

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Konsep Asuransi

1. Pengertian Asuransi

Asuransi telah berkembang menjadi suatu bidang usaha atau bisnis yang menarik dan mempunyai peranan yang tidak kecil dalam kehidupan ekonomi maupun dalam pembangunan ekonomi

Asuransi merupakan suatu perjanjian antara tertanggung atau nasabah dengan penanggung atau perusahaan asuransi. Pihak penanggung bersedia menanggung sejumlah kerugian yang mungkin timbul dimasa yang akan datang setelah tertanggung menyepakati pembayaran uang yang di sebut premi.

Dari segi bahasa, asuransi berasal dari bahasa Inggris *Innsurance* dan bahasa Belanda *Verzekering* atau *Asurantie* yang berarti pertanggungan atau penjaminan.¹

Menurut pasal 246 kitab Undang-undang hukum dagang (KUHD) Republik Indonesia, Asuransi adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri pada tertanggung dengan menerima

¹ Hendi Suhendi dan Deni K Yusuf, *Asuransi Takaful Dari Teoretis ke Praktis*, (Bandung: Mimbar Pustaka, 2005), 1.

suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa tidak tentu.²

Wirjono Prodjodikoro dalam bukunya *Hukum Asuransi di Indonesia* memaknai asuransi sebagai: “suatu persetujuan dimana pihak yang menjamin berjanji kepada pihak yang dijamin, untuk menerima sejumlah uang premi sebagai penggantian kerugian, yang mungkin akan diderita oleh yang dijamin, karena akibat dari suatu peristiwa yang belum jelas.”³

Sedangkan ruang lingkup usaha asuransi, yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi, memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti.⁴

2. Pengertian Asuransi Syariah

² Nisrina Muthohari, *Panduan Praktis Membeli dan Menjual Asuransi* (Yogyakarta: Buku Pintar, 2012), 7.

³ Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Asuransi di Indonesia* (Jakarta: Intermasa, 1987), 1.

⁴ Muhamad Syakir Sula, *Asurani Syariah (Life And General) Konsep Dan Sistem Oprasional*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), 26

Dalam bahasa Arab, asuransi disebut “*At ta'min*” yang bermakna memberikan perlindungan, ketenangan, rasa aman, serta bebas dari rasa takut.⁵ Menurut Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), asuransi syariah adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan dana *tabarru'* (kebajikan), serta memberikan pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad yang sesuai dengan syariah.⁶

Adanya asuransi syariah menjadi sebuah solusi untuk menjawab kebutuhan kaum muslim akan pentingnya perencanaan masa depan. Dalam hal ini asuransi syariah mencakup sebuah transaksi bisnis yang halal dengan akad-akad bebas dari unsur *maisir*, *gharar*, *riba*.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian juga tidak ketinggalan mengatur definisi asuransi syariah yang diatur dalam pasal 1 butir (2) yang berbunyi sebagai berikut:

Asuransi Syariah adalah kumpulan perjanjian, yang terdiri atas perjanjian antara Perusahaan

⁵ Khoiril Anwar, *Asuransi Syariah Halal dan Maslahat* (Solo: Tiga Serangkai, 2007), 19.

⁶ Tri Hendro dan Conny Tjandr Rahardja, *Bank Dan Institusi Keuangan Non Bank Di Indonesia* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014), 290.

Asuransi Syariah dan pemegang polis dan perjanjian diantara para pemegang polis, dalam rangka pengelolaan kontribusi berdasarkan prinsip syariah guna saling menolong dan melindungi dengan cara:

- a. Memberikan penggantian kepada peserta atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab kepada pihak ketiga yang mungkin diderita peserta atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya peserta atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya peserta dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.⁷

Sistem yang dijalankan dalam Asuransi Syariah ini didasarkan atas asas saling menolong dalam kebaikan dengan cara mengeluarkan dana *tabarru'* atau dana *ibadah*, sumbangan dan derma yang ditunjukkan untuk menanggung risiko.⁸

⁷ Mulhadi, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi* (Depok: PT. RajaGrafindo persada, 2017), 294.

⁸ Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah Keberadaan dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006), 5.

3. Perbedaan Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional

Perbedaan mendasar asuransi konvensional dan asuransi syariah adalah sebagai berikut:⁹

No	Prinsip	Asuransi Konvensional	Asuransi Syariah
1	Konsep	Perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk	Sekumpulan orang yang saling membantu, saling menjamin dan bekerjasama dengan cara masing-masing mengeluarkan dana <i>tabarru'</i>
No	Prinsip	Asuransi Konvensional	Asuransi Syariah
	Konsep	memberikan pergantian	

⁹ Muhamad Syakir Sula, *Asurani Syariah (Life And Genera)l Konsep Dan Sistem Oprasional*, 326-328.

