BAB III

ANALISIS PERANAN AGEN ASURANSI DALAM MEMBANTU PENYELESAIAN KLAIM PADA PRODUK SEHATKOE

A. Perusahaan PT. Bumiputera Muda Syariah 1967 Cabang Serang

a. Sejarah Perusahaan PT. Bumiputera Muda Syariah 1967 Cabang Serang.

PT.Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 (selanjutnya disebut BUMIDA) didirikan atas ide pengurus AJB Bumiputera 1912 sebagai induk perusahaan yang diwakili oleh Drs. H.I.K. Suprakto dan Mohammad S. Hasyim, MA sesuai dengan akte No. 7 tanggal 8 Desember 1967 dari Notaris Raden Soerojo Wongsowidjojo, SH yang berkedudukan di Jakarta dan diumumkan dalam tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 15 tanggal 20 Februari 1970. Bumida memperoleh ijin operasional dari Direktorat Lembaga Keuangan, Direktorat Jenderal Moneter Dalam Negeri, Departeman Keuangan Republik Indonesia melalui

surat No. KEP.350/DJM/111.3/7/1973 tanggal 24 Juli 1973 dan diperpanjang sesuai Keputusan Menteri Keuangan Tahun 1986.[1]

PT. Asuransi umum Bumiputera muda 1967 unit syariah (Bumida Syariah), Memperoleh izin pendirian sejak 19 februari 2004, sesuai dengan surat keputusan menteri keuangan RI No. kep-075/KM.6/2004. Secara resmi beroperasi disejak bulan april 2004.

Induknya sendiri, PT Asuransi umum Bumiputera Muda 1967 atau Bumida, memperoleh izin operasi dari Direktorat Lembaga Keuangan, Direktorat jendral moneter dalam negeri, departemen keuangan republic indonesia No.kep.350/DJM/111.3/7/1973.[2]

tanggal 24 juli 1973 2 . BUMIDA BUMIPUTERA didirikan atas ide pengurus AJB Bumiputera 1912, sebagai induk perusahaan, yang diwakili oleh Dra. H.I.K. Suprakto dan Mohamad S. Hasyim, MA sesuai dengan akte No.7

[1]https://bumida.co.id/about-us/, diakses pada tanggal 16 september 2019, jam 22:16

[2]http://repository.uinbanten.ac.id/2060/5/BAB%203.pdf, diakses pada tanggal 16 september 2019, jam 22:22

tanggal 8 desember 1967 dari Notaris Raden Soerojo Wongsowidjojo, SH. Yang berkedudukan di Jakarta dan di umumkan dalamt ambahan berita Negara Repiblik Indonesia Np. 15 tanggal 20 februari 1970.

Bumida syariah merupakan bagian kelompok bisnis AJB Bumiputera 1912, yang secara khusus bergerak di bidang asuransi umum/kerugian syariah. Induknya sendiri merupakan perusahaan yang melopori industry asuransi di Indonesia.

b. Visi dan Misi

Visi

Menjadi Perusahaan Asuransi Umum yang Memberikan Nilai Lebih bagi Stakeholder.

Misi

Menghasilkan bisnis berkualitas dengan :

1. Menciptakan SDM yang unggul.
2. Mengintegrasikan sistem dan teknologi informasi.
3. Melakukan inovasi terus-menerus.
4. Membangun jaringan layanan yang luas.

5. Mengoptimalkan BUMPUTERA group.

Falsafah dan Nilai Dasar

1. Idealisme
2. Berkualitas
3. Dipercaya
4. Menguntungkan
5. Profesionalisme
6. Kebersamaan

Budaya Perusahaan

1. Berani berubah dan berbeda
2. Ulet daan pantang menyerah
3. Menghargai nasabah
4. Inovatif dan aktif
5. Disiplin dan taat prosedur
6. Amanah dan tidak ingkar janji
7. Kebanggaan dan kebersamaan
8. Orientasi pada taarget dan wakt
9. Efektif dan efisien.[3]

[3]http://repository.uinbanten.ac.id/2060/5/BAB%203.pdf, diakses pada tanggal 16 september 2019, jam 22:30

c. Logo Perusahaan Bumiputera Muda Syariah 1967 Cabang Serang

Logo perusahaan merupakan gambaran dari identitas sebuah perusahaan. Adapun logo dari PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 (BUMIDA) adalah sebagai berikut :

Gambar 3.1

Arti logo BUMIDA :

a) Identitas perusahaan disimbolkan dangan kata "BUMIDA Bumiputera", yang merupakan kesatuan yang tidak dapat dipisahkan yang mengandung makna selalu bersinergi dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat.

b) Garis lengkung menyerupai angka enam melambangkan bahwa setiap insan di Bumida harus memahami 3 Prinsip dasar serta Nilai dasar :

