

BAB II

KONDISI OBJEKTIF LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Berdirinya Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Serang

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.¹

¹ “Sejarah Asuransi Takaful dan Visi Misi”,

<http://www.takaful.co.id/profil-perusahaan>, diakses pada 02 Des.2017.

Takaful Keluarga berkomitmen untuk terus memperkuat dan memperluas jaringan layanan di seluruh Indonesia. Termasuk berdirinya Takaful Keluarga cabang di kota Serang bermula dari kepedulian yang tulus dari beberapa pihak yang berada di kantor Takaful Keluarga pusat untuk membangun kantor cabang di Serang karena dilihat dari kurang adanya asuransi syariah di kota Serang, kantor cabang di kota Serang terlihat baru karena memang baru lima tahun berdiri dan itu juga gedung resmi milik Takaful Keluarga.²

Dengan demikian, diharapkan pegawai PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Serang mempunyai bakat, dan pegawai berkualitas yang bisa membuat perusahaan menghasilkan laba.

Adapun tempat dan waktu Praktek Kerja Lapangan perusahaan tempat penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT. Asuransi Takaful Keluarga Serang yang letaknya di Jl. Raya Cilegon KM. 4, Dragong, Taktakan, Kota Serang, Banten 42162. Penulis mulai melakukan Praktek Kerja Lapangan dimulai sejak tanggal 11 Desember sampai dengan tanggal 24 Desember 2017.

² Wawancara dengan Trisna Erlinda selaku *Agency Manager* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Serang, 18 Desember 2017, pukul 15.30.

B. Visi, Misi dan Tujuan PT. Asuransi Takaful Keluarga

Visi PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Serang yaitu : Menjadi perusahaan asuransi syariah yang terdepan dalam pelayanan, operasional dan pertumbuhan bisnis syariah di Indonesia dengan profesional, amanah dan bermanfaat bagi masyarakat.

Misi PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Serang yaitu : Menyelenggarakan bisnis asuransi syariah secara profesional dengan memiliki keunggulan dalam standar operasional dan layanan. Menciptakan sumber daya manusia yang handal melalui program pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan. Mendayagunakan teknologi yang terintegrasi dengan berorientasi pada pelayanan dan kecepatan, kemudahan serta informatif.

Kami bertekad memberikan solusi dan pelayanan terbaik dalam perencanaan keuangan dan pengelolaan resiko bagi umat dengan menawarkan jasa takaful dan keuangan syariah yang dikelola secara profesional, adil, tulus, dan amanah.

Tujuan PT. Asuransi Takaful Keluarga representative office Serang yaitu : Takaful bekerja dengan konsep tolong menolong dalam kebaikan dan ketakwaan, sebagaimana telah digariskan di dalam Al Qur'an, dan tolong menolonglah kamu dalam kebaikan dan takwa (Qs. Al Maidah: 2).

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ

وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“...Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.” (QS.AL-Maidah[5] : 2)³.

Dengan landasan ini, Takaful menjadikan semua peserta sebagai satu keluarga besar yang akan saling melindungi dan secara bersama menanggung resiko keuangan dari musibah yang mungkin terjadi di Al-Mudharabah, Al Wakalah, dan Tabarru. Akad-akad Takaful Transaksi yang digunakan berlandaskan pada akad Tabarru’ dan akad Tijari. Akad Tijari itu sendiri meliputi Mudharabah, Mudharabah Musytarakah, dan Wakalah bil Ujroh dan tidak mengandung unsur yang dilarang dalam akad-akad keuangan Islami, yaitu:

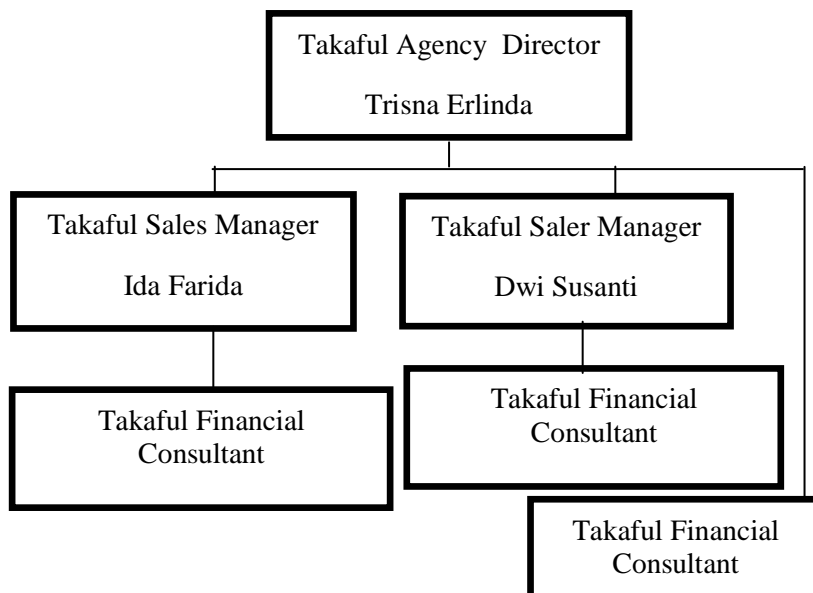
1. Al-Riba (bunga uang)
2. Al-Maisir (Judi)
3. Al Gharar (untung-untungan)

³ Hafizh Dasuki, dkk, *Al-Quran dan Terjemah*, (Surabaya: CV. Pustaka Agung Harapan, 2006), Cet ke-2, hal. 141.

4. Zhulmun (penganiayaan) yang secara tegas dilarang dalam syariat Islam.⁴

C. Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga *Representative Office (Kantor Cabang) Serang*

Untuk mencapai tujuan perusahaan dan kelancaran tugas-tugas perusahaan diperlukan manajemen perusahaan yang baik. Manajemen yang baik memerlukan suatu struktur organisasi yang jelas dan efisien. Demikian pula PT. Asuransi Takaful Keluarga Serang memiliki struktur organisasi yang penulis peroleh dari studi dokumen selama pelaksanaan. Adapun struktur organisasi dari PT. Asuransi Takaful Keluarga Serang tersebut dapat di lihat pada bagan sebagai berikut :



⁴ "Sejarah Asuransi Takaful dan Visi Misi" <http://www.takaful.co.id/profil-perusahaan>, diakses pada 02 Des.2017, pukul 13.00 WIB.

Struktur organisasi dari jajaran manajemen pusat PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Serang adalah sebagai berikut :

Takaful Agency Director : Trisna Erlina
Takaful Sales Manager : Ida Farida
Takaful Sales Manager : Dwi Susanti
Takaful Financial Consultant : Rekan-Rekan

Dengan struktur organisasi ini diharapkan setiap pegawai mengetahui dengan jelas tugas dan kewajiban yang harus dilaksanakan serta dapat mempertanggung jawabkannya pada atasan serta atasan akan mengetahui bagaimana mendelegasikan tugas-tugas dengan baik dan terkoordinir. Berdasarkan struktur organisasi di atas, berikut akan diuraikan *job description* (uraian tugas) dan tanggung jawab masing-masing fungsi.

1. Bagian Sales Manager dan Takaful Financial Consultan
 - a. Corporate

Melaksanakan aktivitas marketing pada umumnya tetapi marketing yang memasarkan produk kepada nasabah dalam kuota besar atau kumpulan. Contoh: perusahaan yang mengansuransikan karyawannya.

- b. Retail

Di PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Serang masuk kedalam retail, karena asuransi takaful keluarga

disini termasuk ke dalam kantor cabang bukan kantor pusat. Retail disini adalah melaksanakan aktivitas marketing seperti pada umumnya, tetapi di bagian retail hanya memasarkan produk-produk pada calon nasabah yang bersifat perorangan.