		kepada tertanggung	
2	Asal usul	Dari masyarakat <i>Babilonia</i> 3000-4000 SM yang dikenal dengan perjanjian <i>Hammurabi</i> . Dan tahun 1668 M di <i>Coffe Hause London</i> berdirilah <i>Lioyd of London</i> sebagai cikal bakal asuransi konvensional	jauh sebelum islam datang kemudian disahkan oleh Rasulullah menjadi hukum islam, bakal telah tertuang dalam konstitusi pertama di dunia. (konstitusi madinah) yang dibuat langsung oleh Rasulullah
No	Prinsip	Asuransi Konvensional	Asuransi Syariah
3	Sumber hukum	Bersumber dari pikiran manusia dan	Bersumber dari wahyu ilahi. Sumber hukum

		kebudayaan. Berdasarkan hukum positif, hukum alami, dan contoh sebelumnya	dan syariah islam adalah Al-Qur'an, Sunah Atau Kebiasaan Rasul, <i>Ijma'</i> , Fatwa Sahabat, <i>Qiyas</i> , <i>Istihsan</i> , <i>'Urf</i> tradisi Dan <i>Mashilahmursalah</i>
4	“maghrib” (<i>maisir</i> , <i>gharar</i> , <i>riba</i>)	Tidak selaras dengan syariah islam karena adanya <i>maisir</i> , <i>gharar</i> , <i>riba</i> hal yang diharamkan dalam muamalah	Bersih dari adanya praktek <i>gharar</i> , <i>maisir</i> , <i>riba</i>
No	Prinsip	Asuransi Konvensional	Asuransi Syariah
5	DPS (Dewan	Tidak ada, sehingga	Ada, yang berfungsi untuk

	Pengaws Syariah)	dalam banyak prakteknya bertentangan dengan kaidah- kaidah <i>syara'</i>	mengawasi pelaksanaan operasional perusahaan agar terbebas dari praktek-praktek muamalah yang bertentangan dengan prinsip- prinsip syariah
6	Akad	Akad jual beli (akad <i>mu'awadhah</i> , akad <i>idz'aan</i> , akad <i>gharar</i> , dan akad <i>mulzim</i>)	Akad <i>tabarru'</i> dan akad <i>ijarah</i> (<i>mudharabah</i> , <i>wakalah</i> , <i>wadiah</i> , <i>syirkah</i> dan sebagainya)
7		<i>Transfer of risk</i> , dimana terjadi transfer risiko dari	<i>Sharing of risk</i> , dimana terjadi proses saling menanggung
No	Prinsip	Asuransi Konvensional	Asuransi Syariah
	Jaminan/ <i>risk</i>	tertanggung kepada	antara satu peserta dengan

	(risiko)	penanggung	peserta lainnya (<i>ta'awun</i>)
8	Pengelolaan dana	Tidak ada pemisahaan dana yang berakibat pada terjadinya dana hangus (untuk produk <i>saving life</i>)	Pada produk-produk <i>saving life</i> terjadi pemisahan dana, yaitu dana <i>tabarru'</i> dan dana peserta, sehingga tidak mengenal istilah dana hangus, sedangkan untuk <i>term insurance (life)</i> dan <i>general insurance</i> semua bersifat <i>tabarru'</i>
No	Prinsip	Asuransi Konvensional	Asuransi Syariah
9	Investasi	Bebas melakukan	Dapat melakukan

		investasi dalam batas-batas ketentuan perundang-undangan, dan tidak terbatas pada halal dan haramnya objek atau sistem investasi yang digunakan	investasi sesuai ketentuan perundang-undangan, sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah islam. Bebas dari <i>riba</i> dan tempat-tempat investasi yang terlarang
10	Kepemilikan dana	Dana yang terkumpul dari premi peserta seluruhnya menjadi milik perusahaan. Perusahaan bebas	Dana yang terkumpul dari peserta dalam bentuk iuran atau kontribusi merupakan milik peserta (<i>shohibul mal</i>),
No	Prinsip	Asuransi Konvensional	Asuransi Syariah
	Kepemilikan dana	menggunakan dan	asuransi syariah sebagai

		menginvestasi kan kemana saja	pemegang amanah (<i>mudharib</i>) dalam mengelola dana tersebut
11	Unsur premi	Unsur premi terdiri dari tabel mortalita (<i>mortality</i> <i>table</i>), bunga (<i>interest</i>), biaya-biaya asuransi (<i>cost</i> <i>of insurance</i>)	Iuran atau kontribusi terdiri dari unsur <i>tabarru'</i> dan tabungan (yang tidak mengandung unsur riba). <i>Tabarru'</i> juga dihitung dari tabel mortalita, tetapi tanpa perhitungan bunga dan teknik
No	Prinsip	Asuransi Konvensional	Asuransi Syariah
12	<i>Loading</i>	<i>Loading</i> pada asuransi	Pada sebagian asuransi

		<p>konvensional cukup besar terutama diperuntukan untuk komisi agen, bisa menyerap premi tahunan pertama kedua. Karena itu, nilai tunai pada tahun pertama dan kedua biasanya belum ada (masih hangus)</p>	<p>konvensional, <i>loading</i> (komisi agen) tidak dibebankan kepada peserta tapi dari dana pemegang saham. Tapi sebagian lainnya mengambil dari sekitar 20-30 persen saja dari premi tahun pertama Dengan demikian, nilai tunai tahun pertama sudah terbentuk</p>
No	Prinsip	Asuransi Konvensional	Asuransi Syariah
13	Sumber	Sumber biaya klaim adalah	Sumber pembayaran

		dari rekening perusahaan, sebagai konsekuensi penanggung terhadap tertanggung. Murni bisnis dan tidak ada nuansa spiritual	klaim diperoleh dari rekening <i>tabarru'</i> , dimana peserta saling menanggung jika salah satu peserta mendapat musibah, maka peserta lainnya ikut menanggung bersama risiko tersebut
14	Sistem akuntansi	Menganut konsep akuntansi <i>accrual basis</i> , yaitu proses akuntansi yang	Mengandung konsep akuntansi <i>cash basis</i> , mengakui apa yang benar-benar telah ada,
No	Prinsip	Asuransi Konvensional	Asuransi Syariah
	Sistem akuntansi	mengakui terjadinya	sedangkan <i>accrual basis</i>