1. Prinsip dasar : Idealisme, Kebersamaan & Profesionalisme
2. Nilai dasar : Berkualitas, dipercaya & menguntungkan

c) Garis lengkung yang memayungi angka 67 dan kata Bumida. Bahwa Bumida adalah perusahaan asuransi yang didirikan pada tahun 1967 senantiasa memberikan perlindungan kepada masyarakat yang membutuhkan, sekaligus optimisme Bumida dalam meraih masa depan. Angka 67 menggambarkan masa lalu, kini dan masa depan.

d) Warna biru melambangkan cita – cita/idealisme yang abadi.

e) Warna merah melambnagkan semangat, patriotisme.

f) Warna dasar putih melambangkan bahwa dalam pelayanan kepada masyarakat dilandasi dengan ketulusan.[4]

d. Modal dan Kepemilikan

Dengan Model Setor sebesar Rp. 147,5 M, menunjukkan BUMIDA telah memenuhi regulasi pemerintah yang tertuang melalui PP No. 39 tahun 2008 tentang perubahan kedua atas peraturan pemerintah No. 73 tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian yang mewajibkan setiaap perusahan asuransi memiliki modal disetor minimal Rp. 100 M dengan susunan pemegang saham sebagai berikut :

a. AJB Bumiputera 1912 :

   146.700mbar saham (99,45%)

b. PT. Eurasia Wisata :

   800mbar saham (0,55%)

[4]https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/705/jbptunikompp-gdl-nizarputra-35234-9-unikom_n-i.pdf, diakses pada tanggal 17 september 2019, jam 10:04

Pada tahun 2015m manajemen telah melakukan konsolidasi internal dan pembangunan kerangka konseptual serta pengembangan infrastruktur organisasi dengan prioritas utama yang dapat menghasilkan kualitas kinerja keuangan operasional perusahaan serta pelayanan baik kepada nasabah. Kebijakan Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) telah di mulai akhir tahun 2015.Setiap pelaku asuransi umum dan reasuransi harus memiliki kompetensi yang berstandar internasional dan fokus terhadap persoalan klaim handling dan pelayanan.[5]

e. Dukungan Reasuransi

1) Konsorsium

a) Pool Kerjasama Customs Bond Indonesia (Pool KSCBI).

b) Pool Badana pengelola Pusat Data Asuransi Nasional (Pool BPPDAN).

c) Konsorsium Asuransi Resiko Khusus (KARK).

[5]http://repository.uinbanten.ac.id/2060/5/BAB%203.pdf, diakses pada tanggal 16 september 2019, jam 22:40

d) Konsorsium Pengembangan Industri Asuransi Indonesia.

e) Konsorsium Pengembangan Industri Asuransi Indonesia Terorisme & Sabotage (KPIAI-TS).

f) PT.Aduransi MAIPARK Indonesia.

2) Reasuransi

a) PTAsuransi Nasional Indonesia.

b) PT. Tugu Asuransi Indonesia.

c) PT. Reasuransi Internadional Indonesia.

d) PT .Maskapai Reasuransi Indonesia.

e) Lain-lain.[6]

f. Kelompok Usaha

a. Kelo PT. Eurasia wisata (bidang Pariwisata dan Travel.

b. PT. Mardi Mulyo (bidang percetakan dan penerbit).

c. PT. Bumiputera wisata (bidang perhotelan).

d. Yayasan Dharma Bumiputera (bidang pendidikan).

e. PT. Wisma Bumiputera (bidang pengelolaan properti).

f. PT. Bumiputera sekuritas (bidang sekuritas).

---

[6]https://direktori.datapolis.id/listing/asuransi-umum-bumiputera-muda-1967/, diakses pada tanggal 17 september 2019, jam 09:50

g. PT. Bumiputera Mitra Sarana (bidang jasa kontraktor / pemborong).
h. PT. Informatik OASE (bidang hardwere dan software computer).
i. Dana Pensiun Bumiputera (bidang pengelolaan dana pensiun karyawan bumiputera).[7]

g. Penghargaan
a. Pemrakarsa dan Penyelenggara Gosok Bersama Voucher Asuransi.
b. Sertifikasi PEFINDO peringkat BBB+.
c. The Most Valuable Brand untuk produk Asuransi Kebakaan Tahun 2003 (Majalah SWA Sembada).
d. Asuransi Umum Terbaik Tahun 2005 (Majalah Investor).
e. Asuransi Umum Sangat Bagus Tahun 2005 (Majalah InfoBank).
f. Peringkat ke 3 The Best Practice (Penghargaan Asuransi 2012 Bisnis Indonesia).

