surabaya: scopindo media pustaka, 2019) h.9

<sup>30</sup>Yusuf al-qaradhawi, *fiqih maqashid syariah*, (jakarta timur: pustaka al-kautsar, 2017)h. 13

<sup>31</sup>Ika yunia fauzia dan abdul kadir riyadi, *Prinsip dasar ekonomi islam prespektif maqashid al- syari`ah*, (jakarta: kencana, 2014) h. 41-43

Penjagaan terhadap maksud dan tujuan syariah adalah upaya mendasar untuk nertahan hidup,menahan faktor-faktor kerusakan dan mendorong terjadinya kesejahteraan.

b. Al- imam as-syathibi

Al- Maqasid terbagi menjadi dua: yang pertama, berkaitan dengan maksud tuhan selaku pembuat syariah; dan kedua, berkaitan dengan maksud *mukallaf*.

Kembali ke maksud syari` (Allah) adalah kemashlahatan untuk hambanya di dalam dua tempat; dunia dan akhrat. Dan kembali kepada maksud mukallaf ( manusia) adalahketika hambanya dianjurkan untuk hidup kemashlahatan di dunia dan akhirat. Yaitu dengan menghindari kerusakan yang ada dalam dunia.Maka dari itu haruslah ada penjelasan kemashlahatan (mashlahah) dan keruskan (*mafsadah*).<sup>32</sup>

c. `alal al- fasi

“maqasid al-syari`ah merupakan tujuan pokok syari`ah dan rahasia dari setiap hukum yang ditetapkan oleh tuhan.

d. Ahmad al- raysuni

“maqasid syari`ah merupakan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh syari`ah untuk mencapai demi kemaslahatan manusia.

e. Abdul wahab khallaf

“tujuan umum ketika allah menetapkan hukum-hukum-Nya adalah untuk mewujudkan kemaslahatan manusia dengan terpenuhinya kebutuhan yang *dlaruriyah,hajiyah*, dan *tahsiniyah*”.

Dari beberapa pengertian diatas, bisa disimpulkan bahwa:

*Maqasid al-syari`ah* adalah maksud allah selaku pembuat syariah untuk memberikan kemaslahatan kepada umanusia. Yaitu dengan terpenuhinya

---

<sup>32</sup> Ibid, hal.44

kebutuhan dlaruriyah, hajiyah, dan tahsiniyah agar manusia bisa hidup dalam kebaikan dan dapat menjadi hamba allah yang baik.

## 2. Prinsip- prinsip maqasid as-syarī`ah

Tujuan syar`i dalam mensyariatkan ketentuean hukum kepada orang-orang mukallaf adalah dalam upaya mewujudkan kebaikan-kebaikan bagi kehidupan mereka, melalui ketentuan yang *darury*, *hajiy*, dan *tahsiniy*.<sup>33</sup> Syatibi berpandangan bahwa tujuan utama dari syariat adalah untuk menjaga dan memperjuangkan tiga kategori hukum. Tujuan dari tiga kategori tersebut adalah untuk memastikan bahwa kemaslahatan kaum muslimin, baik di dunia maupun diakhirat terwujud dengan cara yang terbaik karena tuhan berbuat demi kebaikan hambanya.

Adapun prinsip-prinsip dari maqashid syariah ialah sebagai berikut:<sup>34</sup>

- a. *Al- maqashid ad-daruriyat*, secara bahasa artinya adalah kebutuhan yang mendesak. Dapat dikatakan aspek-aspek kehidupan yang sangat penting dan pokok demi berlangsungnya urusan-agama dan kehidupan manusia secara baik. Pengabaian terhadap aspek tersebut akan mengakibatkan kekacauan dan ketidakadilan di dunia ini, dan kehidupan akan berlangsung dengan sangat tidak menyenangkan.
- b. *Al-maqashid al-hajiyyat*, secara bahasa artinya kebutuhan. Dapat dikatakan adalah aspek-aspek hukum yang diutamakan untuk meringankan beban yang teramat berat, sehingga hukum yang dapat dilaksanakan dengan baik. Ibnu Contohnya mempersingkat ibadah dalam keadaan terjepit atau sakit, dimana penyederhanaan hukum muncul pada saat darurat dalam kehidupan sehari-hari.
- c. *Al-maqashid at-tahsiniyyat*, secara bahasa berarti hal-hal penyempurna. Menunjukkan aspek-aspek hukum seperti anjuran hukum

---

<sup>33</sup>Dede rosyada, *hukum islam dan pranata sosial:dirsyah islamiyah III* (jakarta: rajawali pers, 1993)h. 29

<sup>34</sup>Muhammad syukri albanī dan rahmat hidayat, *filsafat hukum islam & maqashid syariah* (jakarta: kencana, 2020) h. 44-45

memerdekakan budak, berwudhu sebelum shalat, dan bersedekah pada orang miskin.

### 3. Perwujudan al-daruriyat al-khams

Ibnu qoyyim menjelaskan bahwa tujuan islam adalah untuk mewujudkan kemashlahatan hamba dunia dan akhirat. Menurutny, eluruh hukum itu mengandung keadilan, rahmat, kemashlahatan dan hikmah, jika keluar dari keempat nilai yang dikandungnya, maka hukum tersebut tidak dapat dinamakan hukum islam.

Dalam rangka mewujudkan kemashlahatan di dunia dan akhirat berdasarkan penelitian para ahli ushul fiqih ada lima unsure pokok yaitu.<sup>35</sup>

a. Memelihara agama.

فُلْ إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ يُوحَىٰ إِلَيَّ أَنَّمَا إِلَهُكُمُ إِلَهٌ وَاحِدٌ فَمَنْ كَانَ يَرْجُوا لِقَاءَ رَبِّهِ فَلْيَعْمَلْ عَمَلًا

صَالِحًا وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِ أَحَدًا

Artinya:” katakanlah, sesungguhnya aku ini manusia biasa seperti kalian, diwahyukan kepadaku bahwa sesungguhnya tuhan kalian itu adalah tuhan yang esa. Barang siapa mengharap perjumpaan dengan tuhannya, maka hendaklah ia mengerjakan amal shalih dan janganlah ia mempersekutukan seorang Pun dalam beribadat kepada tuhannya”. (Q.S. Al-Kahfi : 110)

Manusia membutuhkan agama secara mutlak , tanpa agama tidak ada gunanya hidup, bahkan agama adalah kebutuhan paling utama dari semua kebutuhan pokok. Untuk melindungi kehormatan agama, syariat menetapkan hukuman yang berat bagi kejahatan agama. Agama menempati urutan pertama sebab, keseluruhan ajaran syariat mengarahkan manusia untuk berbuat sesuai kehendaknya dan keridhaan tuhan.

---

<sup>35</sup> agil bahsoan, ”masalah sebagai maqasid Al-Syariah”, INOVASI, vol 8, no.8, maret 2011  
ISSN 1693-9034, hal.116-117



b. Memelihara jiwa.

Memelihara jiwa dimaksudkan untuk memelihara hak untuk hidup secara terhormat dan memelihara jiwa agar terhindar dari tindakan penganiayaan berupa pembunuhan, pemotongan anggota badan maupun tindakan melukai termasuk di dalamnya mengkonsumsi makanan-makanan yang biasa merusak tubuh atau berlebih-lebihan dalam mengkonsumsi (*israf*)

c. Memelihara akal.

Syariat memandang akal manusia sebagai karunia Allah SWT yang sangat penting. Dengan akal manusia dapat membedakan mana yang baik dan mana yang buruk. Dengan adanya akal manusia ditugasi untuk beribadah kepada Allah. Orang tidak berakal tidak dibebani tugas-tugas syariat. Karena itu akal harus dipelihara dan dilindungi. Untuk itulah maka syariat mengharamkan khamar dan seluruh yang dapat membunuh kreativitas akal dan gairah kerja manusia. Sehingga dalam ekonomi Islam, khamar dan sejenisnya dipandang tidak punya nilai mulai dari memproduksi, mendistribusi sampai dengan mengkonsumsi.

d. Memelihara keturunan

Kemaslahatan duniawi dan ukhrawi dimaksudkan Tuhan berkesinambungannya dari generasi satu ke generasi lainnya. Syariat yang terlaksana pada satu generasi saja tidak bermakna akibat punahnya generasi manusia. Untuk itu Islam mengatur pernikahan dan mengharamkan perzinahan, menetapkan siapa-siapa yang boleh dikawini, bagaimana tatacara perkawinan serta syarat dan rukun yang harus dipenuhi.

e. Memelihara harta benda

Meskipun pada hakikatnya harta benda semuanya merupakan kepunyaan Allah SWT namun Islam mengakui hak pribadi seseorang. Islam mensyariatkan peraturan-peraturan mengenai muamalat seperti jual beli,

sewa menyewa, pinjam meminjam, gadai dan sebagainya serta melarang penipuan dan melakukan praktek riba. Memelihara harta juga dipahami dengan mengatur system muamalat atas dasar keadilan dan kerelaan, berusaha mengembangkan harta kekayaan dan menyerahkan ke tangan orang yang mampu menjaga dengan baik.

#### 4. Pengertian kepercayaan

Menurut mahardika dan basuki, kepercayaan nasabah didefinisikan disini sebagai indikator keadaan psikologis yang mengarah pada kepercayaan dalam melakukan transaksi perbankan di internet, menjaga komitmen dalam melayani nasabah, dan memberikan manfaat pada penggunaannya.<sup>36</sup>

Menurut mahardika dan basuki mendefinisikan dimensi dari kepercayaan dibagi menjadi 4 yaitu, keadaan psikologis yang mengarah pada kepercayaan dalam melakukan transaksi perbankan di internet, menjaga komitmen dalam melayani nasabah, dan memberikan manfaat pada penggunaannya.

Akbar dan parvez menyatakan bahwa kepercayaan hanya ada ketika salah satu pihak yakin dalam hubungan kerjasama yang dapat diandalkan dan mempunyai integritas. Kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang ia inginkan pada diri orang lain, dan bukan apa yang ia takutkan. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa partnernya akan memberikan kepuasan yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji, atau pernyataan orang lain dapat dipercaya.

Akbar dan pavre menjelaskan beberapa manfaat dari adanya kepercayaan:<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup>Alifatul laily romadloniyah,at,all, “pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi daya guna, persepsi kepercayaan, dan persepsi manfaat terhadap minat nasabah dalam menggunakan e-money pada bank bri lamongan”, dalam *jurnal penelitian ekonomi dan akuntansi* vol,III No.2,juni 2018. Hal 702

<sup>37</sup> A.A.Ayu ratih permata sari, at, all, *kepercayaan pelanggan diantara hubungan citra perusahaan dan kewajaran harga dengan loyalita pelanggan mapemal.com*, (jateng: penerbit lakeisha, 2020) hal. 21-24

- a. Kepercayaan dapat mendorong pemasar untuk berusaha menjaga hubungan yang erjalin dengan bekerjasama dengan rekan perdagangan.
- b. Kepercayaan menolak pilihan jangka pendek dan lebih memilih keuntungan jangka panjang yang diharapkan dengan mempertahankan rekan yang ada.
- c. Resiko besar dengan bijaksana karena percaya bahwa rekannya tidak akan mengambil kesempatan yang dapat merugikan pasar.