		peristiwa atau keadaan nonkas. Dan mengakui pendapatan, peningkatan, asset, <i>expenses</i> , <i>liabilities</i> , dalam jumlah tertentu yang baru akan diterima dalam jangka waktu yang akan datang	dianggap bertentangan dengan syariah karena mengakui adanya pendapatan, harta, beban, atau utang yang akan terjadi dimasa yang akan datang. Sementara apakah itu benar-benar dapat terjadi hanya Allah yang tahu
15	Keuntungan (profit)	Keuntungan yang diperoleh dari surplus	Profit yang diperoleh dari surplus
No	Prinsip	Asuransi Konvensional	Asuransi Syariah
	Keuntungan	underwriting, komisi	underwriting, komisi

	(profit)	reuransi, dan hasil investasi seluruhnya adalah keuntungan perusahaan	reuransi, dan hasil investasi, bukan seluruhnya menjadi milik perusahaan, tetapi dilakukan bagi hasil (<i>mudharabah</i>) dengan peserta
16	Misi dan visi	Secara garis besar misi utama dari asuransi konvensional adalah misi ekonomi dan misi sosial	Misi asuransi syariah adalah misi aqidah, misi ibadah (<i>ta'awun</i>), misi ekonomi (<i>iqtishodi</i>) dan misi pemberdayaan umat

4. Dasar Hukum Asuransi Syariah

Apabila kita lihat dan pelajari tidak ada satupun ayat dalam Al-Qur'an yang menyebutkan dengan jelas

tentang ayat Asuransi Syariah. Namun demikian, ada 3 landasan dasar hukum Asuransi Syariah yaitu:

a. Al-Qur'an

Ayat Al-Qur'an yang mempunyai nilai praktik asuransi, antara lain:

1) Perintah Allah SWT untuk saling tolong menolong dan bekerjasama

a) surah Al-Maidah (5): 2

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ
وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ {المائدة: ٢}

dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran, dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa – Nya. (Q.S. Al-Maidah:2).¹⁰

2) Perintah untuk selalu bertawakal dan berusaha

a) Surah At-Taghabun (64): 11

¹⁰ Tim Penerjemah Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an Departemen Agama R.I., *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Jakarta: Bintang Indonesia, 2012)

مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ إِلَّا بِإِذْنِ اللَّهِ {التغابن}
 { ١١ :

"tidak ada suatu musibah pun yang menimpa seseorang kecuali dengan ijin Allah." (Q.S. At-Taghaabun: 11)¹¹

3) Perintah untuk mempersiapkan hari esok

a) Surah Al-Hasyr (59): 18

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَانظُرُوا نَفْسَ مَا قَدَّمْتُمْ لِغَدٍ
 وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ {الحشر : ١٨}

"Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat) dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan". (Q.S. Al-Hasyr: 2)¹²

b. Sunnah Nabi SAW

1) Hadis tentang menghilangkan kesulitan orang lain

¹¹ Tim Penerjemah Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an Departemen Agama R.I., *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Jakarta: Bintang Indonesia, 2012)

¹² Tim Penerjemah Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an Departemen Agama R.I., *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Jakarta: Bintang Indonesia, 2012)

وَعَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : (مَنْ نَقَسَ عَنْ مُسْلِمٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَقَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسِّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ) أَخْرَجَهُ مُسْلِمٌ {رواه ومسلم}

Dari Abu Huraira RA, dia berkata: Rasulullah SAW bersabda, “siapa yang menghilangkan salah satu kesusahan seorang muslim dari kesusahan-kesusahannya didunia, niscaya Allah ta’ala akan menghilangkan satu kesusahannya dari kesusahan-kesusahannya di akhirat. Dan siapa yang memudahkan urusan seorang yang pailit (terlilit utang), niscaya Allah akan memudahkan urusan-urusannya didunia dan di akhirat. Dan siapa yang menutupi kesalahan seorang muslim, niscaya Allah akan menutup kesalahan-kesalahannya didunia dan diakhirat. Dan Allah akan senantiasa menolong seorang hamba selama hamba tersebut senantiasa menolong saudaranya.” (HR. Muslim).¹³

Dalam praktik asuransi syariah kita diajarkan untuk saling tolong menolong antar peserta asuransi dengan konsepnya Sharing Risk.

¹³ Abdullah Bin Abdurrahman, *Syarah Bulughul Maram* (Jakarta: Pustaka Azzam, 2014), 410-411.

- 2) Hadis tentang anjuran meninggalkan harta untuk ahli waris.

حَدَّثَنَا عَبْدُ الْأَعْلَى بْنُ مُحَمَّدٍ - وَهُوَ التَّرْسِيُّ - حَدَّثَنَا وَهَيْبٌ
عَنِ ابْنِ طَاوُسٍ عَنْ أَبِيهِ عَنِ ابْنِ عَبَّاسٍ قَالَ: قَالَ رَسُولُ
اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: أَلْحِقُوا الْفَرَائِضَ بِأَهْلِهَا فَهِيَ
بَقِيَّةٌ فَهِيَ لِأَوْلَى رَجُلٍ ذَكَرَ

*Abdul A'la bin Ahmad – ia adalah An-Narsi- menceritakan kepada kami, Wuhaib menceritakan kepada kami, dari Ibnu Thawus, dari ayahnya, dari Ibnu Abbas, ia berkata: Rasulullah SAW bersabda, “berikanlah bagian warisan kepada yang berhak apapun sisanya, maka ia milik laki-laki yang paling dekat”.*¹⁴