[7]https://bumida.co.id/about-us/, diakses pada tanggal 16 september 2019, jam 23:30

g. Asuransi Umum Terbaik Tahun 2010 (Media Asuransi).
h. Sertifikasi ISO 9001 : 2008.
i. Asuransi Umum Sangat Bagus Tahun 2013 (Majalah InfoBank).
j. Kontributor Premi Asuransi Terbesar 2012/2013 (Peringkat IV).
k. Asuransi Umum Syariah Terbaik ke-2 Tahun 2014 (Karim Business Consulting).
l. Asuransi Umum sangat bagus atas Kinerja Keuangan Tahun 2012 (Majalah Info bank).
m. Asuransi Umum Syariah Terbaik 2008 (Majalah Investor).
n. Asuransi Umum Syariah Terbaik ke-2 Tahun 2008 (Karim Business Consulting).
o. Asuransi Umum Syariah yang Paling berkembang Ekspansif, Aset < 50 Milyar.
p. Asuransi Umum sangat bagus atas kinerja Keuangan tahun 2011 (Majalah Info bank).

h. Struktur dan Pemodalan

Kepemilikan perusahaan sesuai dengan UU No.40 tahun 2007 tentang perseroan terbatas dimiliki oleh AJB Bumiputera 1912 sebesar 99,45% dan PT Eurasia Wisata 0,55%.

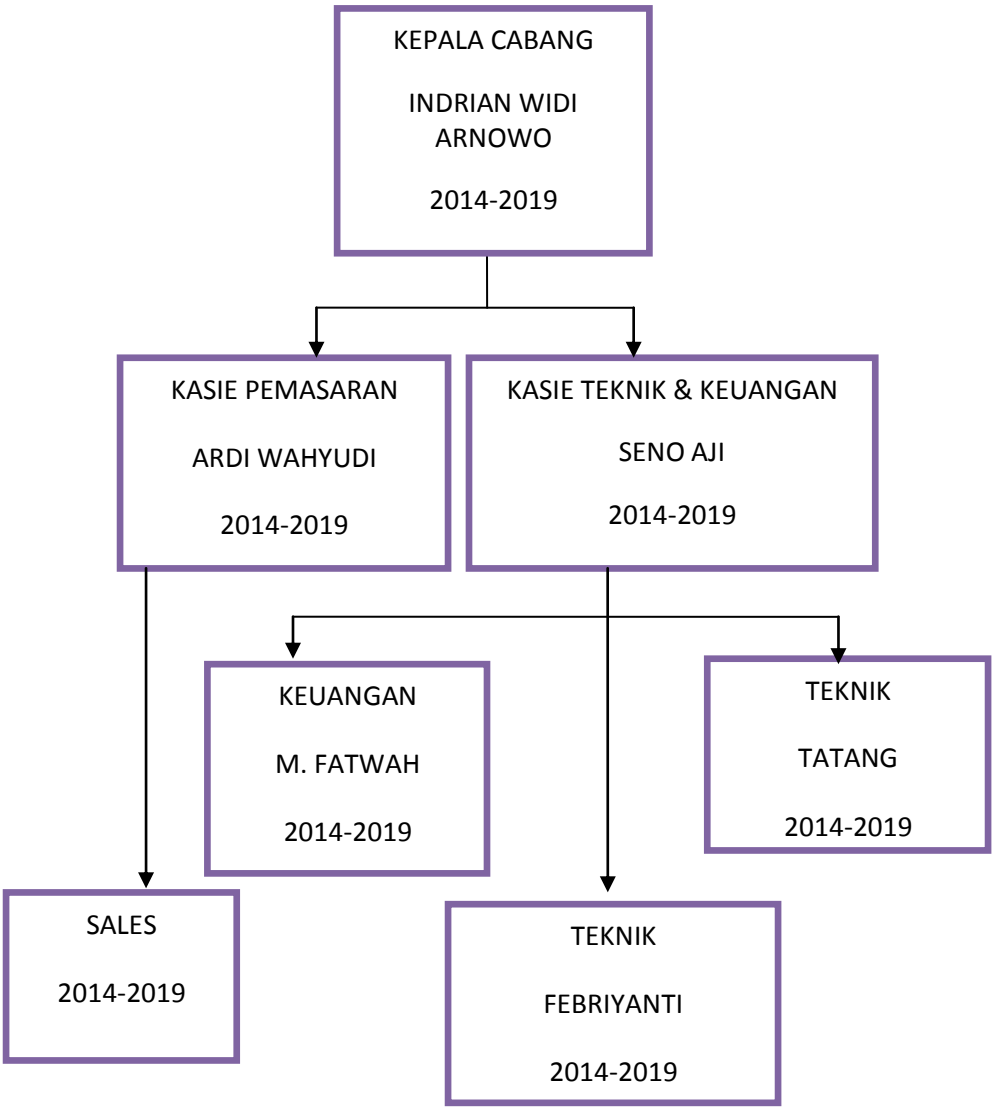
Struktur permodalan telah dipenuhi, sesuai ketentuan modal setor minimum yang dipersyaratkan dalam UU No. 2 tahun 1992, dariRp. 25 M menjadi Rp. 100 M. untuk bumida syariah, sejak awal tahun 2009 modal disetor yang dipisahkan dari modal induknya dari Rp. 12,5 M, kemudian tahun 2010 sesuai ketentuan peraturan pemerintah RI No.39 tahun 2008 telah memenuhi persyaratan modal minimum sebesar 25 M. Didukung oleh beberapa perusahaan Reasuransi dalm negeri meliputi:

a. Dukungan Reasuransi dan Mitra Asuransi.
b. Reasuransi Internadional Indonesia (Reindo) Syariah.
c. Reasuransi Nasional Indonesia (Nadre) Syariah.
d. Maskapai Reasuransi Indonesia (Marein) Syariah.

e. Bumida syariah merupakan anggota serta mitra perusahaan Asuransi Syariah yang tergabung dalam Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI).

i. Struktur Organisasi

Gambar 3.2



j. Jenis Produk PT. Bumiputera Muda Syariah 1967 Cabang Serang

1) Asuransi Kebakaran

Memberikan perlindungan atas rumah, hotel, kantor, gudang, pabrik ,ruko dan bangunan lain dari kerusakan akibat kebakaran, gempa bumi, badai/topan, ledakan, petir, termasuk kerugian akibat kejatuhan pesawat dan asap. Termasuk jaminan kerugian atas banjir, gempa bumi, kerusuhan, terorisme, huru-hara, vandalisme, tanggung gugat, pihak ketiga dan lain-lain

2) Asuransi kendaraan

Bermotor Memberikan perlindungan kendaraan bermotor atas kerusakan atau kerugian akibat tabrakan/ kecelakaan, tergelincir, terperosok, perbuatan jahat, pencurian, kerusakan akibat percobaan pencurian, kebakaran.Termasuk juga ganti rugi kerusakan akibat banjir, bencana alam, tanggung jawab hukum, huruhara, terorisme & sabotase dan lain-lain.

3) Asuransi Kecelakaan Diri

Memberikan jaminan penggantian kerugian akibat kecelakaan.Termasuk didalamnya penggantian biaya perawatan dirumah sakit, santunan cacat tetap maupun sementara, santunan meninggal dunia dan lainlain.

4) Asuransi Pengangkutan

Memberikan perlindungan atau ganti rugi kerusakan/kerugian atas barang-barang yang diangkut (lewat darat, air, maupun udara) sebagai akibat kecelakaan, tenggelam, atau karam, pencurian, kebakaran, bencana alam dan lain-lain.

5) Asuransi Kesehatan

Memberikan jaminan penggantian terhadap setiap biaya pengobatan dan rawat inap maupun rawat jalan dirumah sakit, biaya pembedahan dan obat-obatan terhadap penyakit asma, btonchitis, patah tulang, diare akut, infeksi saluran kemih, tumor, kelenjar lemak, keracunan, pneumonia, sinusitis, inveksi virus dan lainlain Termasuk juga perawatan gigi dan melahirkan.

6) Jaminan Sosial dalam Hubungan Kerja di Luar Jam Kerja Pelaksana program dinas tenaga kerja dan transmigrasi (Disnakertrans) Provinsi DKI Jakarta memberikan perlindungan kecelakaan diri dan kematian dibluar jam kerja / hubungan kerja bagi para pekerja di wilayah Provinsi DKI jakarta.

7) Asuransi Tanggung Gugat Dokter/Bidan Memberikan jaminan penggantian kerugian tanggung jawab hukum sebagai akibat dalam menjalankan profesi medis. Bekerja sama dengan ABH 68 Associate yang didukung oleh dokter-dokter ahli dibidangnya masing-masing.

k. Produk Koperasi Lainnya

a. Asuransi Rangka

Kapal Menjamin resiko terhadap rangka struktur kapal dari kerugian akibat kerusakan/kecelakaan, tenggelam/ keram, pencurian, kebakaran dan lain-lain yang dijamin dalam polis.

b. Asuransi Pekerjaan Konstruksi

Menjamin kerugian atau kerusakan dalam pelaksanaan pekerjaan proyek pembangunan (konstruksi) sebagai akibat dari resiko kecuali yang dikecualikan dalam pengecualian polis.

c. Asuransi Kerusakan Mesin

Menjamin kerugian atau kerusakan mesin sebagai akibat dari resiko yang dijamin dalam polis.

d. Asuransi Uang

Menjamin Risiko hilangnya uang dan atau surat berharga dari dalam lemari besi, laci, mesin hitung uang yang terkunci atau yang dalam proses pengiriman dari satu tempat ketempat lain.[8]

l. Produk Perorangan

1. RumahKoe.

   Asuransi Kebakaran (Fire Insurane)

2. MotorKoe.

   Asuransi Kendaraan Roda Dua (Motor Cycle Insurance).