Yee dan faziharudean menyatakan bahwa indikator kepercayaan terdiri atas tiga komponen yaitu:<sup>38</sup>

- a. Integritas (integrity)

Merupakan persepsi konsumn bahwa perusahaan mengikuti prinsip-prinsip yang dapat diterima seperti menepati janji, berperilaku sesuai etika dan jujur.

- b. Kebajikan (benevolence)

Yang didasarkan pada besarnya kepercayaan kemitraan yang memiliki tujuan dan motivasi yang menjadi kelebihan untuk organisasi lain pada saat kondisi yang baru muncul, yaitu kondisi dimana komitmen tidak terbentuk.

- c. Kompetensi ( competence)

Kompetensi merupakan kemampuan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh konsumen dan memenuhi segala kebutuhannya.

#### **D. Penelitian Terdahulu**

Pada penelitian-penelitian yang telah dilakukan penulis, maka penelitian terdahulu dalam penerapan teori yang sama menjadi sangat penting untuk

---

<sup>38</sup> Ibid, hal.24-25

menghindari plagiat serta untuk mencari hubungan antara penelitian terdahul dan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Penelitian pertama adalah yang dilakukan oleh Pitri Nur Faizah dengan judul skripsi “Analisis Penyelesaian Klaim Asuransi dengan Prespektif *Maqasid Syariah* dalam meningkatkan kepercayaan nasabah produk takafullink salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya.”Persamaan pada penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang penyelesaian klaim dalam respektif maqasid syariah.Dan perbedaan dalam penelitian ini adalah terletak pada objek penelitiannya berbeda dengan penelitian yang dilakukan pada peneliti sebelumnya.

Penelitian kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh Sri Handayani , dengan judul skripsi “Pengaruh Penyelesain Klaim Asuransi Terhadap Pencapaian Target Penjualan Produk Asuransi AJB Bumi Putera 1912 Cabang Bengkulu”. Persamaan pada penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama mengulas tentang penyelesaian klaim asuransi.Sedangkan perbedaan pada penelitian tersebut ialah tentang pengaruh penyelesaian klaim dalam penelitian yang dilakukan penulis tidak mengulas tentang pengaruh melainkan penyelesaian.dan dalam penelitiannya tidak menggunakan prespektif maqasid syariah.

Penelitian ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh Intan Ayu Nur Wegayanti, dengan judul skripsi “Implementasi *Maqasid Syariah* dalam Mekanisme Asuransi Takaful Keluarga Jogja”. Persamaan pada penelitian ini yaitu sama- sama meneliti tentang *Maqasid syariah*, sedangkan perbedaan pada penelitian tersebut adalah pada skripsi intan nur ayu wegayanti yaitu menggunakan judul implementasi, dan dalam penelitiannya tidak membahas tentang penyelesaian klaim asuransi akan tetapi hanya membahas tentang maqasid syariah nya saja.

Penelitian keempat adalah penelitian yang dilakukan oleh Rifka Agustiwati, dengan judul skripsi “Implementasi *maqasid syariah* dalam mekanisme asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta”. Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama

meneliti tentang maqasid syariah, sedangkan perbedaan pada penelitian ini yaitu dalam penelitian ini tidak membahas tentang klaim dan kepercayaan nasabah akan tetapi dalam penelitian ini hanya membahas tentang maqasid syariah.

Penelitian kelima adalah penelitian yang dilakukan oleh Kiki Rachmat Baehaki dengan judul skripsi Analisis Standart Operating Procedure Penyelesaian Klaim Peserta Pada Perusahaan Pialang Asuransi Syariah PT. Estika Jasatama Jakarta. Persamaa pada penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang penyelesaian klaim asuransi. Sedangkan Perbedaannya yaitu objek penelitiannya dan penelitian ini hanya membaha tentang penyelesaian klaim asuransi.

**Table 2.2 penelitian terdahulu**

No.	Nama/ Judul/ Tahun	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Pitri Nur Faizah dengan judul skripsi “Analisis Penyelesaian Klaim Asuransi dengan Prespektif <i>Maqasid Syariah</i> dalam meningkatkan kepercayaan nasabah produk takafullink salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya (2017)	Hasil dari penelitian ini adalah dalam mengupayakan penyelesaian klaim asuransi dengan prespektif maqasid syariah PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya antarlain perolehan dana klaim tidak diperoleh dari jalan yang batil. Pengelolaan dana tabarru` dialokasikan dengan nilai-nilai syariah dan tidak mengandung riba. Pengadministarsian dan penyelidikan pengajuan klaim dilakukan dengan prosedur yang ketat.	Persamaan pada penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang penyelesaian klaim dalam respektif maqasid syariah	Perbedaan dalam penelitian ini adalah terletak pada objek penelitiannya berbeda dengan penelitian yang dilakukan pada peneliti sebelumnya.
2.	Sri Handayani , dengan judul skripsi	Hasil dari penelitian ini ialah dalam	Persamaan pada	Sedangkan

	<p>“Pengaruh Penyelesaian Klaim Asuransi Terhadap Pencapaian Target Penjualan Produk Asuransi AJB Bumi Putera 1912 Cabang Bengkulu (2017)</p>	<p>penyelesaian klaim asuransi dari tahun 2011-2015 mengalami kenaikan yang menunjukkan bahwa semakin banyak penyelesaian klaim asuransi semakin baik yang berarti kepercayaan nasabah semakin besar terhadap AJB Bumi Putera 1912 dan nasabah akan terus ikut berpartisipasi dalam pembelian kembali produk asuransi yang ada.</p>	<p>penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama mengulas tentang penyelesaian klaim asuransi</p>	<p>perbedaan pada penelitian tersebut ialah tentang pengaruh penyelesaian klaim dalam penelitian yang dilakukan penulis tidak mengulas tentang pengaruh melainkan penyelesaian. dan dalam penelitiannya tidak menggunakan prespektif maqasid syariah.</p>
3.	<p>Intan Ayu Nur Wegayanti, dengan judul skripsi “Implementasi <i>Maqasid Syariah</i> dalam Mekanisme Asuransi Takaful Keluarga Cabang Jogja”(2018)</p>	<p>Hasil pada penelitian ini adalah bahwa maqasid syariah telah di implementasikan dalam mekanisme asuransi Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta. Hal tersebut diukur dari peran asuransi takaful keluarga dalam</p>	<p>Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang <i>Maqasid syariah</i></p>	<p>perbedaan pada penelitian tersebut adalah pada skripsi intan nur ayu wegayanti yaitu menggunakan</p>

		mewujudkan kemashlahatan pada aspek-aspek perlindungan syariah dalam produk dan mekanismenya.		judul implementasi, dan dalam penelitiannya tidak membahas tentang penyelesaian klaim asuransi akan tetapi hanya membahas tentang maqasid syariahnya saja.
4.	Rifka Agustawati, dengan judul skripsi "Implementasi <i>maqasid syariah</i> dalam mekanisme asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta (2019)	hasil pada penelitian ini adalah kinerja pada industry antaradinhijabs dinilai sudah menerapkan prinsip maqasid syariah namun belum sempurna. Hal tersebut terlihat dari kinerja bisnisnya baik dalam keuangan, pemasaran dan operasionalnya yang menyesuaikan 5 asas pokok maqasid syariah.	Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang maqasid syariah	perbedaan pada penelitian ini yaitu dalam penelitian ini tidak membahas tentang klaim dan kepercayaan nasabah akan tetapi dalam penelitian ini hanya membahas tentang maqasid syariah
5.	Kiki Rachmat Baehaki dengan judul skripsi Analisis	Hasil dari penelitian ini ialah pelaksanaan	Persamaan pada penelitian ini	Perbedaannya yaitu objek

	Standart Operating Procedure Penyelesaian Klaim Peserta Pada Perusahaan Pialang Asuransi Syariah PT. Estika Jasatama Jakarta (2019)	prosedur penyelesaian klaim peserta harus sesuai dengan SOP yang berlaku pada perusahaan pialang asuransi syariah PT. Estetika Jasatama. Peserta atau pemegang polis harus melaporkan kejadian klaim kepada perusahaan pialang asuransi dan memerikan dokumen-dokumen klaim yang valid untuk diproses lebih lanjut.	yaitu sama-sama meneliti tentang penyelesaian klaim asuransi	penelitiannya dan penelitian ini hanya membaha tentang penyelesaian klaim asuransi
--	---	---	--	--

### E. Alur Penelitian

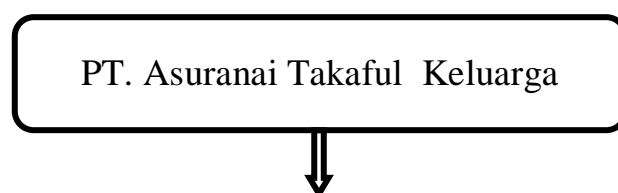
Kerangka berpikir merupakan sebuah bentukagar konsep yang dapat digambarkan situasi yang akan menjadi pusat perhatian atau penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Untuk melihat fokus penelitian yang akan dilakukan peneliti telah mengambil judul dalam penelitian ini yaitu: **“Analisis Penyelesaian Klaim Asuransi dengan Prespektif Maqasid Syariah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan.”**