Dalam pelaksanaannya, perusahaan asuransi mempraktikkan nilai yang terkandung didalam hadits diatas dengan mewajibkan anggotanya membayar iuran (premi) sebagai tabungan yang akan diserahkan kepada ahli waris jika pada suatu saat terjadi kerugian.

c. *Ijtihad*

1) Fatwa Sahabat

Praktik sahabat berkenaan dengan pembayaran hukuman (ganti rugi) pernah

¹⁴ Imam An-Nawawi, *Syarah Shahih Muslim* (Jakarta: Pustaka Azzam, 2011), 152.

dilaksanakan oleh khilafah kedua, Umar bin Khattab. Beliau berkata: “orang-orang yang namanya tercantum dalam diwan tersebut berhak menerima bantuan dari satu sama lain dan harus menyumbang untuk pembayaran hukuman (ganti rugi) atas pembunuhan (tidak disengaja).¹⁵ Umarlah yang pertama kali mengeluarkan perintah untuk menyiapkan daftar secara profesional perwilayah, dan orang-orang yang terdaftar diwajibkan saling menanggung beban.¹⁶

2) *Ijma'*

Para sahabat telah melakukan *ittifaq* (kesepakatan) dalam hal *aqilah* yang dilakukan oleh Khilafah Umar bin Khattab. Adanya *ijma'* atau kesepakatan ini tampak dengan tidak adanya sahabat lain yang menentang pelaksanaan *aqilah* ini. *Aqilah* adalah iuran darah yang dilakukan oleh keluarga dari pihak laki-laki (*ashabah*) dari si pembunuh (orang yang menyebabkan kematian orang lain secara tidak sewenang-wenang). Dalam hal ini, kelompoklah yang menanggung

¹⁵ Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah Berkah Terakhir yang Tak Terduga* (Yogyakarta: Andi, 2016), 41.

¹⁶ Wirdyningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2005), 194.

pembayarannya karena si pembunuh merupakan anggota dari kelompok tersebut. dengan tidak adanya sahabat yang menentang Khalifah Umar, dapat disimpulkan bahwa telah terdapat *ijma'* di kalangan sahabat Nabi SAW Mengenai persoalan ini.¹⁷

3) *Qiyas*

Qiyas adalah metode *ijtihad* dengan jalan menyamakan hukum suatu hal yang tidak terdapat ketentuannya di dalam Al-Qur'an dan As-Sunnah atau Al-Hadis dengan hal lain yang hukumnya disebut dalam Al-Qur'an dan As-Sunnah/Al-Hadis karena persamaan *illat* (penyebab atau alasannya).¹⁸

Dalam kitab Fathul Bari, disebutkan dengan datangnya islam, sistem *aqilah* diterima Rasulullah SAW sebagai bagian dari hukum islam. Ide pokok *aqilah* adalah suku Arab zaman dahulu harus siap untuk melakukan kontribusi finansial atas nama si pembunuh untuk membayar ahli waris korban. Kesiapan untuk membayar kontribusi keuangan ini sama dengan pembayaran premi pada praktik

¹⁷ Nurul Huda, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis Dan Praktis* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010), 169.

¹⁸ H. M. Daud Ali, *Hukum Islam: Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Islam di Indonesia* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004), 120.

asuransi syariah saat ini.¹⁹ Jadi dapat di qiyaskan antara kedua sistem yang ada pada asuransi syariah memiliki fungsi yang sama dalam *aqilah* sehingga tidak ada peertentangan pada masa Rasulullah tentang *aqilah*.²⁰

4) *Istihsan*

Istihsan adalah cara menentukan hukum dengan jalan menyimpang dari ketentuan yang sudah ada demi keadilan dan kepentingan sosial.²¹ Dalam pandangan ahli hukum ushul fiqh, memandang suatu itu baik. Kebaikan dari kebiasaan *aqilah* dikalangan suku arab kuno terletak pada kenyataan bahwa sistem *aqilah* dapat menggantikan atau menghindari balas dendam berdarah yang berkelanjutan.²²

Melihat *aqilah* begitu penting dan baik untuk kehidupan sosial maka *aqilah* dijadikan landasan hukum asuransi.

5. Jenis-jenis Asuransi

a. Asuransi Jiwa (*life Insurance*)

¹⁹ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General) Konep dan Sistem Oprasional*, 31.

²⁰ Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah Berkah Terakhir yang Tak Terduga*, 42-43.

²¹ Wirdyningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, 196.

²² Wirdyningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, 196.

Asuransi jiwa adalah usaha yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan hidup atau meninggalnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.²³

Asuransi jiwa terdiri dari dua unsur yaitu tabungan dan perlindungan. Sebagian besar dari premi asuransi jiwa diperuntukkan untuk tabungan yang akan dikembalikan kepada pemegang polis setelah tanggal jatuh tempo pembayaran uang pertanggungan bila tertanggung tidak meninggal dunia. Unsur kedua adalah perlindungan apabila tertanggung meninggal sebelum tanggal jatuh tempo pembayaran uang pertanggungan. Dalam hal ini ahli waris tetap menerima sejumlah santunan yang besarnya sama dengan uang pertanggungan pada tanggal jatuh tempo pertanggungan, walaupun premi yang telah dibayar jumlahnya belum sebesar uang pertanggungan (*valued contract*).²⁴

Usaha asuransi jiwa adalah usaha yang menyelenggarakan jasa penanggulangan risiko yang memberikan pembayaran kepada pemegang polis, tertanggung atau pihak lain yang berhak

²³ Agus Edi Sumanto, dkk. *Solusi Berasuransi Lebih Indah dengan Syariah* (Bandung: PT. Karya Kita, 2009), 50.