---

[8]http://repository.uinbanten.ac.id/2060/5/BAB%203.pdf, diakses pada tanggal 16 september 2019, jam 23:51

3. MobilKoe.

   Asuransi Kendaraan Roda Empat (MotorVehicle Insurance).

4. SiswaKoe.

   Asuransi kecelakaan Diri bagi Pelajar (Personal Accident Insurance For Student).

5. MahasiswaKoe.

   Asuransi Kecelakaan Diri bagi Mahasiswa (Personal Accident Insurance For College).

6. SiiagaKoe.

   Asuransi Kecelakaan Diri (Personal Accident Insurance).

7. SehatKoe.

   Asuransi Kesehatan (Health Insurance).

B. Sistem kerja Agen pada PT. Bumiputera 1967 Muda Cabang serang

Agen adalah orang yang diitunjuk oleh perusahaan asuransi untuk memasarkan produk dari perusahaan yang bersangkutan, sebagai agen ia mempunyai kewenangan untuk mewakili perusahaan asuransi dan melakukan

transaksi dengan calon tertanggung. Berurusan dengan agen sama artinya dengan berurusan langsung dengan perusahaan asuransi. Beradasarkan ketentuan Undang–Undang perasuransian agen asuransi adalah usaha yang memberikan keperantaraan dalam rangka pemasaran jasa asuransi untuk atas nama penanggung (perusahaan asuransi), sehingga tindakan kesalahan dari agen asuransi menjadi tanggung jawab perusahaan asuransi.[9]

Hal-hal yang wajib dilakukan oleh seorang agen:[10]

1. Mematuhi dan tunduk pada seluruh peraturan yang berlaku.
2. Mematuhi seluruh ketentuan agen dalam serta mendatangi perjajian keagenan hanya dengan satu perusahaan.
3. Agen harus menunjukan kejujuran, niat baik, dan kesetian dalam semua kegiatan keagenan,

[9] Ketut Sandra, klaim asuransi gampang, (Jakarta Pusat, Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI), 2009), h 14

[10]PT. Prudential Life Asurrance, *Modul PRUfast start*, 2015. h 62-64

4. Malakukan kegiatan pemasaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perusahaan.
5. Memberitahukan jumlah premi yang dibayarkan oleh nasabah sesua dengan yang ditetapkan perusahaan.
6. Menjelaskan ketentuan tanda terima/kwitansi sementara sebelum menerima titipan premi dari nasabah.
7. Menghormati dan menjaga kerahasian data/informasi nasabah yang diperoleh agen dari proses pemasaran/penjualan termasuk informasi perusahaan, kecuali mendapat persetujuan dari perusahaan.
8. Memastikan nasabah memberi informasi yang jelas, benar dan lengkap pada perusahaan, terkait dengan riwayar kesehatan, usia, pekerjaan dan lain-lain.
9. Membuat laporan secara jelas dan lengkap.
10. Memberi bantuan informasi terkait investigasi, pemeriksaan dan audit terkait usaha perusahaan.

11. Agen dalam melakukan pemasaran/penjualan wajib memastikan nasabah memahami produk yang hendak dibeli termasuk ketentuan mengenai resiko, premi dan manfaat asuransi dengan menjelaskan ilustrasi dan ringkasan produk secara benar tepat dalam bahasa yang sederhana agar tidak terjadi *misreppresentasi.*
12. Meminta nasabah untuk mengisi SPAJ sendiri dengan membantu apabila ada pertanyaan yang kurang jelas sehingga dapat memberikan jawaban yang tepat.