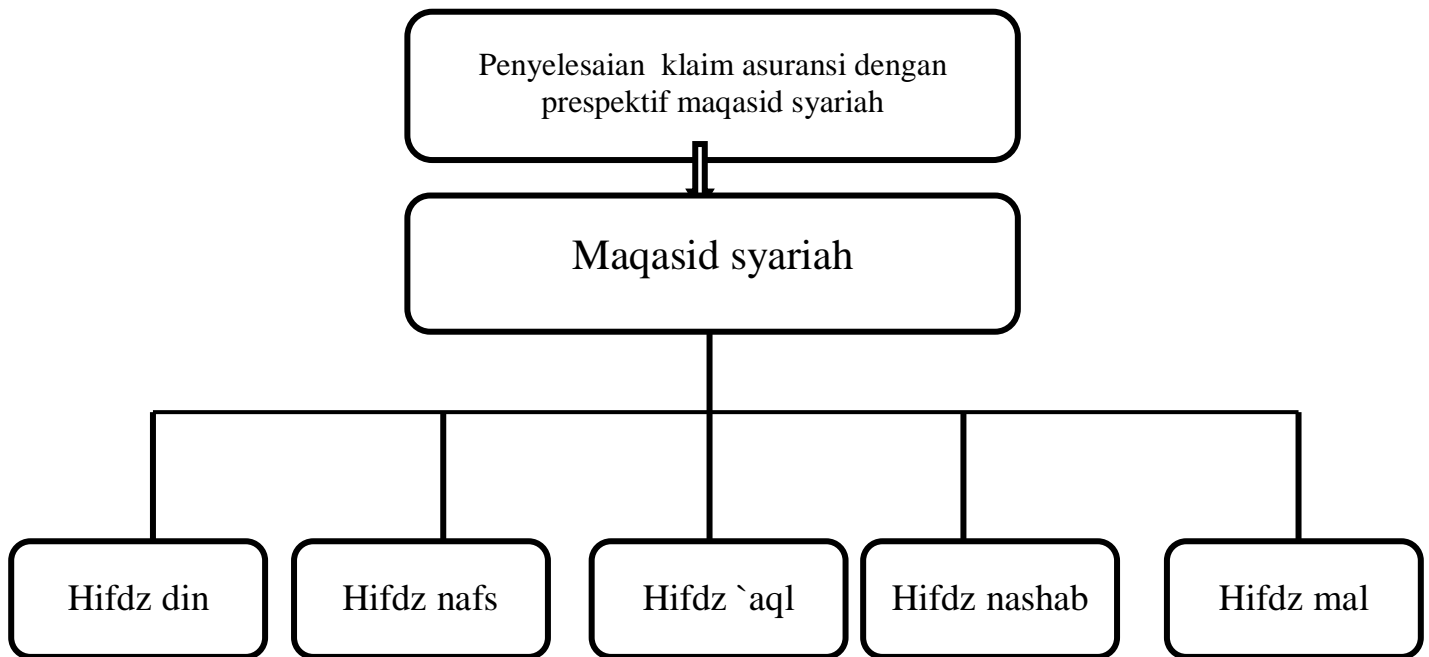
Klaim asuransi adalah proses pengambilan manfaat asuransi tertanggung kepada penanggung karena adanya suatu risiko yang sedang menyimpannya. Tiap peserta yang tertimpa musibah berhak untuk mendapatkan dana manfaat dari perusahaan sesuai ngan perjanjian akad. Dana kalim asuransi ini berasal dari danatabarru`, infak yang dikumpulkan oleh semua nasabah sebagai dana kebajikan. Dalam pengajuan klaim asuransi terdapat beberapa prosedur yang harus dipatuhi nasabah. Jika prosedur yang sudah ditetapkan tidk dipatuhi dengan benar, maka pengajuan klaim akan ditolak dan dana tidak bisa dicairkan



Kemudahan dan kecepatan penyelesaian klaim yang diterapkan oleh perusahaan PT.Asuransi Takaful Keluarga Medan ini tidak selamanya diapresiasi positif. Hal ini terjadi karena munculnya dugaan apakah prosedur penyelidikan telah diberlakukan dengan benar, mengingat dana klaim diambilkan dari dana tabarru` yang terkumpul dari infak para nasabah untuk membantu nasabah lain yang tengah ditimpa musibah. Dalam hal ini pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga Medan mampu menjelaskannya dengan bijak, hal terpenting dalam proses pengajuan kalim adalah kejujuran dari nasabah, sebab ditolaknya pngajuan klaim mayoritas dikarenakan ketidak jujuran nasabah dalam mengisi formulir atau tidak jelasnya memberikan keterangan tentang kronologis terjadinya klaim dan dokumen pendukung.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat digambarkan dalam bentuk skema kerangka berpikir sebagai berikut





**Gambar 2.2 AlurPenelitian**



## **BAB III**

### **METODEOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu, penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. Metode penelitian ini lebih suka menggunakan teknik analisis mendalam (*in-depth analysis*), yaitu mengkaji masalah secara kasus per kasus karena metode kualitatif yakin bahwa sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya. Tujuan dari metodologi ini bukan suatu generalisasi tetapi pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah.<sup>39</sup>

#### **B. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

##### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT Asuransi Takaful Keluarga jl. Setia budi komplek setia budi Center 1 blok C Medan.

Takaful Keluarga adalah pelopor perusahaan asuransi jiwa syariah di Indonesia. Mulai beroperasi sejak tahun 1994, Takaful Keluarga mengembangkan berbagai produk untuk memenuhi kebutuhan berasuransi sesuai syariah meliputi perlindungan jiwa, perlindungan kesehatan, perencanaan pendidikan anak, perencanaan hari tua, serta menjadi rekan terbaik dalam perencanaan investasi.

##### 2. Waktu Penelitian

Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian yaitu mulai dari November 2021 hingga selesai

**Table 3.1 Waktu penelitian 2020-2021**

---

<sup>39</sup>Nur ahmadi bi rahmani ,*metodologi penelitian ekonomi*,(Medan:FEBI UIN-SU Press, 2016), hal.4

No	Kegiatan	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agst	Sep
1.	Pengajuan judul skripsi											
2.	Bimbingan proposal skripsi											
3.	Seminar proposal											
4.	Bimbingan skripsi											
5.	Sidang munaqosah											

### C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah suatu hal yang penting dalam penelitian, subjek penelitian harus disiapkan sebelum peneliti siap untuk mengumpulkan data yang akan diteliti.<sup>40</sup> Subjek penelitian berupa benda, hal atau orang. Dengan demikian subjek penelitian adalah staf dan nasabah dari perusahaan PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang setia budi medan.

### D. Jenis dan sumber data penelitian

#### 1. Jenis data

Penulis menggunakan jenis data kualitatif dalam melakukan penelitian tersebut. Yang mana penelitian kualitatif yaitu suatu metode yang cenderung menggunakan analisis dan pemahaman yang lebih mendalam pada suatu masalah.

---

<sup>40</sup> Salim dan Syahrur, *Metode Penelitian Kualitatif Konsep dan Aplikasi Dalam Ilmu Sosial, Keagamaan Dan Pendidikan*, (Bandung: Citapustaka Media, 2016), h.142

Selain itu juga penelitian kualitatif juga bertujuan untuk menemukan kategori-kategori dan hubungan antarvariable. Peneliti perlu menjelaskan terjadinya suatu fenomena atas dasar kerangka teknik yang tersusun selama penelitian berlangsung. Dengan demikian peneliti tidak perlu terhambat oleh kehausan untuk mengikuti teori yang terdapat dalam berbagai literature yang telah dibangun sebelumnya, sebab mungkin saja teori yang ada tidak sesuai dengan kenyataan yang ditemukan di lapangan.

## 2. Sumber data

Sumber data penelitian ini yaitu dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti yaitu berupa hasil wawancara dengan pihak perusahaan yang memahami tentang penyelesaian klaim asuransi dengan perspektif maqashid syariah.<sup>41</sup> Wawancara ini dilakukan dengan salah satu karyawan dari perusahaan atau agen dari perusahaan asuransi takaful keluarga cabang setia budi medan.

Adapun data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber bacaan yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas seperti buku-buku, jurnal, internet, al-quran dll.

## E. Teknik dan pengumpulan data

### 1. Metode Wawancara (interview)

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu.<sup>42</sup> Dan dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dalam fenomena yang terjadi yang tidak mungkin bisa ditemukan melalui

---

<sup>41</sup>Sugiono, metode penelitian pendekatan kualitatif, kuantitatif dan R&D, (bandung: alfa beta.2009), hal. 317

<sup>42</sup>Ibid, hal. 318

observasi. Dan dengan cara seperti ini akan menghasilkan informasi yang relevan dalam penelitian.

Pada penelitian ini, Wawancara dilakukan oleh peneliti kepada pihak perusahaan Asuransi Takaful Keluarga Medan. Dengan cara menganalisis penyelesaian klaim asuransi dari penjelasan yang dipaparkan oleh salah satu agen atau karyawan perusahaan dan keterangan yang dijelaskan oleh nasabah dari perusahaan tersebut.

## 2. Metode pengamatan (observasi)

Teknik pengamatan yaitu suatu cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung .akan tetapi peneliti tidak ikut serta dalam kegiatan, peneliti hanya mengamati bagaimana prosedur penyelesaian klaim di PT. Asuransi takaful keluarga medan. Hasil yang diperoleh dicatat dengan cermat dan diteliti sesuai dengan data yang dibutuhkan.

## 3. Metode dokumentasi

Metode dokumentasi ialah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan melihat dokumen-dokumen atau catatan yang relevan dalam masalah. Dokumentasi merupakan setiap proses pembuktian yang didasarkan atau jenis sumber apapun baik yang bersifat tulisan, lisan, gambaran atau arkelogis.<sup>43</sup>

Metode ini digunakan untuk memperoleh data sejumlah fakta dan data yang tersimpan dalam data yang berbentuk dokumentasi.

## **F. Teknik analisis data**

Analisis data adalah upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain.

---

<sup>43</sup>Natalina nilam sari, "memahami studi dokumen penelitian kualitatif" dalam *jurnal wacana* vol.XIII No. 2 juni 2014, hal.178

Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna.<sup>44</sup>

Jadi, metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah uji deskriptif, yaitu dengan cara merumuskan dan menafsirkan data yang ada sehingga memberikan gambaran yang jelas melalui pengumpulan, penyusunan dan menganalisis data sehingga dapat diketahui gambaran umum kegiatan prosedur penyelesaian klaim pada perusahaan. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan, menganalisis dan membahas tentang gambaran mengenai hal-hal yang akan diteliti terkait dengan penerapan penyelesaian klaim asuransi pada PT. Asuransi takaful keluarga cabang setia budi medan. Kemudian data penyelesaian klaim perusahaan tersebut diolah dan dianalisis dengan menggunakan teori prespektif maqashid syariah, selanjutnya dianalisis menggunakan fakto-faktor yang mempengaruhi kepercayaan seseorang terkait penyelesaian klaim asuransi yang ditetapkan di PT. Asuransi takaful keluarga cabang setia budi medan.

Data yang sudah dianalisis, diolah dan disimpulkan sehingga pemecahan persoalan atau solusi tersebut dapat berlaku secara umum.

Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan yaitu

1. Pengumpulan data, yaitu peneliti akan mencatat semua data-data yang terlibat dan memeriksanya kembali apakah data klaim asuransi tersebut sudah relevan, jelas dan lengkap. Dalam hal ini peneliti mengambil data klaim asuransi yang akan dianalisis sesuai dengan rumusan masalah.
2. Reduksi data, yaitu memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Reduksi penelitian merupakan sebuah bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, dan membuang data yang tidak perlu. Peneliti melakukan pengelompokan data agar data yang disusun mudah bagi peneliti untuk menganalisa data-data tersebut.

---

<sup>44</sup>Ahmad rijali, " analisis data kualitatif", dalam *jurnal alhadharah* vol. 17 No. 33 januari-juni 2018, hal. 84



3. Penemuan hasil, yaitu dengan menganalisis data yang diperoleh dari penelitian untuk memperoleh kesimpulan mengenai kebenaran fakta yang ditemukan yang akhirnya merupakan sebuah jawaban dari rumusan masalah.