²⁴ Ketut Sendra, *Klaim Asuransi Gampang!* (Jakarta: PPM, 2009), 5-6.

dalam hal tertanggung meninggal dunia atau tetap hidup, atau pembayaran lain kepada pemegang polis, tertanggung, atau pihak lain yang berhak pada waktu tertentu yang diatur dalam perjanjian, yang besarnya telah ditetapkan dan atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.²⁵

b. Asuransi Umum (*General Insurance*)

Asuransi umum adalah usaha yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko atas kerugian, kehilangan manfaat, dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga, yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti.²⁶

Asuransi umum atau kerugian hanya bertujuan untuk memberikan perlindungan. Premi yang dibayar tertanggung adalah biaya perlindungan dan tidak dikembalikan kepada tertanggung pada waktu polis jatuh tempo, walaupun tidak terjadi klaim selama jangka waktu pertanggungan. Jika terjadi klaim, maka perusahaan asuransi akan membayarkan ganti rugi sesuai besar kerugian sesungguhnya maksimal sebesar nilai yang dipertanggungkan (*Indemnity contract*).²⁷

²⁵ UUD Perasuransian 2014 pasal 1 ayat 6 (diunduh tanggal 20 Januari 2017)

²⁶ Agus Edi Sumanto, dkk. *Solusi Berasuransi Lebih Indah dengan Syariah*, 50.

²⁷ Ketut Sendra, *Klaim Asuransi Gampang!*, 6.

Usaha asuransi adalah usaha jasa pertanggungansan risiko yang memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti.²⁸

B. Konsep Agen

1. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas di bandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan di sepakati bersama.²⁹

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yaitu, prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang.³⁰

²⁸ UUD Perasuransian 2014 pasal 1 ayat 5 (diunduh tanggal 20 Januari 2017)

²⁹https://www.kompasiana.com/maruasas/apaitukinerja_552ff08f6ea83413698b46f0 diakses 12 februari 2018 08.54

³⁰ <https://www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktor-mempengaruhi-kinerja.html?m=1> diakses 4 maret 2018 23.23

Kinerja didefinisikan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.³¹

Kinerja berarti pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas yang diberikan kepadanya. Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral etika.

2. Pengertian Agen

Agen adalah orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha, yang bertindak untuk atas nama perusahaan Asuransi atau perusahaan Asuransi Syariah dan memenuhi persyaratan untuk mewakili perusahaan Asuransi atau perusahaan Asuransi Syariah memasarkan produk Asuransi atau produk Asuransi Syariah.³²

Agen asuransi adalah orang yang ditunjuk oleh perusahaan asuransi untuk memasarkan produk asuransi dari perusahaan yang bersangkutan. Hal

³¹ Agustin pratiwi, Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) kantor cabang bangkalan

³² UUD Perasuransian 2014 pasal 1 ayat 28 (diunduh tanggal 20 Januari 2017)

terpenting dalam asuransi syariah adalah kemampuan agen perusahaan asuransi dalam menjelaskan produk asuransi dengan baik dan jelas, sebab tidak mustahil bisa terjadi salah komunikasi dan kesalahpahaman antar tenaga penjual dengan calon nasabah salah satu jalan yang harus di tempuh perusahaan asuransi untuk menghindari kesalahan komunikasi dan kesalahpahaman antar tenaga penjual dengan calon nasabah adalah meningkatkan profesionalisme agen penjualnya.

Dalam bisnis jasa asuransi, sebutan seorang penjual produk asuransi pada umumnya adalah *Agent Executive, Financial Consultant Agent Representative, Consultant Agent*. Sedangkan sebutan yang sudah memasyarakatkan adalah agen, sehingga disetiap kelembagaan seperti di kantor pemasaran asuransi dan ataupun ditingkat asosiasi asuransi terdapat devisi keagenan atau komisi keagenan.³³

Menurut Wahyu Prihantono, Agen adalah orang yang dipercaya oleh perusahaan asuransi dan dipercaya oleh pemegang polis yang bertugas mencari dan mendapatkan calon-calon pemegang polis dengan memberikan penerangan tentang pentingnya jaminan

³³ Ketut Sendra, *Panduan Sukses Menjual Asuransi* (Jakarta: PPM, 2002), 5

untuk hari tua, perlindungan untuk keluarga, atau orang lain yang ada kepentingan asuransinya.³⁴

Setiap agen asuransi hanya dapat menjadi agen dari satu perusahaan asuransi. Agen asuransi wajib memiliki perjanjian keagenan dengan perusahaan asuransi yang diageni. Semua tindakan agen asuransi yang berkaitan dengan transaksi asuransi menjadi tanggung jawab perusahaan asuransi yang diageni. Dalam menjalani kegiatannya, agen asuransi harus memberikan keterangan yang benar dan jelas kepada calon tertanggung tentang program asuransi yang di pasarkan dan ketentuan isi polis, termasuk mengenai hak dan kewajiban calon tertanggung.³⁵

3. Tugas Agen

Dalam perusahaan asuransi, pada umumnya seorang agen mempunyai tugas yaitu menawarkan dan menjual produk secara langsung kepada calon nasabah dan memberi informasi selengkap-lengkapunya.