2. Bagian Customer Services

- a. Menerima aplikasi baru dari kantor pusat beserta kelengkapannya untuk di sampaikan kepada peserta yang akan ikut serta menjadi nasabah asuransi.
- b. Mengirimkan aplikasi beserta dokumen pendukung yang di kirim ke kantor pelayanan terdekat.
- c. Menerina polis jadi dari kantor pusat dan menyampaikannya kepada nasabah.
- d. Membukukan dan mencatat distribusi blanko aplikasi, polis, sertifikat dan kartu peserta.
- e. Menerina masukan klaim dari nasabah dan mengirimkan klaim tersebut ke kantor bagian klaim dikantor pusat.
- f. Mengirimkan pengajuan klaim beserta kelengkapan datanya yang penyelesaiannya klaimnya bukan menjadi kewenangan kantor pemasaran melainkan menjadi kewenangan kantor pusat

3. Tujuan dari Tugas masing-masing

Setiap perusahaan mempunyai visi dan misi yang harus dijalankan sesuai dengan tujuan perusahaan, butuh waktu untuk mencapai itu semua begitu juga pada PT. Takaful Keluarga Serang, perusahaan terus berupaya agar tujuan yang

telah digariskan oleh perusahaan dapat terwujud. Pastinya untuk mendorong mencapai hasil yang maksimal diperlukan kinerja yang bermutu dan tepat. Jadi kinerja usaha terkini yang dijalankan PT. Takaful Keluarga cabang Serang adalah membangun sinergi yang kokoh melalui konsolidasi jaringan pemasaran dan sentralisasi fungsi pendukung operasi guna mendukung upaya pengembangan bisnis serta peningkatan efektivitas dan efisiensi operasi, demi meraih kinerja dan prestasi yang lebih baik. Memberikan pelayanan Takaful yang terbaik, amanah dan profesional kepada nasabah, melakukan penajaman sinergi, pengembangan jaringan pemasaran dan peningkatan efisiensi.

D. Produk-Produk dari Asuransi Takaful Keluarga

Ada beberapa produk yang ditawarkan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Serang yang di bagi dalam dua macam yaitu produk individu dan produk kumpulan, dan macam-macamnya sebagai berikut:

1. Produk individu
 - a. Takaful Dana Pendidikan

Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) merupakan program asuransi dan tabungan yang menyediakan pola penarikan disesuaikan dengan kebutuhan dana terkait biaya pendidikan anak (Penerima Hibah) serta memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta mengalami musibah meninggal dunia atau cacat tetap total

dalam periode akad. Fulnadi diprogram untuk membantu setiap orangtua dalam merencanakan pendidikan anaknya. Menyediakan dana pendidikan secara terjadwal ketika anak mulai memasuki jenjang pendidikan dari Taman Kanak-kanak hingga Perguruan Tinggi. Memberikan perlindungan optimal dengan menjamin sang anak dapat terus melanjutkan pendidikan.

1) Manfaat Takaful Dana Pendidikan

- a) Proteksi hingga Perguruan Tinggi, Memastikan anak-anak Nasabah dapat menempuh bangku pendidikan hingga Perguruan Tinggi tanpa khawatir dengan kemungkinan musibah di masa mendatang.
- b) Dana Pendidikan Terjadwal, Mempersiapkan dan menyediakan dana pendidikan ketika anak Nasabah memasuki jenjang pendidikan TK, SD, SMP, SMA, hingga Perguruan Tinggi.
- c) Uang Saku, Menyiapkan uang saku selama 5 tahun anak nasabah menjalani studi di Perguruan Tinggi.
- d) Biaya Kompetitif, Biaya polis hanya Rp. 25.000,-; biaya bulanan Rp. 15.000,- (mulai tahun kedua); biaya Free Look Rp. 100.000,- (jika melakukan free look); serta biaya administrasi klaim hanya 1% dari nilai klaim (maksimum Rp. 50.000,-).
- e) Pembayaran Fleksibel, Pembayaran Kontribusi dapat dilakukan sesuai keinginan nasabah baik itu bulanan