C. Prosedur dan Mekanisme Agen dalam Membantu Penyelesaian klaim pada produk sehatkoe

Perjanjian asuransi merupakan konsensual artinya perjanjian teresebut merupakan perjanjian timbal balik yang menimbulkan hak dan kewajiban diantaranya diantara para pihak yang mengadakan perjanjian tersebut. Untuk itu apabila terdapat peristiwa atau resiko yang tidak pasti yaitu tentang meninggalnya seseorang, maka ahli

waris berhak atas uang santunan dari penanggung, tetapi apabila sampai berakhirnya jangka waktu asuransi produk sehatkoe, juga berhak memperoleh pengambilan sejumlah uang dari penanggung yang jumlahnya telah ditetapkan berdasarkan perjanjian. Tuntutan ganti rugi ini oleh puhak tertanggung kepada penanggung inilah yang biasanya tersebut klaim karena klaim adalah hak peserta untuk menuntut pertanggungan atas kerugian terjadi berdasarkan perjanjian tersebut.[11]

Fatwa dewan syariah nasional (DSN) No. 21/DSN-MUI/IX/2011 dijelaskan bahwa klaim asuransi di bayarkan berdasarkan akad yang disepakati pada awal perjanjian. Klaim juga dapat berbeda dengan jumlah yang sesuai dengan premi yang dibayarkan. Jika klaim atas akad *tijarah'* sepenuhnya merupakan hak peserta dan merupakan kewajiban perusahaan untuk memenuhinya, tetapi jika klaim atas akad *tabarru'* merupakan hak

[11] Muhammad syakir sula, *Asuransi (life dan general) Konsep dan Sistem Asuransi Syariah,…h 259*

peserta dan merupakan kewajiban perusahaan sebatas yang disepakati dalam akad.[12]

Jika seseorang tertanggung atau pemegang polis akan mengajukan klaim maka ia dapat langsung menghubungi perusaan yang bersangkutan untuk memperoleh uang santunan dengan meminta surat pengajuan klaim dapat dilakukan oleh ahli waris atau kuasa atau yang ditunjukan dengan melampirkan dokumen dokumen yang diperlukan sebagai tercantum dalam polis asuransi. Pada perusahaan asuransi, biasanya ada unit klaim yang bertugas untuk mengurus semua peserta asuransi yang akan mengajukan klaim. Unit klaim akan memeriksa arsip dan data base untuk mengetahui jumlah premi yang sudah dilunasi serta kondisi-kondisi lain.

Namun, pokok penting utama dari klaim itu sendiri adalah polis asuransi harus dalam keadaan aktif dan prosedur-prosedur klaim yang harus dipenuhi guna untuk

---

[12] Fatwa Dewan Syariah Nasioanal Tentang Asuransi. Diakses pada tanggal 01 oktober 2018 jam 13:00 http://www.prusatir.com/index.php/info-penting/dewan-syariah-nasional.

kelancaran dalam mengajukan suatu klaim. Untuk produk sehatkoe, syarat-syarat serta dokumen pendukung untuk mengurus klaim adalah.

Agen asuransi PT. Bumiputera Muda Syariah 1967 Cabang Serang membantu penyelesaiain klaim pada produk sehatkoe. Bagi peserta yang mengalami kesulitan dalam proses klaim tugas agen untuk membantu melengkapi persyaratan untuk proses klaim seperti memberi informasi atau petunjuk dalam mengisi formulir rawat inap atau rawat jalan, membantu menyiapkan dokumen-dokumen sebagai persyaratan kelengkapan klaim, mengantar peserta ke *customer service* dan menunggu hasil verifikasi atau validasi hingga klaim keluar.

Dokumen pendukung umum yang diperlukan untuk mengajukan klaim diantaranya :

1. Formulir klaim rawat inap atau rawat jalan.
2. Fotocopi kartu tanda penduduk/KTP
3. Surat keterangan dokter untuk klaim

4. Resum medis dari dokter yang pernah merawat
5. Fotocopi seluruh hasil pemeriksaan laboratorium dan radiologi
6. Rincian biaya perawatan dan kwitansi pembayaran rumah sakit.
7. Surat keterangan dari kepolisan apabila terjadi kecelakaan.
8. Surat kronologis kejadian yang dibuat oleh pemegang polis atau peserta resiko yang terjadi
9. Melampirkan surat keterangan kematian dari pihak rumah sakit/kelurahan.[13]

D. Alur Penyelesaian Klaim

Dalam masalah klaim asuransi saat ini, banyak kasus yang terjadi bahwa manfaat yang seharusnya diterima oleh nasabah asuransi tidak dapat diperoleh kerena ada beberapa prosedur dan pesyaratan yang tidak dipenuhi, sehingga menjadi kendala saat proses pencairan

[13] Wawancara dengan Bapak seno, kantor Bumiputeras Muda Syariah 1967 Cabang Serang, 16 september 2019 jam 15:40

klaim. kasus lain yaitu kasus sengketa klaim asuransi yang pada akhirnya sampai kepada pengadilan. Pada umumnya kasus sengketa klaim asuransi di pengadilan kebnyakan digugat oleh pihak pemegang polis atau nasabah, karena ketidak sabaran atau tidak mendapat toleransi, atau proses negosisasi yang sangat lama dan berbelit belit dengan perusahaan asuransi tersebut, atau tuntutan ganti rugi ditolak oleh perusahaan asuransi terkait. Pada proses ini persyartan dan kewajiban pihak nasabah tidak atau kurang terpenuhi pada saat nasabah itu sendiri ingin mengajukan klaim asuransi tersebut, sehingga bisa terjadi kasus sengketa yang disebabkan ketidak sabaran pihak nasabah dan proses klaim yang cenderung terbelit-belit yang disebabkan oleh beberapa faktor.[14]