Adapun tugas seorang agen adalah sebagai berikut:³⁶

³⁴ M. Wahyu Prihantanto, *Manajemen Pemasaran dan Tata Usaha Asuransi* (Yogyakarta: Kanisius, 2001), 6.

³⁵ Abdul kadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2015), 29

³⁶ Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah Berkah Terakhir Yang Tak Terduga*, 86.

- a. Menyebarkan informasi yang benar tentang praktik asuransi untuk menjelaskan kepada masyarakat betapa pentingnya memiliki polis asuransi.
- b. Mengisi formulir permohonan bagi orang yang berminat membeli polis.
- c. Agen akan menjelaskan tentang aturan dan syarat serta sifat polis sebelum pembeli menandatangani formulir permohonan.

4. Fungsi Agen

Sampai saat ini masyarakat Indonesia masih banyak yang belum menyadari akan produk asuransi. Bahkan, mereka yang sadar akan manfaat asuransi harus didorong untuk ikut asuransi. Hal ini kemungkinan disebabkan pembeli asuransi kurang atau bahkan tidak memahami tentang asuransi. Dan mereka kurang memiliki informasi yang jelas akan produk asuransi, meskipun sudah ada keinginan untuk berasuransi tetapi mereka sering menanggukannya. Melihat realita ini peran agen sangat dibutuhkan untuk memberikan informasi betapa pentingnya asuransi beserta produk apa saja yang dibutuhkan.

Hal ini menjadi perhatian penuh bagi pihak perusahaan asuransi syariah bahwa peran agen sebagai orang yang mengenalkan, menginformasikan, dan

menjelaskan ke masyarakat sangat dibutuhkan. Karena fungsi agen menjual asuransi sama halnya dengan perbuatan memproduksi asuransi.³⁷ Agen merupakan orang yang dipercaya oleh perusahaan asuransi untuk memberikan pengertian tentang pentingnya asuransi sebagai jaminan masyarakat.

C. Klaim pada Asuransi Syariah

1. Pengertian Klaim

Klaim merupakan tuntutan yang diajukan tertanggung kepada perusahaan asuransi atas kerugian yang dideritanya sebagai akibat dari hilang atau rusaknya harta benda yang dipertanggungkan.³⁸

Definisi Klaim menurut modul Lisensi AAJI adalah tuntutan yang di ajukan pemegang polis terhadap pelayanan atau janji yang di berikan penanggung pada saat kontrak asuransi di buat.³⁹

Klaim adalah proses pengajuan oleh peserta untuk mendapatkan uang pertanggungan setelah tertanggung melaksanakan seluruh kewajibannya kepada penanggung, yaitu berupa pembayaran premi sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.

³⁷ A. Hasyim Ali, *Pengantar Asuransi* (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), 93.

³⁸ Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah Keberadaan Dan Kelebihannya Di Tengah Asuransi Konvensional*, 121.

³⁹ PT. Prudential Life Assurance, *Modul PRUfast start* (Jakarta, PT. Prudential Life Assurance, 2017), 41.

Dalam fatwa DSN-MUI tentang asuransi, klaim dibagi menjadi empat bagian, yaitu:⁴⁰

- a. Klaim dibayarkan berdasarkan akad yang disepakati pada awal perjanjian.
- b. Klaim dapat berbeda dalam jumlah, sesuai jumlah premi yang di bayarkan.
- c. Klaim atas akad *tijarah* sepenuhnya hak peserta dan menjadi kewajiban perusahaan untuk memenuhinya.
- d. Klaim atas akad *tabarru'* merupakan hak peserta yang menjadi kewajiban perusahaan sebatas yang disepakati dalam akad.

Pengajuan atas suatu klaim dapat dipenuhi, jika memenuhi beberapa persyaratan antara lain sebagai berikut:⁴¹

- a. Memiliki produk yang akan diklaim
- b. Polis masih *inforce*/berlaku/aktif
- c. Sudah melewati masa tunggu (*waiting period*) yang berlaku dalam masing-masing manfaat
- d. Tidak termasuk dalam pengecualian

⁴⁰ Waldi Nopriansyah, Asuransi Syariah Berkah Terakhir Yang Tak Terduga, 89.

⁴¹ PT. Prudential Life Assurance, *Modul PRUfast start*, 41.

- e. *Non disclosure* (tidak mengungkapkan informasi yang bersifat material mengenai kondisi kesehatan peserta kepada perusahaan.
- f. Melihat kriteria polis yang akan diklaim
- g. Kelengkapan dokumen pengajuan klaim

Klaim merupakan pembayaran santunan yang dilakukan oleh perusahaan asuransi kepada peserta atau ahli waris sesuai dengan isi akad atau yang telah disepakati, baik itu klaim karena kontrak sudah habis, klaim karena kecelakaan, klaim karena meninggal ataupun klaim kesehatan. Untuk itu pihak perusahaan asuransi selaku penanggung harus melaksanakan kewajiban sesuai yang tertera pada polis.

Pembayaran klaim pada asuransi syariah diambil dari dana *tabarru'* semua peserta. Perusahaan sebagai *mudharib* wajib menyelesaikan proses klaim secara cepat, tepat dan efisien sesuai dengan amanah yang diterimanya.⁴² sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Al – Anfal: 27

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ
 { الأنفال : ٢٧ }

⁴² Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah Keberadaan Dan Kelebihannya Di Tengah Asuransi Konvensional*, 121.

Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan juga janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayai kepadamu, sedang kamu mengetahui. (QS Al – Anfaal: 27).⁴³

2. Jenis klaim asuransi jiwa syariah

Klaim asuransi jiwa syariah menjadi empat jenis, yaitu:⁴⁴

a. Klaim karena kontrak habis

Perusahaan akan memberikan santunan kepada peserta yang telah menyelesaikan pada kontrak dalam pembayaran premi, yaitu berupa tabungan beserta hasil keuntungan investasi.

b. Klaim kesehatan

Perusahaan akan membiayai pemulihan kesehatan peserta, baik itu santunan untuk rawat inap, biaya operasi, obat-obatan dan biaya perawatan lain sesuai akad sebelumnya

c. Klaim kecelakaan

⁴³ Tim Penerjemah Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an Departemen Agama R.I., *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Jakarta: Bintang Indonesia, 2012)

⁴⁴ Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah Berkah Terakhir Yang Tak Terduga*, 90-91.

Diberikan kepada peserta jika mengalami kecelakaan, baik yang mengakibatkan cacat tetap maupun tidak

d. Klaim meninggal

Perusahaan akan menyerahkan santunan peserta yang meninggal dunia kepada ahli waris dengan besar santunan sesuai akad sebelumnya. Ahli waris tidak hanya mendapatkan santunan sesuai dengan akad yang dijanjikan, tetapi juga berhak mendapat tabungan beserta hasil keuntungan dari investasi (dengan catatan peserta memiliki akad *mudharabah* atau sistem tabungan).

3. Penyebab Penolakan Klaim pada Asuransi Jiwa Syariah

Proses klaim harus dilakukan dengan mengikuti prosedur yang berlaku. Secara umum prosedur klaim asuransi sama, baik itu asuransi syariah maupun konvensional. Jika tidak memenuhi prosedur maka klaim bisa jadi akan ditolak. Beberapa penyebab penolakan klaim asuransi jiwa syariah sebagai berikut:⁴⁵

a. Bunuh diri

Bunuh diri dilarang dalam agama islam.
Oleh sebab itu perusahaan asuransi jiwa syariah

⁴⁵ Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah Berkah Terakhir Yang Tak Terduga*, 93-95.

akan menolak klaim tersebut. akan tetapi pada asuransi jiwa konvensional, klaim atas peserta meninggal karena bunuh diri setelah polis berumur 2 tahun diperbolehkan. Ahli waris bisa mendapatkan klaimnya.

b. Melukai diri sendiri

Yang dimaksud dengan melukai diri sendiri adalah perbuatan yang secara disengaja atau direncanakan yang mengakibatkan seseorang mendapatkan santunan, seperti menabrakan diri yang menjadikan tubuhnya luka-luka atau cacat, atau merencanakan sesuatu yang mengakibatkan orang terluka atau cacat sehingga harus mendapatkan perawatan. Melukai diri sendiri termasuk hal yang dilarang dalam asuransi.

c. Melanggar hukum

Melanggar hukum juga dapat menyebabkan klaim seseorang ditolak. Hal ini didasarkan kepada perjanjian asuransi jiwa syariah yang terdapat dalam polis.

d. Olahraga yang berbahaya

Setiap agen perusahaan asuransi pasti akan menanyakan apakah calon peserta memiliki hobi olahraga yang berbahaya. Jika peserta memiliki hobi tersebut maka perusahaan tidak akan

mengcover jika peserta tersebut luka, cacat, sakit, atau meninggal akaibat hobinya itu.

e. Misrepresentasi

Adalah kondisi dimana satu pihak dalam kontrak membuat pernyataan palsu tentang satu fakta kepada pihak lain yang bergantung padanya. Pihak yang menerima pernyataan palsu bisa menuntut ganti rugi atau kerugian mereka.

4. Prinsip Syariah dalam Klaim ⁴⁶

Proses penyelesaian klaim dalam asuransi syariah secara umum sama dengan asuransi konvensional yang selalu merujuk pada polis asuransi terkait. Untuk perusahaan asuransi syariah memiliki keistimewaan, yaitu adanya semangat tolong menolong, dalam hal ini perusahaan asuransi syariah berperan sebagai pengelolanya. Dengan demikian dalam menyelesaikan suatu klaim asuransi prinsip keadilan harus sangat dipertimbangkan. Prinsip syariah dalam klaim mencakup tentang:

- a. Adanya unsur menolong (membantu) peserta dalam memenuhi persyaratan klaim.
- b. Ikut berduka kepada peserta dengan melakukan kunjungan silaturahmi kekediaman peserta.

⁴⁶ Agus Edi Sumanto, dkk., *Solusi Berasuransi Lebih Indah Dengan Syariah*, 163

- c. Mempercepat proses penelitian berkas-berkas klaim agar cepat selesai
 - d. Segera menyelesaikan santunan klaim setelah syarat-syarat klaim dipenuhi dan benar.
5. Hal – hal yang dilakukan dalam membantu penyelesaian klaim

Terdapat banyak masalah dalam proses penyelesaian klaim asuransi, bahkan tidak sedikit masalah klaim yang menjadi kasus sengketa klaim asuransi, pada akhirnya sampai kepada pengadilan. Pada umumnya kasus sengketa klaim asuransi dipengadilan kebanyakan digugat oleh pihak tertanggung, walaupun terdapat beberapa kasus sengketa klaim asuransi yang diajukan atau digugat oleh pihak penanggung. Pada umumnya pihak tertanggung yang membawa kasusnya ke pengadilan disebabkan karena ketidaksabaran, atau tidak mendapatkan toleransi, atau proses negosiasi yang sangat lama dan berbelit-belit dengan penanggung, atau tuntutan ganti ruginya di tolak oleh penanggung.