Ketiga tahapan diatas saling mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya. Langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan data melalui pengamatan, wawancara dengan para informan dilengkapi dengan dokumen yang ada kemudian peneliti menganalisis terhadap data-data tersebut. Analisis ini dilakukan dengan cara klarifikasi, melakukan wawancara kemudian data-data yang diperoleh ditelaah dengan disertai alasan-alasan yang logis dan relevan sehingga tetap mengacu pada referensi yang digunakan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum PT. Asuransi Takaful Keluarga Medan**

###### **a. Sejarah Asuransi Takaful keluarga**

Takaful keluarga adalah pelopor perusahaan asuransi jiwa syariah di Indonesia. Mulai beroperasi sejak tahun 1994, Takaful Keluarga mengembangkan berbagai produk untuk memenuhi kebutuhan berasuransi sesuai syariah meliputi perlindungan jiwa, perlindungan kesehatan, perencanaan pendidikan anak, perencanaan hari tua, serta menjadi rekan terbaik dalam perencanaan investasi.

Guna meningkatkan kualitas operasional dan pelayanan, Takaful Keluarga telah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 dari Det Norske Veritas (DNV), Norwegia, pada November 2009 sebagai standar internasional mutakhir untuk sistem manajemen mutu. Takaful Keluarga terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta memiliki tenaga pemasaran yang terlisensi oleh asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) dan Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI).

Kinerja positif Takaful Keluarga dari tahun ke tahun dibuktikan dengan diraihnya penghargaan-penghargaan prestisius yang diberikan oleh berbagai institusi. Atas kerja keras dan komitmen yang tinggi dari insan Takaful, perusahaan berhasil mencatat prestasi dengan kembali meraih berbagai penghargaan award dari lembaga pemeringkatan independen, seperti majalah infobank, investor, media Asuransi serta karim *Business Consulting*.

Berawal dari sebuah kepedulian yang tulus, beberapa pihak bersepakat untuk membangun perekonomian syariah di Indonesia. Atas perkarsa Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) melalui yayasan abdi bangsa, bersama Bank Muamalat Indonesia Tbk., PT Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, dan beberapa pengusaha muslim Indonesia, serta

bantuan teknis dari Syarikat Takaful Malaysia, Bhd. (STMB), Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) mendirikan PT. Syarikat Takaful Indonesia (Takaful Indonesia) pada 24 Februari 1994, Sebagai Perusahaan perintis pengembangan asuransi syariah di Indonesia.

Selanjutnya, pada 5 Mei 1994 Takaful Indonesia mendirikan PT. Asuransi Takaful Keluarga ( Takaful Keluarga) sebagai perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia. Takaful Keluarga diresmikan oleh Menteri Keuangan saat itu, Mar`ie Muhammad dan mulai beroperasi sejak 25 Agustus 1994. Guna melengkapi layanan pada sector asuransi kerugian, PT. Asuransi Takaful Umum didirikan sebagai anak perusahaan Takaful Keluarga yang diresmikan oleh Prof. Dr. B.J Habibie, selaku ketua sekaligus pendiri ICMI, dan mulai beroperasi pada 2 Juni 1995.

Takaful Keluarga berkomitmen untuk terus memperkuat dan memperluas jaringan layanan di seluruh Indonesia. Peningkatan dan pembaharuan sistem teknologi informasi terus diupayakan demi memberikan pelayanan prima kepada peserta. Dengan pengalaman lebih dari 20 tahun, takaful keluarga menjadi pilihan terpercaya dalam menyediakan solusi perlindungan jiwa dan perencanaan investasi sesuai syariah bagi masyarakat Indonesia.

Berbekal pengalaman dan didukung dengan layanan berkualitas, jaringan pemasaran yang semakin luas serta ditopang dengan citra perusahaan yang kuat, Takaful Keluarga bertekad untuk menjadi perusahaan asuransi syariah terkemuka dan memberikan kemaslahatan bagi umat.

#### **b. Visi dan Misi PT. Asuransi Takaful Keluarga**

##### **1) Visi**

Menjadi perusahaan asuransi jiwa syariah yang terdepan yang terdepan dalam pelayanan, operasional dan pertumbuhan bisnis syariah di Indonesia dengan professional, amanah dan bermanfaat bagi masyarakat.

##### **2) Misi**

- a) Menyelenggarakan bisnis asuransi syariah secara professional dengan memiliki keunggulan dalam standar operasional dan layanan.
- b) Menciptakan sumber daya manusia yang handal melalui program pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan.
- c) Mendayagunakan teknologi yang terintegrasi dengan berorientasi pada pelayanan dan kecepatan, kemudahan serta informasi.

**c. Produk-produk asuransi Syariah PT. Takaful Keluarga**

Produk-produk asuransi syariah pada PT. asuransi Takaful Keluarga ada 3 bagian yaitu:

1) Takaful Personal

a) Takaful dana pendidikan

Takaful dana pendidikan ialah produk asuransi jiwa syariah yang dikaitkan dengan program tabungan dan dirancang khusus untuk membantu setiap orang tua dalam merencanakan dana pendidikan buah hatinya. Pola penarikan dana disesuaikan dengan kebutuhan biaya untuk setiap jenjang pendidikan mulai dari Taman Kanak-Kanak hingga Perguruan Tinggi.

Manfaat dalam berasuransi Takaful Dana Pendidikan yaitu:

1. Dana tahapan pendidikan

Dana tahapan pendidikan akan dibayarkan sesuai dengan kebutuhan untuk setiap jenjang pendidikan sejak Taman Kanak-Kanak hingga lulus Perguruan Tinggi.

2. Manfaat meninggal dunia

100% Manfaat Takaful Dasar, Dana Tahapan Pendidikan, serta Beasiswa Perguruan Tinggi Akan dibayarkan jika peserta (orangtua) meninggal dunia karena kecelakaan.

3. Manfaat cacat tetap total

50% manfaat Takaful Dasar, Dana Tahapan Pendidikan, serta beasiswa perguruan tinggi akan dibayarkan jika peserta (orangtua) mengalami cacat tetap total karena kecelakaan.

#### 4. Santunan atas wafatnya anak

10% uang pertanggungan dan dana tabungan pendidikan yang terbentuk akan dibayarkan jika penerima hibah (anak) meninggal dunia selama polis aktif.

#### b) Takafulink Salam

Kebahagiaan dan kesejahteraan financial dapat diraih dengan persiapan dan perencanaan keuangan yang baik. Memiliki polis asuransi syariah sebagai proteksi financial atas risiko hidup dan kesehatan adalah sebuah keharusan. Menyempurnakan ikhlar dengan berinvestasi menambah kesempurnaan perencanaan keuangan.

Takafulink salam merupakan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (*unit link*) dan dikelola berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Di samping menghadirkan manfaat utama berupa proteksi financial atas risiko hidup serta jaminan biaya kesehatan, Takafulink Salam dirancang khusus agar anda dapat berinvestasi secara optimal untuk berbagai kebutuhan yang ingin anda raih di masa depan.

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.

#### 5. 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.

#### 6. Manfaat investasi

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

#### c) Takafulink Salam Cindekia

Takafulink salam cindekia merupakan produk asuransi jiwa syariah yang dikaitkan dengan investasi (unit link) dan dirancang khusus untuk mempersiapkan biaya pendidikan buah hati. Hasil investasi yang optimal membuat kita tidak perlu risau dengan biaya pendidikan kemanapun sang buah hati berkeinginan untuk menjalani studi, baik di dalam atau diluar negeri.

#### Manfaat berasuransi syariah takafulink salam cindekia

##### 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 kecelakaan diri

100% manfaat takaful dasar dan nilai dana investasi yang terbentuk akan dibayarkan jika peserta meninggal dunia karena kecelakaan dalam masa berlakunya polis.

##### 3. Santunan biaya kesehatan

Santunan biaya kesehatan akan dibayarkan senilai dengan plan yang dipilih jika peserta (anak) menerima tindakan rawat inap di klinik atau rumah sakit.

##### 4. Payor term untuk pemegang polis

Pembayaran kontribusi akan dilanjutkan perusahaan sampai dengan masa pembayaran kontribusi berakhir jika pemegang polis (orangtua) meninggal dunia dalam masa berlakunya polis.

5. Payor TPD untuk pemegang polis

Pembayaran kontribusi akan dilanjutkan perusahaan sampai dengan masa pembayaran kontribusi berakhir jika pemegang polis (orang tua) mengalami cacat tetap total.

6. Manfaat dana tahapan pendidikan

Dana tahapan pendidikan yang diambil dari nilai investasi yang terbentuk akan dibayarkan jika peserta (anak) hidup hingga tanggal berakhirnya polis.

d) Takafulink salam ziarah baitullah

Takafulink salam ziarah baitullah merupakan produk asuransi jiwa syariah yang dikaitkan dengan investasi (unit link) dan dirancang khusus untuk mempersiapkan biaya perjalanan ibadah ke tanah suci. Besarnya biaya yang diperlukan untuk haji maupun umrah menuntut tidak hanya persiapan spiritual, tetapi juga perencanaan finansial matang.

Manfaat berasuransi syariah takafulink salam ziarah baitullah 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 kecelakaan diri

100% manfaat takaful dasar dan nilai dana investasi yang terbentuk akan dibayarkan jika peserta meninggal dunia karena kecelakaan.

3. Santunan biaya kesehatan

Santunan biaya kesehatan akan dibayarkan senilai dengan plan yang dipilih jika peserta menerima tindakan rawat inap di klinik atau rumah sakit.

4. Manfaat investasi

Nilai dan investasi yang terbentuk akan dibayarkan jika peserta hidup hingga masa berlaku polis berakhir.

e) Takafulink salam wakaf

Takafulink salam merupakan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (unit link) dan dikelola berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Disamping menghadirkan manfaat proteksi financial atas risiko hidup dan dana investasi, takafulink salam wakaf merupakan sarana yang tepat untuk mempersiapkan dana wakaf yang diambil persentase tertentu dari dana investasi dan/atau manfaat takaful untuk disalurkan kepada badan pengelola wakaf (Nazhir Nakaf).

Wakaf bukan hanya sedekah biasa. Pahala pewakaf akan terus mengalir sepanjang harta yang diwakafkan terus mengalir sepanjang harta yang diwakafkan terus bermanfaat, meskipun pewakaf telah meninggal dunia. Dengan demikian, wakaf merupakan kesempatan untuk menemukan kebahagiaan di dunia untuk memetik kebahagiaan di akhirat kelak.

Manfaat berasuransi takafulink salam wakaf yaitu:

1. Manfaat meninggal dunia

Minimum 55% manfaat takaful dasar dan 77% nilai dana investasi yang terbentuk akan dibayarkan kepada ahli waris yang ditunjuk jika peserta meninggal dunia dalam masa berlakunya polis.

2. Manfaat Wakaf

Maksimum 45% manfaat takaful dasar dan 33% nilai dana investasi yang terbentuk akan diwakafkan melalui badan pengelola wakaf (Nazhir) yang ditunjuk jika peserta meninggal dunia dalam masa berlakunya polis.