(minimum Rp. 200.000,-), triwulanan (minimum Rp. 500.000,-), semesteran (minimum Rp. 1.000.000,-), tahunan (minimum Rp. 2.000.000,-), atau sekaligus (minimum Rp. 10.000.000,-).⁵

b. Takafulink Salam Cendekia

Takafulink Salam Cendekia melindungi upaya anak nasabah dalam meraih cita-cita supaya tidak terbentur oleh persoalan biaya di kemudian hari.

Takafulink Salam Cendekia menawarkan tiga jenis investasi yang dapat dikombinasikan sesuai dengan kebutuhan nasabah yaitu **Istiqomah** (pasar uang & sukuk), **Mizan** (*balanced*), serta **Ahsan** (*balanced aggressive*). Dengan perencanaan investasi yang fleksibel, Takafulink Salam Cendekia menawarkan kemudahan berinvestasi untuk hasil yang lebih optimal demi anak nasabah dalam meraih cita-cita.

1) Pilihan Investasi

- a) Istiqomah, Model investasi Istiqomah disediakan bagi nasabah yang menginginkan hasil investasi optimal dengan tingkat risiko minimum. Sesuai untuk nasabah dengan profil investasi moderat. Alokasi investasi pada model investasi Istiqomah meliputi: Efek Pendapatan Tetap Syariah (min. 80%) dan Instrumen Pasar Uang Syariah (maks. 20%)

⁵ “Produk-Produk Asuransi Takaful”
<https://www.takaful.co.id/takaful-dana-pendidikan>, diakses pada 03 Des. 2017, pukul 14.40 WIB.

- b) Mizan, Model investasi Mizan disediakan bagi nasabah yang menginginkan hasil investasi optimal dengan tingkat risiko medium. Sesuai untuk Anda yang menginginkan hasil investasi setingkat di atas model Istiqomah. Alokasi investasi pada model investasi Mizan meliputi: Efek Pendapatan Tetap Syariah (50% - 70%), Saham Syariah (20% - 40%) dan Instrumen Pasar Uang Syariah (maks. 20%)
- c) Ahsan, Model investasi Ahsan disediakan bagi nasabah yang menginginkan hasil investasi maksimum dengan tingkat risiko sebanding. Sesuai untuk nasabah dengan profil investasi balanced-aggressive. Alokasi investasi pada model investasi Ahsan meliputi: Efek Pendapatan Tetap Syariah (20% - 40%), Saham Syariah (50% - 70%) dan Instrumen Pasar Uang Syariah (maks. 20%)

2. Produk Kumpulan

a. Fulmedicare Gold

Produk Takaful Kesehatan Kumpulan Fulmedicare Gold adalah suatu program asuransi kesehatan kumpulan (*Group Health Insurance*) 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. Dengan konsep syariah yang berdasarkan prinsip ta'awun (tolong menolong), Fulmedicare dapat

dirancang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan memperhatikan batas-batas asuransi.

1) Program Pokok

- a) Rawat Inap dan Pembedahan (*In Patient*).
- b) Penggantian biaya rawat inap dan pembedahan yang mencakup biaya kamar, biaya aneka perawatan, biaya konsultasi dokter, biaya operasi, biaya ICU/ICCU, dan lain sebagainya.

2) Syarat Kepesertaan

- a) Karyawan tetap dan atau beserta keluarganya (Istri/Suami dan Anak Karyawan).
- b) Pada saat didaftarkan usia calon peserta maksimal 65 tahun sedangkan usia anak antara 15 hari sampai dengan 23 tahun (belum bekerja, belum menikah dan berstatus mahasiswa).
- c) Pada saat didaftarkan tidak sedang menjalani rawat inap di rumah sakit manapun.
- d) Minimal peserta 10 orang.
- e) Minimal premi untuk tiap kumpulan Rp 15.000.000,-.