Dalam mengadakan sebuah perjanjian asuransi sebenarnya ada dua belah pihak yang di tuntut untuk mempunyai itikad baik. Dengan adanya itikad baik pelaksanaan perjanjian asuransi hampir dapat dipastikan akan berjalan dengan lancar.

Dalam meningkatkan kepuasan nasabah sebaiknya agen membantu nasabah ketika terjadi klaim.

Adapun langkah-langkahnya:

a. Menyiapkan persyaratan dalam pengajuan klaim, berikut jenis-jenis klaim dan syarat-syaratnya:⁴⁷

1) Rawat Inap di Rumah Sakit

Jika terjadi rawat inap, maka dokumen yang diperlukan untuk pengajuan klaim adalah sebagai berikut:

- a) Formulir klaim karena kecelakaan yang ditandatangani oleh pemegang polis atau penerima manfaat sesuai tanda tangan pada SPAJ.
- b) Surat keterangan dokter.
- c) Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan laboratorium dan radiologi (jika ada).
- d) Kwitansi asli berikut rinciannya (PHS) atau kwitansi yang dilegalisir (*PruMed*) dari RS.
- e) Fotokopi kartu identitas pemegang polis.
- f) Dan dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu oleh Prudential.

⁴⁷ Ratu Suryanti, "Kinerja Agen Dalam Membantu Penyelesaian Klaim" diwawancara oleh Sella Tifani, *Rekaman*, Kantor Prudential, Cilegon 8 Februari, 2018.

2) Cacat Total dan Tetap

Jika terjadi kecelakaan tetap total baik yang diakibatkan oleh kecelakaan, pasca penyakit kritis, maka dokumen yang perlu disiapkan untuk pengajuan klaim adalah:

- a) Formulir klaim cacat total dan tetap yang di tandatangani pemegang polis sesuai dengan tanda tangan SPAJ.
- b) Surat keterangan dokter klaim cacat total dan tetap (TPD).
- c) Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan laboratorium dan radiologi (jika ada).
- d) Surat berita acara kepolisian ali untuk cacat yang disebabkan oleh kecelakaan dan melibatkan pihak kepolisian.
- e) Fotokopi kartu identitas pemegang polis
- f) Dan dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu oleh Prudential.

3) Penyakit Kritis

Jika penyakit kritis tiba-tiba menyerang anda, maka dokumen yang diperlukan untuk pengajuan klaim adalah:

- a) Formulir klaim penyakit kritis yang ditanda tangani oleh pemegang polis atau

penerima manfaat sesuai tanda tangan pada SPAJ.

- b) Surat keterangan dokter penyakit kritis yang sesuai dengan penyakit kritisnya.
 - c) Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan laboratorium dan radiologi.
 - d) Fotokopi kartu identitas pemegang polis.
 - e) Dan dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu oleh Prudential.
- 4) Kecelakaan yang disertai Keadaan Meninggal
- Jika terjadi kecelakaan yang disertai dengan keadaan meninggal, maka anda sebagai kerabat dekat si pemilik polis akan mengajukan manfaat asuransi Pru PADD (*Personal Accident Death and Disablement*)
- Dalam hal ini, jika si pemilik polis mendapatkan kecelakaan dan kemudian meninggal, maka syarat-syarat yang harus diajukan terkait pengajuan klaim adalah:
- a) Formulir klaim karena kecelakaan yang ditanda tangani oleh pemegang polis atau penerima manfaat sesuai tanda tangan pada SPAJ.
 - b) Surat keterangan dokter klaim meninggal.

- c) Surat keterangan meninggal dari dokter/RS dan pemerintah setempat.
- d) Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan laboratorium dan radiologi.
- e) Fotokopi KTP/bukti kenal diri dari penerima manfaat.
- f) Surat berita acara kepolisian asli jika meninggal karena kecelakaan.
- g) Fotokopi surat perubahan nama tertanggung dan penerima manfaat (jika ada).
- h) Polis asli dan dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu oleh Prudential.

5) Meninggal Dunia

Jika terjadi keadaan meninggal dunia bagi si pemilik polis, maka sama seperti pada keadaan kecelakaan yang menyebabkan meninggal, maka anda sebagai kerabat dekat akan membantu proses pengajuan klaim ini.

Dalam hal ini, dokumen-dokumen yang harus anda siapkan meliputi:

- a) Formulir klaim meninggal karena kecelakaan yang ditanda tangani oleh pemegang polis atau penerima manfaat sesuai tanda tangan pada SPAJ.

- b) Surat keterangan dokter klaim meninggal.
 - c) Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan laboratorium dan radiologi.
 - d) Fotokopi KTP/bukti kenal diri dari penerima manfaat.
 - e) Surat keterangan meninggal dari dokter/RS
 - f) Surat keterangan meninggal dari pemerintah setempat.
 - g) Fotokopi surat perubahan nama tertanggung dan penerima manfaat (jika ada).
 - h) Surat keterangan kepolisian (BAP) asli jika tertanggung meninggal karena kecelakaan.
 - i) Polis asli dan dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu oleh Prudential.
- b. Mengantar ke *Customer Service* dan *Customer Service* akan memproses pengajuan klaim dan mengirimkan dokumen ke pusat.
 - c. Memantau pengajuan klaim hingga klaim selesai.