3. Manfaat investasi

Minimum 77% nilai dana investasi yang terbentuk dibayarkan kepada peserta dan maksimum 33% nilai dana investasi



diserahkan kepada badan pengelola wakaf jika peserta hidup hingga tanggal berakhirnya polis.

f) Takafulink slam community

Takaflink salam community merupakan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi yang didaftarkan secara kolektif minimum 10 peserta. Disamping menghadirkan manfaat utama berupa proeksi finansial atas risiko hidup serta jaminan biaya kesehatan, Takafulink Salam Community dirancang khusus agar adapat berinvestasi secara optimal untuk berbagi kebutuhan yang ingin diraih dimasa depan.

Manfaat berasuransi takafulink salam community yaitu:

1. Manfaat meninggal dunia

100% manfaat dasar dan nilai dana investasi yang terbentuk akan dibayarkan jika peserta meninggal dunia dalam masa berlakunya polis.

2. Manfaat kecelakaan diri

100% manfaat takaful dasar dan nilai dana investasi yang terbentuk akan dibayarkan jika peserta meninggal dunia karena kecelakaan dalam masa berakunya polis.

3. Manfaat cacat tetap total

100% manfaat takaful dasar dan nilai dana investasi yang terbentuk akan dibayarkan jika peserta mengalami cacat tetap total dalam masa berlakunya polis.

4. Santunan penyakit kritis

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

5. Santunan rawat inap

Santunan rawat inap akan dibayarkan seniali dengan plan yang dipilih oleh peserta.

6. Manfaat investasi

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

g) Takaful Falah Saving

Takafulink Falah Saving merupakan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (non-unit link) dengan periode akad minimum 10 tahun yang dikelola berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Disamping menghadirkan manfaat utama berupa proteksi finansial atas risiko hidup serta santunan biaya kesehatan, takaful falah saving dirancang khusus agar dapat berinvestasi secara optimal untuk berbagi kebutuhan yang ingin diraih dimasa depan.

Manfaat berasuransi syariah takaful falah saving.

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 kecelakaan diri

100% manfaat takaful dasar dan nilai dana investasi yang terbentuk akan dibayarkan jika peserta meninggal dunia karena kecelakaan dalam masa berlakunya polis.

3. Manfaat cacat tetap total

100% manfaat takaful dasar dan nilai dana investasi yang terbentuk akan dibayarkan jika peserta mengalami cacat tetap total dalam masa berlakunya polis.

4. Santunan penyakit kritis

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

5. Santunan rawat inap

Memberikan santunan harian jika peserta menjalani rawat inap di rumah sakit dengan besaran santunan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan.

#### 6. Manfaat investasi

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

#### h) Takaful Falah Proteksi

Takaful falah proteksi merupakan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (*non-unit link*) dengan periode akad 5 tahun yang dikelola berdasarkan prinsip-prinsip syariah. disamping menghadirkan manfaat utama berupa proteksi financial atas risiko hidup serta santunan biaya kesehatan, Takaful Falah Proteksi dirancang khusus agar dapat berinvestasi secara optimal untuk berbagai kebutuhan yang diraih dimasa depan.

Manfaat Asuransi Takaful Falah Saving.

#### 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 kecelakaan diri

100% manfaat takaful dasar dan nilai dana investasi yang terbentuk akan dibayarkan jika peserta meninggal dunia karena kecelakaan dalam masa berlakunya polis.

#### 3. Manfaat cacat tetap total

100% manfaat takaful dasar dan nilai dana investasi yang terbentuk akan dibayarkan jika peserta mengalami cacat tetap total dalam masa berlakunya polis.

#### 4. 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.

#### 5. Santunan rawat inap

Memberikan santunan harian jika peserta menjalani rawat inap dirumah sakit dengan besaran santunan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan.

#### 6. Manfaat Investasi

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

#### i) Takaful Al Khairat Plus

Takaful Al Khairat Plus merupakan produk asuransi jiwa syariah yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada penerima manfaat (ahli waris) apabila peserta meninggal dunia dalam masa perjanjian dengan pilihan tambahan manfaat asuransi kesehatan bagi peserta.

##### Manfaat asuransi Takaful Al Khairat Plus

##### 1. Santunan meninggal dunia

100% manfaat takaful dasar akan dibayarkan jika peserta meninggal dunia dalam masa berlakunya polis.

##### 2. Rider family hospital plan

Manfaat tambahan berupa penggantian biaya yang timbul dari pelayanan dan perawatan peserta (rawa inap dan rawat jalan) yang diperlukan secara medis dengan biaya yang wajar dan dengan maksimum penggantian biaya

#### j) Takaful kecelakaan diri individu

Takaful kecelakaan diri individu merupakan produk asuransi kecelakaan diri syariah yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada penerima manfaat apabila peserta meninggal dunia atau cacat tetap disebabkan kecelakaan dalam masa berlakunya polis

##### Manfaat asuransi takaful kecelakaan diri individu

##### 1. Santunan meningga dunia

100% manfaat takaful dasar akan dibayarkan jika peserta meninggal dunia karena kecelakaan dalam masa berlakunya polis.

2. Santunan cacat tetap tota

100% manfaat takaul dasar akan dibayarkan jika peserta mengalami cacat tetap total karena kecelakaan dalam masa berlakunya polis.

3. Santunan cacat tetap sebagian

Sejumlah prosentase tertentu dari manfaat takaful dasar akan dibayarkan jika peserta mengalami cacat tetap sebagian karena kecelakaan dalam masa berlakunyan polis.

2) Takaful korporat

a) Takaful Al- Khairat kumpulan

Program takaful al khairat adalah suatu program asuransi yang memeberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian.

b) Fulmedicare gold

Produk takaful kesehatan kumplan fulmadicare gold adalah suatu program asuransi kesehatan kumpulan yang merupakan proteksi ekonomi bagi perusahaan dalam kewajibannya memberikan jaminan kesehatan bagi para karyawan beserta keluarganya sehingga dapat membantu perusahaan dalam mengendalikan biaya jaminan kesehatan.

c) Takaful Ziarah

Takaful Ziarah dalah suatu program asuransi jiwa yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta ditakdirkan meninggal dunia atau menderita cacat teap bukan karena kecelakaan dalam masa perjanjian.

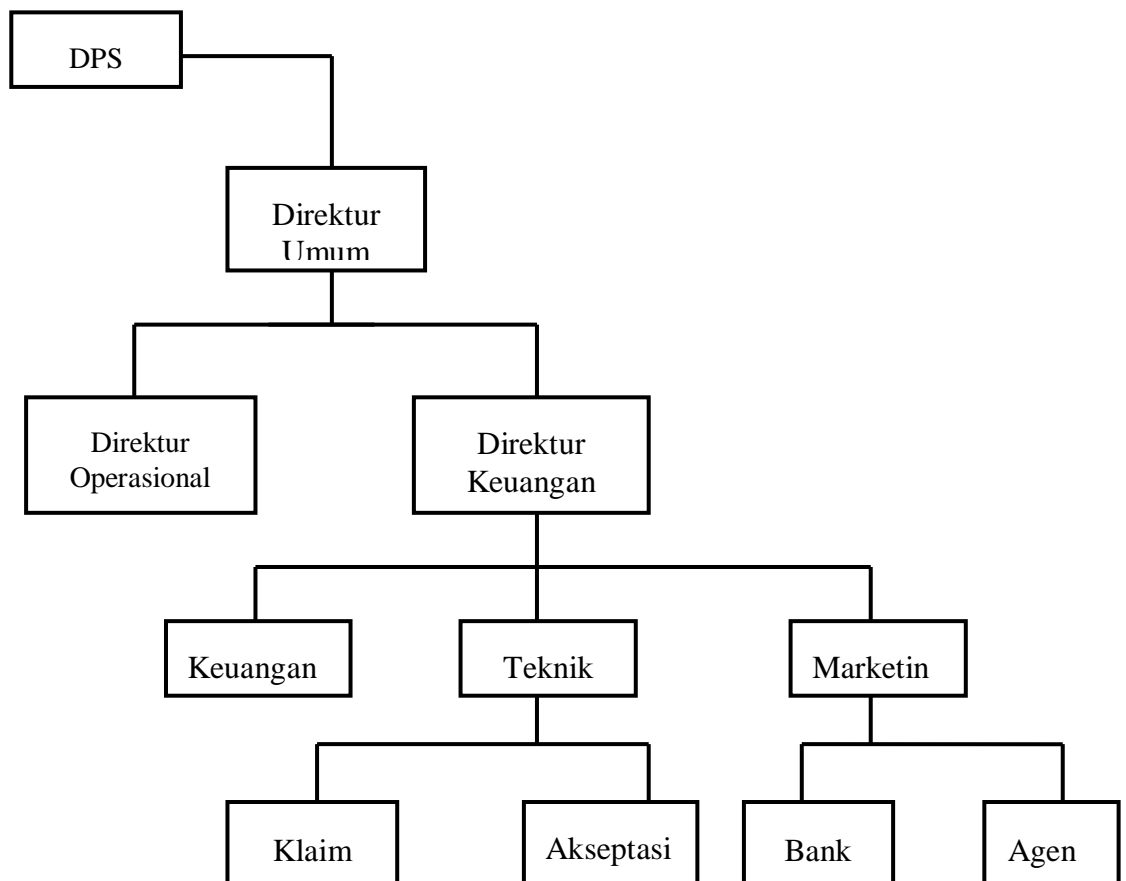
3) Takaful bancassurance

Takaful bancassurance hanya ada 1 produk yaitu takaful pembiayaan yang mana manfaat dari takaful pembiayaan ialah

- a) Proteksi financial atas berbagai risiko hidup nasabah perbankan dan pembiayaan sampai dengan usia 80 tahun
- b) Rate yang kompetitif
- c) Layanan peserta 24 jam