3) Keistimewaan FulMedicare

- a) Layanan pelanggan 24 jam by officer
- b) Tidak ada batas penyedia jasa layanan
- c) Tanpa batas teritorial dan waktu (berlaku 24 jam)
- d) Proses klaim yang cepat
- e) Bagi hasil di akhir periode kepesertaan, jika ada

f) Kerjasama jaringan penyedia jasa layanan rawat inap di lebih dari 200 RS yang tersebar di seluruh Indonesia.⁶

b. Takaful Al-Khairat Kumpulan

Program Takaful Al Khairat adalah suatu program asuransi yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian.

1) Manfaat

Bila Peserta ditakdirkan meninggal dalam masa perjanjian, maka ahli warisnya akan mendapatkan dana santunan meninggal dari Asuransi Takaful Keluarga sesuai dengan jumlah yang direncanakan Peserta.

2) Ketentuan:

- a) Usia masuk maksimal 55 tahun
- b) Usia masuk + masa perjanjian maksimal 56 tahun
- c) Jumlah Peserta minimal 25 orang dan min. 90% dari jumlah karyawan/institusi
- d) Besarnya manfaat Takaful dapat disesuaikan dengan permintaan
- e) Minimal premi untuk tiap kumpulan Rp 500.000,-.⁷

3. Prodak lainnya

⁶“Produk-Produk Asuransi Takaful”
<https://www.takaful.co.id/fulmedicare-gold>, diakses pada 03 Des. 2017, pukul 15.00 WIB.

⁹ “Produk-Produk Asuransi Takaful”
<https://www.takaful.co.id/takaful-al-khairat-kumpulan>, diakses pada 03 Des. 2017, pukul 15.00 WIB.

a. Takafulink Salam Wakaf

Dapat berwakaf dan berinvestasi adalah keinginan semua umat muslim yang ada di dunia, dengan kita berwakaf kita akan mendapat pahala di akhirat dan bila kita ikut asuransi ini bukan hanya kita bisa berwakaf, tapi kita juga bisa berinvestasi lalu kitapun bebas memilih jenis investasi mana yang kita inginkan. Dan juga investasi dan wakaf disini telah berdasarkan fatwa MUI No. 106/DSN-MUI/X/2016.

1) Keuntungan

- a) Dapat dimiliki oleh nasabah sejak usia 17 tahun sampai dengan usia 65 tahun dengan usia pemegang polis sama dengan usia peserta.
- b) Nasabah bisa memilih masa pembayaran kontribusi sesuai dengan kemampuan nasabah dan pastikan membayar kontribusi secara teratur. Semakin lama nasabah membayar maka semakin besar hasil investasi yang didapatkan.
- c) Kontribusi dasar yang dibayar secara tahunan, semesteran, triwulan, bulanan dan sekaligus, dapat mengkombinasikannya dengan *Top Up* berkala untuk menambah investasi nasabah.
- d) Gratis biaya administrasi pertama selama 12 bulan pertama.
- e) Nasabah akan menerima laporan transaksi atas hasil investasi minimal satu kali dalam setahun.

2) Mekanisme Pengelolaan

- a) Sebagian kontribusi yang nasabah berikan sebagian akan dialokasikan untuk tujuan investasi yang menggunakan mekanisme satuan unit, dimana harga satuannya disebut sebagai nilai unit. Penilaian unit dilakukan tiap hari bursa dengan menggunakan metode pasar yang berlaku untuk setiap instrumen investasi (yang akan dipublikasikan setiap hari kerja berikutnya).
- b) Ujroh (Biaya akuisisi) akan dikenakan dari kontribusi yang nasabah setorkan di awal-awal tahun kepesertaan.
- c) Tabarru (biaya asuransi) dan biaya administrasi dikenakan setiap bulan dengan memotong saldo unit (besarnya tabarru ditentukan berdasarkan usia, jenis kelamin dan besarnya manfaat takaful yang diambil).
- d) Biaya administrasi sebesar Rp 25.000,- per-bulan, di potong dari unit nilai investasi mulai tahun kedua.
- e) Tidak ada biaya penarikan.
- f) Biaya free look, pengalihan dan penarikan hanya akan dikenakan jika nasabah melakukan transaksi tersebut.⁸