Oleh karena itu, peserta harus membaca polis dengan seksama dan mengerti dengan isi polis asuransi, sehingga meminimalisir terhambatnya proses klaim, disini

[14] Hery Junita Setyorini, Pengaruh Pelayanan Klaim dan Peran Agen Terhadap Permintaan Asuransi Jiwa Berbasis Syarian…h 8

agen berperan penting untuk menjelaskan semua isi polis asuransi peserta, berupa ketentuan jaminan hak peserta, kewajiban dalam membayar premi, jenis pertanggungan, produk asuransi yang dipilih peserta, harus dipastikan para agen harus mengisi data polis dengan jujur dan datanya dipastikan tidak memanipulasi oleh agen tersebut. Berdasarkan hasil pengamatan penelitian Raenita Santoso kurangnya pengetahuan pemahaman nasabah tersebut produk asuransi yang sudah dijelaskan para agen, terkadang para nasabah ketika dijelaskan dia hanya menjawab iya iya saja seolah-olah dia sudah paham tentang apa yang para agen jelaskan. Seharusnya para nasabah pemegang polis harus memahami benar hal-hal yang diatur dalam polis tersebut seperti pesyaratan klaim, uang pertanggungan dan paran nasabah harus tau benar tentang polis yang dimilikinya, sebelum nasabah klaim pastikan polisnya aktif dan manfaatnya sesuai dengan yang tercatat dalam polis. Asuransi Syariah Sehatkoe dirancang untuk memberikan perlindungan

kepada anda terhadap risiko-risiko rawat inap baik akibat sakit maupun kecelakaan. Asuransi Syariah SehatKoe juga dilengkapi dengan beberapa benefit tambahan untuk perlindungan maksimal bagi anda dan keluarga.[15]

a. Manfaat asuransi sehatkoe

SehatKoe disiapkan dengan kemudahan perhitungan manfaat asuransi. Jumlah manfaat asuransi yang didapatkan dihitung dari lamanya rawat inap yang dijalani dikalikan dengan manfaat Santunan harian rawat Inap perhari (maksimal 180 hari). Anda bebas memilih tempat perawatan (Rumah Sakit/ Puskesmas/ Balai Pengobatan). Manfaat akan diberikan dengan yang tertera dalam Kwitansi. Bila biaya dalam kwitansi melebihi paket yang diambil, maka tetap akan diberikan manfaat sesuai batas maksimal paket yang diambil.[16]

---

[15] Hery Junita Setyorini, Pengaruh Pelayanan Klaim dan Peran Agen Terhadap Permintaan Asuransi Jiwa Berbasis Syarian…h 9

[16]https://syariahbumida.co.id/produk-sehatkoe, diakses pada tanggal 17 september 2019, jam 14:17

Gambar 3.3

JENIS MANFAAT	S.100	S.200	S.300	S.400	S.500	S.600	S.700
Santunan Harian Rawat Inap (maksimal 180 hari per tahun)	100.000 per hari	200.000 per hari	300.000 per hari	400.000 per hari	500.000 per hari	600.000 per hari	700.000 per hari
PLUS MANFAAT							
Santunan Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan	5.000.000	5.000.000	5.000.000	5.000.000	5.000.000	5.000.000	5.000.000
Sumbangan Biaya Pemakaman Akibat Kecelakaan	500.000	500.000	500.000	500.000	500.000	500.000	500.000
Sumbangan Biaya Konsultasi Pasca Rawat Inap (Untuk Penyakit Yang Sama Sesuai Kwitansi)	Max 100.000	Max 100.000	Max 100.000	Max 100.000	Max 100.000	Max 100.000	Max 100.000
Sumbangan Biaya Transportasi (Sejak Dirawat Inap Pada Hari Ke-8)	50.000	50.000	50.000	75.000	75.000	75.000	100.000
Rumah Sakit/Puskesmas	Bebas di seluruh wilayah Indonesia						
Kwitansi Rawat Inap	Asli atau fotokopi yang dilegalisir						
Insentif Surplus Dana Tabarru'	Mendapatkan insentif surplus tabarru (bagi hasil) bila tidak terjadi klaim (sesuai syarat dan ketentuan)						
Biaya Administrasi	Bebas Biaya Administrasi						

b. Kontribusi

Kontribusi asuransi **SehatKoe** dibedakan menurut kategor peserta apakah peserta individu atau keluarga sebagai berikut :