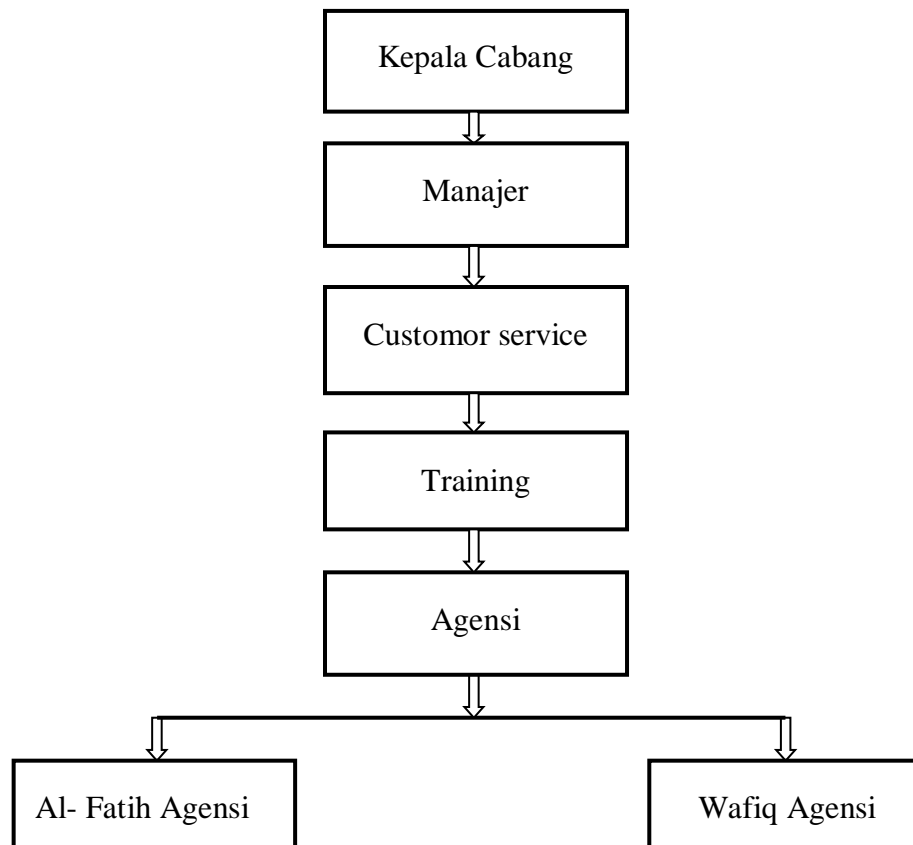
**d. Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga**

**1) Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga**



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga**

## 2) Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setiabudi Medan



**Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setiabudi Medan**

### 2. Produk Takaful Dana Pendidikan

Takaful dana pendidikan ialah produk asuransi jiwa syariah yang dikaitkan dengan program tabungan dan dirancang khusus untuk membantu setiap orang tua dalam merencanakan dana pendidikan buah hatinya. Pola penarikan dana disesuaikan dengan kebutuhan biaya untuk setiap jenjang pendidikan mulai dari Taman Kanak-Kanak hingga Perguruan Tinggi.

Takaful Dana Pendidikan menghadirkan proeksi financial bagi keberlangsungan pendidikan anak hingga perguruan tinggi bahkan bilamana

orangtua tertimpa musibah meninggal dunia atau cacat tetap total dalam masa perjanjian.

Manfaat dalam berasuransi Takaful Dana Pendidikan yaitu:

a. Dana tahapan pendidikan

Dana tahapan pendidikan akan dibayarkan sesuai dengan kebutuhan untuk setiap jenjang pendidikan sejak Taman Kanak-Kanak hingga lulus Perguruan Tinggi.

b. Manfaat meninggal dunia

100% Manfaat Takaful Dasar, Dana Tahapan Pendidikan, serta Beasiswa Perguruan Tinggi Akan dibayarkan jika peserta (orangtua) meninggal dunia karena kecelakaan.

c. Manfaat cacat tetap total

50% manfaat Takaful Dasar, Dana Tahapan Pendidikan, serta beasiswa perguruan tinggi akan dibayarkan jika peserta (orangtua) mengalami cacat tetap total karena kecelakaan.

d. Santunan atas wafatnya anak

10% uang pertanggungan dan dana tabungan pendidikan yang terbentuk akan dibayarkan jika penerima hibah (anak) meninggal dunia selama polis aktif.

Keunggulan berasuransi syariah takaful dana pendidikan di PT. Asuransi Takaful Keluarga

a. Murni syariah

Dana yang dikelola berdasarkan prinsip-prinsip syariah dibawah pengawasan Majelis Ulama Indonesia (MUI).

b. Pembayaran fleksibel

Pembayaran kontribusi yang dilakukan pada perusahaan takaful keluarga yaitu dapat dibayar bulanan, triwulanan, semesteran, tahunan, atau sekaligus. Pembayaran dapat dilakukan melalui auto debet rekening, auto debet kartu kredit, seor tunai di kantor pos, internet banking serta virtual account.



c. Kemudahan Berasuransi

Berbagai kemudahan dalam berasuransi akan anda dapatkan seperti cui kontribusi setelah tahun ke-5, laporan berkala terkait hasil investasi, serta penarikan dan pengalihan dan investasi kapan saja.

d. Perhitungan Zakat Mal

Menghadirkan ketenraman dalam berinvestasi dengan memperhitungkan zakat mal atas dana investasi sehingga menjaga keucian dan keberkahan harta.

### 3. Penyelesain Klaim Asuransi di PT. Asuransi Takaful Keluarga

Klaim asuransi merupakan permohonan resmi yang diajukan oleh nasabah kepada perusahaan asuransi untuk membayar hak ganti rugi tertanggung yang telah membayarkan premi berdasarkan ketentuan dalam polis asuransi yang sudah disepakati. Secara umum takaful dana pendidikan ialah suatu program asuransi yang menyediakan pola penarikan yang disesuaikan dengan kebutuhan dananya yang terkait pada biaya pendidikan anak yang memberikan manfaat untuk pembayaran santunan kepada ahli waris peserta, apabila terjadi musibah meninggal dunia atau cacat total dalam periode akad.

Pada umumnya, prosedur pengajuan klaim ada beberapa tahapan yang harus dilakukan oleh peserta jika ingin mencairkan dana klaimnya, yaitu<sup>45</sup>:

a. Pemberitahuan klaim

Pada pemberitahuan klaim peserta yang ingin mengajukan klaimnya harus melaporkan dirinya kepada pihak perusahaan untuk menghindari keterlambatan dalam pengajuan klaim. Peserta yang ingin mengajukan klaim asuransi diharapkan melapor kepada lembaga perusahaan yang memegang polis asuransi jiwa kumpulan dan kemudian lembaga tersebut yang melaporkan kepada pihak asuransi.

---

<sup>45</sup>Wanda agustiranda,dkk, “Pengaruh Pendapatan Premi, Pembayaran Klaim, Dan Risk Based Capital Terhadap Pertumbuhan Laba Pada Perusahaan”, *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan*, Vol. XIV , No. 1, April 2019. hal.5

Pelaporan klaim juga tidak hanya dengan manual saja, akan tetapi dengan canggihnya teknologi sekarang pelaporan pengajuan klaim bisa saja melalui email atau whatsapp untuk memudahkan peserta dalam penyelesain klaim. Sesuai dengan ketentuan polis pelaporan klaim diajukan selambat-lambatnya 90 hari kalender setelah kejadian musibah menimpa peserta, apabila persyaratan dokumen klaim sudah lengkap dan benar dalm waktu yang ditentukan tersebut maka klaim akan dibayarkan sesuai prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan.

b. Bukti dokumen klaim

Semua lembaga yang ingin mengajukan pencairan kalim asuransi maka wajib melengkapi dokumen yang diberikan oleh perusahaan. Dari roses pemberitahuan hingga pengumpulan dokumen, diharapkan peserta dan lembaga bekerjasama dengan baik.

Setelah proses pemberitahuan atau pelaporan klaim lembaga wajib menyerahkan bukti kalim pesertanya kepada pihak asuransi. Dokumen klaim yang harus dipenuhi secara umumnya ialah:

- 1) Form pengajuan klaim kumpulan
- 2) Foto Copy identitas diri wakil pemegang polis
- 3) Foto Copy kartu keluarga peserta
- 4) Foto Copy identitas diri peserta

*“Seperti yang dipaparkan oleh bapak ferry bahwa pada produk takaful dana pendidikan , pembayaran klaim bisa dislesaikan dengan melalui transfer kepada rekening perusahaan dan penyerahan dokumen juga bisa melalui form email yang dikirim perusahaan”.*

c. Penyelidikan klaim

Setelah bukti dokumen diterima oleh pihak asuransi, proses selanjutnya adalah penyelidikan kalim. Pada proses ini yang menentukan pihak asuransi untuk menerima atau menolak klaim karena pada proses ini dilakukan pengecekan data, status polis, ketentuan polis dan lainnya. Pihak asuransi melakukan penyelidikan kelapangan jika ada data yang tidak benar.

#### d. Penyelesaian klaim

Penyelesaian klaim ialah proses terakhir dalam pengajuan pencairan klaim asuransi. Pada tahap ini, peserta yang sudah melakukan pengajuan klaim akan berhak mendapatkan pergantian terhadap biaya yang sudah dikeluarkan serta mendapat hak atas perjanjian yang Telah disepakati diawal perjanjian tertulis pada polis.

Dalam penyelesaian klaim asuransi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga nasabah yang ingin mencairkan klaim harus memenuhi persyaratan dokumen yang yang dibutuhkan oleh perusahaan, yaitu:

- a. Menyerahkan polis yang sudah sepakati diawal perjanjian kepada pihak perusahaan.
- b. Mengisi formulir yang ingin klaim asuransi
- c. Menyerahkan potocofy ktp, polis dan formulir yang sudah dilengkapi dengan data diri dan sudah ditandatangani.
- d. Dan klaimnya ditransfer kepada nasabah SOP selama 14 hari kerja

Dari wawancara yang yang dilakukan dengan bapak ferry selaku agen alfatih pada perusahaan asuransi takaful keluarga pada proses pengajuan klaim asuransi.

*“pada prosedur pengajuan klaim asuransi proses penyerahan uangnya biasanya tidak sampai 14 hari, pada umumnya yang dilakukan perusahaan biasanya hanya 3 sampai 7 hari kerja. Pengajuan prosedur klaim asuransi pada asuransi takaful keluarga sekarang bisa melalui secara online untuk mempermudah nasabah, akan tetapi banyak nasabah yang melakukannya secara manual atau langsung datang ke perusahaan untuk menyelesaikan klaimnya”.*

#### **4. Penyelesaian Klaim Asuransi Dalam Prespektif Maqasid Syariah di PT. Asuransi Takaful Keluarga Medan**

Maqasid syariah merupakan tema yang sangat penting namun sering terlupakan dalam pengaplikasiannya dalam kegiatan perekonomian.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup>Martini Dwi Pusparini, Kesejahteraan Dalam Ekonomi Islam (Prespekif Maqasid Syariah). dalam *jurnalIslamic Economics Journal*” Vol. 1, No. 1 Juni 2015, hal. 501.

Secara umum maqasid syariah ditunjukkan untuk memperoleh kemashlahatan baik bagi individu maupun dalam kelompok, dan aturan didalamnya ditujukan untuk memperoleh kehidupan yang sempurna dimuka bumi.

Al- Ghazali mendefenisikan aspek kegiatan ekonomi dari fungsi kesejahteraan sosialnya dalam kerangka sebuah hierarki utilitas individu dan sosial yang tripastie, yakni kebutuhan (*dharuriyah*), kesenangan atau kenyamanan (*hajiyyah*), dan kemewahan (*tahsiniyah*).<sup>47</sup> Sesuai dengan maqasid syariah manusia memiliki 5 kebutuhan dasar yaitu pemeliharaan agama, jiwa, akal, dan keluarga dan harta.