b. Takafulink Salam Ziarah Baitullah

⁸ Diambil dari Brosur takaful keluarga cabang Serang, pada hari senin 11 Des. 2017, pukul 20.00 WIB.

Takafulink Salam Ziarah Baitullah memberikan perlindungan untuk mencapai keinginan pergi ke baitullah, serta dirancang untuk memudahkan para nasabah merencanakan kebutuhan pembiayaan ziarah baitullah secara menyeluruh melindungi para nasabah saat sedang bahkan saat pulang dari baitullah. Takafulink Salam ini merupakan produk unit link yang memberikan manfaat asuransi jiwa plus investasi untuk melindungi rencana perjalanan para nasabah ke tanah suci.

1. Keunggulan

a) Manfaat perlindungan jiwa maksimal

1) Takafulink salam ziarah baitullah memberikan manfaat perlindungan jiwa maksimal hingga usia 80 tahun dengan manfaat santunan yang bisa disesuaikan untuk mendapatkan yang terbaik bagi keluarga tercinta.

2) Takafulink salam ziarah baitullah manfaat pelunasan perlindungan tambahan tanpa perlu membayar lebih, diantaranya: Asuransi tambahan kecelakaan diri/PA (perlindungan meninggal dunia karena kecelakaan). Asuransi manfaat tunai harian rawat inap (perlindungan terhadap risiko kesehatan bila harus mengalami rawat inap dirumah sakit)

b) Manfaat investasi yang optimal

Takafulink salam ziarah baitullah menawarkan 4 jenis investasi yang dapat dikombinasikan sesuai kebutuhan nasabah.

- 1) Istiqamah (pasar uang dan sukuk), Alokasi investasi pada jenis investasi meliputi: (min. 80%) efek pendapatan tetap syariah, (maks. 20%) instrumen pasar uang syariah.
 - 2) Mizan (balanced), Alokasi investasi pada jenis investasi meliputi: (50% - 70%) efek pendapatan tetap syariah, (20% - 40%) saham syariah, (maks. 20%) instrumen pasar uang syariah.
 - 3) Ahsan (balance aggressive), Alokasi investasi pada jenis investasi meliputi: (20% - 40%) efek pendapatan tetap syariah, (50% - 70%) saham syariah, (maks. 20%) instrumen pasar uang syariah.
 - 4) Alia (balance aggressive), Alokasi investasi pada jenis investasi meliputi: (min. 80%) saham syariah, (maks. 20%) instrumen pasar uang syariah.
2. Mekanisme pengelolaan
- a) Sebagian kontribusi yang nasabah setorkan akan dialokasikan untuk tujuan investasi.
 - b) Ujroh (biaya akuisisi) akan dikenakan dari kontribusi yang nasabah setorkan diawal-awal tahun kepesertaan.
 - c) Tabarru' (biaya asuransi) dan biaya administrasi dikenakan setiap bulan dengan memotong saldo unit

- (besarnya tabarru' ditentukan berdasarkan usia, jenis kelamin dan besarnya manfaat takaful yang diambil).
- d) Biaya administrasi sebesar Rp. 15.00,- perbulan, dipotong dari unit nilai investasi mulai tahun ke-2.
 - e) Tidak ada biaya penarikan.
 - f) Biaya free look, pengalihan dan penarikan hanya akan dikenakan jiwa nasabah melakukan transaksi tersebut.⁹

⁹ Diambil dari Brosur takaful keluarga cabang Serang, pada hari senin 11 Des. 2017, pukul 20.30 WIB.