Takaful dana pendidikan merupakan persiapan dana pendidikan anak untuk jangka panjang, jadi mengedukasi masyarakat bahwa menabung untuk pendidikan anak itu sangat penting. Disini peneliti akan memaparkan bagaimana penyelesaian klaim dengan menerapkan maqasid syariah dalam produk takaful dana pendidikan.

a. Memelihara agama (*hifdzu diin*)

Dalam perihal agama setiap orang berhak untuk menentukan agamanya sendiri. Namun begitu juga yang dilakukan peneliti saat menanyakan perihal agama dalam penyelesaian klaim asuransi dana pendidikan pada PT.Asuransi Takaful Keluarga Medan, yaitu penerapan yang dilakukan dalam penyelesaian klaim asuransi dengan memelihara agamanya seperti

1) Terhindar dari riba

Dalam perihal agama riba itu sangat dilarang oleh Allah SWT, karena dengan adanya riba maka salah satu pihak yang mengikuti transaksi akan merasa terzholimi. Hal ini dijelaskan dalam AL-Quran dalam surah Al-Baqarah ayat 278

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

---

<sup>47</sup>Ibid,hal 51

Artinya : *“Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah dan tinggalkanlah sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman”*<sup>48</sup>

Dalam penelitian ini kegiatan penyelesaian klaim asuransi yang dilakukan perusahaan terhindar dari riba karena akad yang dilakukan pada penyelesaiannya dengan menggunakan akad tabarru` yaitu akad tolong menolong sesama pihak dimana dana yang diambil yaitu dari dana peserta 30% untuk di santunkan dan 70% untuk perusahaan. Jadi dengan terhindarnya riba maka nasabah akan merasa tertarik untuk berasuransi di Asuransi Takaful.

2) Terhindar dari gharar

Ketidakjelasan dalam akad ialah hal yang dihindari oleh nasabah, namun dalam asuransi syariah ini akad yang dilakukan oleh perusahaan kepada nasabah sudah dengan secara terang-terangan.

b. Memelihara jiwa (*hifzdu nafs*)

Memelihara jiwa yang dimaksud dalam takaful dana pendidikan ialah perlindungan terhadap jiwa dalam mekanisme asuransi syariah yang dinilai dari pencegahan. Dengan mengikuti asuransi dana pendidikan maka jaminan pendidikan anak untuk masa depan akan terjamin. Seperti yang berdasarkan manfaat dalam produk asuransi dana pendidikan bawa 100% Manfaat Takaful Dasar, Dana Tahapan Pendidikan, serta Beasiswa Perguruan Tinggi Akan dibayarkan jika peserta (orangtua) meninggal dunia karena kecelakaan.

*Berdasarkan wawancara dengan bapak ferry, bahwa pada dasarnya dengan berasuransi dana pendidikan ini kita dapat melindungi jiwa dalam hal pendidikan anak untuk masa depan. Karena apabila suatu saat terjadi musibah kepada orang tua dari nasabah maka biaya pendidikan anak akan ditangani perusahaan sampai ia perguruan tinggi.*

---

<sup>48</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur`an Dan Terjemahannya*, Hal.47

Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa dalam perlindungan jiwa perusahaan sudah menerapkannya untuk kemashlahatan nasabahnya.

c. Memelihara akal (*hifdz al-aql*)

Sebagai umat beragama, kita dianjurkan untuk menjaga akal kita agar tetap sehat dan sesuai dengan segala aturan yang ada. Dalam hal penyelesaian klaim yang diterapkan dalam hifz al-aql ialah bahwa orang tua anak sudah mempersiapkan yang terbaik untuk pendidikan masa depan anaknya.

*“Berdasarkan wawancara dengan ibu dari nasabah subarko mengatakn bahwa produk dana pendidikan di Asuransi Takaful mengajarkan kami sebagai orang tua untuk mempersiapkan dana pendidikan anak kemas depan yang lebih baik.”*

Dan dalam penerapan memlihara aqal dalam penyelesain klaim ini yaitu membedakan mana yang benar dan yang salah pada klaim nasabah seperti misalnya dalam pemberkasan dokumen, perusahaan akan menjelaskan dokumen apa yan seharusnya akan dilampirkan jika ingin menyelesaikan klaim asuransi.

d. Memelihara keturunan (*hifzd an-nasl*)

Perlindungan terhadap keturunan pada produk takaful dana pendidikan ini terletak pada kemashlahatan ahli warisnya karena apabila ahli waris terkena musibah atau meninggal dunia maka biaya pendidikan anaknya akan tetap berjalan dengan sesuai kesepakatan pada akad perjanjian.

*Berdasarkan wawancara dengan bapak ferry bahwa apabila berasuransi di produk takaful dana pendidikan maka orangtua akan menyiapkan dana pendidikan untuk anaknya, dan tidak mengeluarkan banyak biaya kedepannya.*

Jadi sudah terlihat jelas bahwa perlindungan untuk keturuna itu sangat penting untuk kita jaga, agar mendapatkan kemaslahatan bagi nasabahnya.

e. Memelihara harta (*hifzd al- mal*)

Kemashlahatan pada perlindungan harta ialah suatu hal yang terpenting bagi nasabah dalam suatu perusahaan. Namun aplikasi dalam perlindungan harta pada produk tafakul dana pendidikan ini ialah bagaimana penyampaian dana dalam penyelesaian klaim asuransi yang sesuai dengan nilai-nilai syariah.

Dalam hal ini perolehan dana klaim asuransi bukan berasal dari dana gharar atau dana yang tidak jelas darimana. Dan pengelolaan dana yang dilakukan perusahaan yaitu ditempatkan di beberapa bank syariah yang bertujuan untuk mengantisipasi apabila salah satu dari bank tersebut mengalami kebangkrutan dan agar terhindar dari riba.

Dalam hal pengadministrasian juga termasuk dalam penjagaan dalam harta dengan itu ketelitian dalam penyelidikan klaim ini merupakan wujud realisasi kemashlahatan yang dapat diperoleh nasabah yang berasuransi dalam asuransi produk takaful dana pendidikan. Dan pengelolaan dana tidak boleh ada penyalahgunaan didalamnya. Dalam hal ini Allah SWT berfirman dalam surah Al-Baqarah ayat 282

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ آجَلٍ مَّسْمُومٍ فَاكْتُبُوهُ <sup>قِسْمًا</sup> وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ  
كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ

*Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Apabila kamu melakukan utang piutang untuk waktu yang ditentukan hendaklah kamu menuliskannya dan hendaklah seorang penulis diantara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis menolak untuk menuliskannya sebagaimana Allah telah mengajarkan kepadanya maka hendaklah dia menuliskan.* <sup>49</sup>

*Seperti yang berdasarkan wawancara dengan ibuk dari nasabah agussalim bahwa produk asuransi takaful dana pendidikan sudah*

---

<sup>49</sup>Rian hasanah.dkk, "Tinjauan Terhadap Proses Kalim Asurans Jiwa Kumpulan Pada PT. Asuransi Syariah Keluarga Indonesia", *Jurnal Ekonomi Islam* Vol 9, No 2, November 2018. Hal.216-217

*memberikan kemashlahatan bagi saya dan memberikan banyak manfaat kedepannya.*

Dari analisis diatas bahwa penerapan maqasid syariah dalam penyelesaian klaim sangatlah penting, karena dengan adanya nilai-nilai syariah maka kemashlahatan didalamnya sudah terlindungi dan nasabah akan mudah untuk mempercayai dalam hal penyelesaian klaim tersebut. Karena dengan kepercayaan nasabah perusahaan akan memiliki banyak pelanggan yang ikut serta berasuransi dan nasabah akan memberikan informasi kenasabah lain bahwa perusahaan asuransi yang ia ikuti sudah memberikan kemaslahatan baginya.

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

Adapun tujuan penelitian tersebut adalah untuk menganalisis bagaimana penyelesaian klaim asuransi dengan prespektif maqasid syariah dalam meningkatkan kepercayaan nasabah pada PT.Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setiabudi Medan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa perusahaan dalam menyelesaikan klaim asuransi sudah dengan prespektif maqasid syariah, yang didalamnya memelihara agama (*hifdz ad-din*), memelihara akal (*hifzdu al-aql*), memelihara keturunan (*hifdz an-nasl*), memelihara jiwa (*hifzdu an-nafs*), dan memelihara harta (*hifdz al-mal*).

Namun penyelesaian klaim yang dilakukan perusahaan lebih fokus terhadap analisis perlindungan atau pemeliharaan harta (*hifzdu al-mal*) karena pemeliharaan harta merupakan bagian dari *maqasid syariah*. Yang mana pemeliharaan harta yang diterapkan dalam perusahaan tersebut ialah, dengan perolehan, pengelolaan dan penyampaian harta yang dilakukan perusahaan sesuai dengan nilai-nilai yang mendatangkan kemaslahatan. Adapun pengaplikasian pemeliharaan harta yaitu:

### **1. Perolehan Dana Klaim**

Pada produk Takaful Dana Pendidikan perolehan dana yang dijalankan perusahaan yaitu dari biaya premi asuransi yang dibayarkan peserta setiap bulan atau tahunnya dengan menggunakan akad *tabarru'*.



## 2. Pengelolaan Dana Klaim.

Pada pengelolaan dana tabarru' ini perusahaan menempatkan dana yang akan dikelola oleh beberapa lembaga keuangan syariah, yaitu: Bank Muamalat, Bank Permata Syariah, Bank BRI Syariah dan bank lainnya. Dengan penempatan dana ini pada lembaga keuangan syariah untuk memudahkan melakukan pencairan proses klaim apabila suatu waktu terjadi musibah pada nasabah.

## 3. Pembayaran Dana Klaim

Pada proses pembayaran klaim nasabah perusahaan menerapkan maqasid syariah yaitu dengan mentransfer langsung ke rekening masing-masing nasabah. Hal ini dilakukan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti uang yang hilang karena lupa akan pencatatannya. Dan pada pembayaran ini sudah terhindar dari gharar atau ketidakjelasan atau penipuan dalam pelayanan pembayaran klaim.

Kemudian dalam penerapan penyelesaian klaim dalam maqasid syariah ialah bahwa yang bertujuan untuk mewujudkan kemaslahatan nasabah. Masalah pada dasarnya adalah ungkapan dari menarik manfaat dan menolak mudharat dengan maksud bahwa dengan maslahat ialah memelihara agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta.<sup>50</sup> Berdasarkan teori agustianto bahwa prinsip utama dalam formulasi ekonomi islam dan perumusan fatwa-fatwa serta produk keuangan adalah kemaslahatan.<sup>51</sup>

Dari teori tersebut bahwa kegiatan perekonomian termasuk dalam penyelesaian klaim asuransi haruslah sesuai dengan maqasid syariah. Dimana perlindungan agama dalam asuransi direalisasikan dalam bentuk transaksi yang dimulai dengan kontribusi dalam bentuk dana tabarru' dan aturan yang dijalankan sudah sesuai dengan aturan fatwa DSN MUI.

---

<sup>50</sup>prima dwi priyatno, dkk., *Penerapan Maqasid Syariah Pada Mekanisme Asuransi Syariah*. dalam JIEFES, Vol.1, No.1, 2020, hal.9.

<sup>51</sup> Khodijah Ishak, *Maqasid syariah sebagai dasar sistem ekonomi berkeadilan*, dalam *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 2, No.7, 2013, hal.593.

Kemudian dalam aspek pemeliharaan jiwa terletak pada hal-hal yang menyebabkan terancamnya jiwa, atau kerusakan anggota badan yang menyebabkan kecacatan atau kematian seseorang. Kemudian kemashlahatan dalam akal yaitu asuransi tidak secara spesifik melindungi namun dengan cara menuntut ilmu, terkhususnya dalam produk dana pendidikan. Kemudian dalam kemaslahatan keturunan yaitu dengan kemaslahatan ahli waris atau keluarga yang ditinggalkan. Dan yang terakhir kemashlahatan pada harta yaitu memberikan jasa dalam penanggulangan risiko atau kerugian yang terjadi.

Menurut analisa peneliti bahwa penyelesaian klaim asuransi yang sesuai dengan maqasid syariah akan meningkatkan kepercayaan nasabah untuk berasuransi di PT. Asuransi Takaful Keluarga karena dengan menerapkan maqasid syariah nasabah akan mempercayai dengan pengelolaan dana yang dijalankan perusahaan dengan amana

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dibuat baik melalui wawancara maupun observasi tentang penyelesaian klaim dengan prespekif maqasid syariah, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa perusahaan sudah menerapkan maqasid syariah. Namun penyelesaian klaim yang dilakukan perusahaan lebih fokus terhadap analisis perlindungan atau pemeliharaan harta (*hifdzu al-mal*) karena pemeliharaan harta merupakan bagian dari *maqasid syariah*. Yang mana pemeliharaan harta yang diterapkan dalam perusahaan tersebut ialah, dengan perolehan, pengelolaan dan penyampaian harta yang dilakukan perusahaan sesuai dengan nilai-nilai yang mendatangkan kemaslahatan.

Sedangkan dalam penerapan penyelesaian klaim dalam maqasid syariah ialah bahwa yang bertujuan untuk mewujudkan kemaslahatan nasabah. Masalah pada dasarnya adalah ungkapan dari menarik manfaat dan menolak mudharat dengan maksud bahwa dengan maslahat ialah memelihara agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta. . Dimana perlindungan agama dalam asuransi direalisasikan dalam bentuk transaksi yang dimulai dengan kontribusi dalam bentuk dana tabarru' dan aturan yang dijalankan sudah sesuai dengan aturan fatwa DSN MUI.

Kemudian dalam aspek pemeliharaan jiwa terletak pada hal-hal yang menyebabkan terancamnya jiwa, atau kerusakan anggota badan yang menyebabkan kecacatan atau kematian seseorang. Kemudian kemaslahatan dalam akal yaitu asuransi tidak secara spesifik melindungi namun dengan cara menutup ilmu, terkhususnya dalam produk dana pendidikan. Kemudian dalam kemaslahatan keturunan yaitu dengan kemaslahatan ahli waris atau keluarga yang ditinggalkan. Dan yang terakhir kemaslahatan pada harta yaitu memberikan jasa dalam penanggulangan risiko atau kerugian yang terjadi.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setiabudi Medan ada beberapa hal yang dapat dipertimbangkan sebagai masukan untuk memberikan saran-saran untuk kebaikan dan kemajuan peningkatan kepercayaan nasabah produk dana pendidikan yaitu

1. Bagi perusahaan PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setiabudi Medan  
Bagi perusahaan PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setiabudi Medan diharapkan untuk lebih menerapkan seluruh prinsip-prinsip maqasid syariah dalam penyelesaian klaim asuransi yang dilakukan untuk menciptakan kemashlahatan bagi nasabah dan perusahaan dan lebih meningkatnya kepercayaan nasabah sehingga banyak yang berminat untuk mengikuti asuransi pada produk takaful dana pendidikan.
2. Bagi pihak peneliti selanjutnya  
Pembahasan mengenai analisis penyelesaian klaim asuransi dengan prespekif maqasid syariah dalam skripsi ini, masih jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis mengharapkan kekurangan yang ada dapat digunakan sebagai kajian untuk peneliti berikutnya dan dapat melengkapi kekurangan yang berkaitan dengan industry bisnis syariah tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustriranda, Wanda,Dkk. (2019) “Pengaruh Pendapatan Premi, Pembayaran Klaim, Dan Risk Based Capital Terhadap Pertumbuhan Laba Perusahaan”dalam *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan*, (Vol. XIV, No. 1).
- Ahmadi Bi Ahmani, Nur.*Metode Penelitian Ekonomi*. Medan: FEBI UIN-SU Press 2016.
- Al-Qardawi, Yusuf.*Fiqih Maqasid Syariah*. Jakarta Timur: Pustaka Al-Kautsar, 2017.
- Armin, Abdullah. *Meraih Berkah Melalui Asuransi Syariah*. Jakarta: PT Gramedia, 2011.
- Ayu Ratih Permata Sari, A.A.,Dkk.*Kepercayaan Pelanggan Diantara Hubungan Citra Perusahaan An Kewajaran Harga Dengan Loyality Pelanggan Mapemal.Com*. Jateng: Penerbit Lakeisha, 2020.
- Bahsoan, Agil.(2011) “Masalah Sebagai Maqasid Al-Syariah”dalam *jurnal INOVASI*, (Vol.8, No. 8).
- Batubara, Chuzaimah,Dkk. “Ekonomi Dalam.Arus Perkembangan Pemikiran Islam. Medan : FEBI UINSUFress 2015
- Dwi Priyatno, Prima.Dkk. (2020) “Penerapan Maqasid Syariah Pada Mekanisme Asuransi Syariah” dalam *jurnal JIEFES*, (Vol.1, No.1)
- Dwi Pusparini, Martini. (2015), “Kesejahteraan Dalam Ekonomi Islam (Prespekif Maqasid Syariah)”. *JurnalIslamic Economics Journal*” (Vol. 1, No. 1 )
- Hasan Ali, AM. *Asuransi Dalam Prespektif Hukum Islam*. Jakarta: Kencana, 2004.
- Hasanah, Rian, Dkk. (2018) “Tujuan Terhadap Proses Klaim Asuransi Jiwa Kumpulan Pada PT. Asuransi Syariah Keluarga Indonesia” dalam *Jurnal Ekonomi Islam*, (Vol. 9, No. 2).

- Inayah, Nurul. Add All. 2018. Hubungan Kepercayaan, Transparansi, dan Akuntabilitas Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Badan Amil Zakat. dalam jurnal ekonomi Syariah (Vol.1, No.2)
- Ishak, Khodijah. "Maqasid Syariah Sebagai Dasar Sistem Ekonomi Berkeadilan", dalam *Jurnal Ekonomi Islam* (Vol. 2, No.7)
- Laily Romadhoniya, Alifatul, Dkk. (2018) "Pengaruh Ersepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Keercayaan, Dan Persepsi Manfaat Terhaap Minat Nasabah Alam Menggunakan E-Money Pada Bank Bi Lamongan "dalam *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Akuntansi*, (Vol. III, No.2).
- Martono. Bank Dan Lembaga Keuangan Lain. Yogyakarta: Ekonosia, 2002.
- Morton, Gene A. *Dasar-Dasar Asuransi Jiwa Dan Asuransi Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Dharma Bumi Putera, 1995.
- Muktar, Evan Hamzah. (2017) " *Muamalat Terlarang: Maysir Dan Gharar*" *Jurnal As-Syukriyyah*, (Vol.18, No.)
- Naser, Aqwa, Dkk. *Manajemen Pemasaran Asuransi Syariah*. Medan: FEBI UIN-SU Press, 2019.
- Puspitasari, Novi. (2011) "Sejarah Dan Perkembangan Asuransi Islam Serta Perbedaannya Dengan Asuransi Konvensional" *JEAM*, (Vol. X, No.1)
- Rijali, Ahmad. (2018) "Analisis Data Kualiatif, *Jurnal Alhadharah*" (Vol. 17, No. 33)
- Rodoni, Ahmad. *Asuransi Dan Pegadaian Syariah*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.
- Rolianah, Wiwik Saidatur. (2020) " Analisis Tabarru Dan Klaim Peserta Asuransi Syariah Di Ndongesia ". dalam *Jurnal Ekonomi Syariah*, (Vol.2, No.2)
- Royada, Dede. *Hukum Islam Dan Pranata Sosial: Disyah Islaiya III*. Jakarta: Rajawali Pers, 1993.

- Rudiansyah.(2020) “Telaah Gharar, Riba, Dan Maysir Dalam Prespektif Transaksi Ekonomi Islam”dalam *Jurnal Of Indonesian Islamic Economic Law*, (Vol.2, No. 1).
- Soemitra, Andri. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*.Jakarta: Prenadamedia Group, 2009.
- Sugiono.*Metode Penelitian Penektan Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfa Beta, 2009.
- Suparmi, Asy`Ari.*Asuransi Syariah Konsep Hukum Dan Operasionalnya*. Ponorogo: Uaia Inspirasi Indonesia, 2019.
- Syukri Albani, Muhammad,Dkk. *Filsafat Hukum Islam& Maqasid Syariah*. Jakarta: Kencana,2014.
- Wahyuni, Sri. *Kinerja Maqasid Syariah Dan Faktor-Faktor Determinan*.Surabaya : Scopindo Media Pustaka, 2019.
- Yunia Fauzia, Ika, Dkk. *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Prespektif Maqasid Al-Syariah*. Jakarta:Kencana, 2014.

## LAMPIRAN 1

Surat Selesai Riset Pada PT. Takaful Keluarga Cabang Setiabudi 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 : Alfath-MDN/INA/02/10/2021

Medan, 21 Oktober 2021

Lamp. : -

Hal : Balasan Pra-Riset

Kepada Yth:  
 Bapak/Ibu Wakil Dekan,  
 Dr. Marliah, 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 : Khorotunnisa Rambe  
 NIM : 0505172054

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

***" Analisis Penyelesaian Klaim Asuransi Dalam Perspektif Maqasid Syariah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setiabudi Medan "***

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

Hormat Kami,  
 Pimpinan RO Al Fatih Agency Takaful

Ferry Syahputra



Lampiran 2  
Dokumentasi Penelitian



Lampiran 3  
Biodata Peneliti

**Identitas Pribadi**

Nama Lengkap : Khoirotunnisa Rambe  
Tempat, tanggal lahir : Bahap, 17 Desember 1999  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Nomor Hp : 0822 – 7677-0237  
E – mail : khoirotunnisarambe@gmail.com  
Instagram : khoirotunnisa Rambe

**Riwayat Pendidikan**

2005 – 2011 : SD Negeri 100380 Sim Bt. Garut  
2011 – 2014 : MTS Darul Falah Langga Payung  
2014 – 2017 : MAS Daarul Muhsinin Labuhan Batu  
2017 – 2021 : Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam Universitas Negeri Sumatera Utara