Gambar 3.4

KATEGORI PESERTA	KONTRIBUSI PER TAHUN (RUPIAH)						
	S.100	S.200	S.300	S.400	S.500	S.600	S.700
Individu	160,000	280,000	400,000	520,000	640,000	760,000	880,000
K.0 (Paket keluarga tanpa anak atau single parent dengan anak 1)	270,000	500,000	730,000	960,000	1,190,000	1,420,000	1,650,000
K.1 (Paket Keuarga dengan anak 1 atau single parent dengan anak 2)	340,000	640,000	940,000	1,240,000	1,540,000	1,840,000	2,140,000
K.2 (Paket keluarga dengan anak 2 atau single parent dengan anak 3)	410,000	790,000	1,170,000	1,550,000	1,930,000	2,310,000	2,690,000
K.3 Paket Keluarga dengan anak 3	490,000	930,000	1,370,000	1,810,000	2,250,000	2,690,000	3,130,000

c. Ketentuan Teknis

Program Asuransi ini dilaksanakan berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah, dengan mengimplementasikan akad-akad asuransi syariah sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional MUI dan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Berikut ini adalah akad asuransi yang dipergunakan :

a) *Akad Tabarru* adalah akad diantara peserta asuransi yang berisi kesediaan untuk menghibahkan sejumlah dana *(dana tabarru)* sebagai dana tolong menolong apabila diantara peserta mengalami musibah yang dijamin oleh polis asuransi.

b) *Akad Wakalah bil Ujrah* yaitu akad *tijarah* dimana peserta menguasakan pengelolaan asuransi kepada perusahaan asuransi syariah dengan memberikan imbalan (*ujrah*) kepada perusahaan atas

jasanya melakukan pengelolaan asuransi tersebut.

c) *Akad Mudhorobah* yaitu akad yang digunakan dalam pengelolaan investasi dana *tabarru*.

d. Peserta Asuransi

a) Individu : Usia dewasa 18-55 th

b) KO : Pasangan Suami Isteri tetapi belum memiliki anak

c) K.1 : Pasangan Suami Isteri dengan anak 1

d) K.2 : Pasangan Suami Isteri dengan anak 2

e) K3 : Pasangan Suami Isteri dengan anak 3

Usia peserta anak-anak dari 1 Tahun s/d 17 tahu (bila usia >17 tahun maka memakai premi individu

e. Besarnya Penggantian dan Santunan

Ketentuan besarnya penggantian maupun santunan untuk:

a) Penggantian biaya pengobatan/ perawatan di rumah sakit bersifat total sesuai kwitansi

pengobatan dengan jumlah maksimal sesuai program yang diambil, serta menunjukan bukti pengobatan/perwatan yang sah/asli atau legalisir bila yang asli dipergunakan untuk pengajuan lainya misalnya: masuk perawatan tanggal 01-01-2019 keluar 04-01-2019 dan plan S-100.

1. Kwitansi Rp.250.000, maka penggantian Rp.250.000
2. Kwitansi Rp.350.000, maka penggantian Rp.350.000
3. Kwitansi Rp.300.000 maka penggantian Rp.300.000

b) Santunan meninggal dunia akibat kecelakaan diberikan secara total sesuai Manfaat.[17]

f. Pengecualian

Risiko yang dikecualikan secara langsung maupun tidak langsung akibat dari :

[17]https://syariahbumida.co.id/produk-sehatkoe, diakses pada tanggal 17 september 2019, jam 14:30.

1. AIDS, ARC & segala akibatnya, termasuk penyakit yg ditularkan melalui hubungan sexual.
2. Kelainan bawaan.
3. Bunuh diri atau usaha bunuh diri atau mencederai diri.
4. Ikut dalam kegiatan perang, kudeta, demonstrasi, huru-hara, pemogokan, tawuran.
5. Perawatan untuk mempercantik diri/operasi kecantikan.
6. Check-up yang bukan dari tindakan perawatan.
7. Akibat dari pengaruh alkohol, narkotik dan psikotropik.
8. Berpartisipasi dalam lomba atau olahraga professional
9. Segala jenis tumor (kecuali lipoma dan ateroma).
10. Haemmorhoid / ambeien, wasir.
11. Hernia (kecuali HNP).
12. Kerusakan lambung dan usus 12 jari kronis (tukak lambung).

13. Batu dalam saluran empedu / system biliary.
14. Hypertensi dan semua komplikasinya.
15. Jantung dan pembuluh darah dan semua komplikasinya.
16. Asthma kronis.
17. Diabetes mellitus.
18. Gagal ginjal.
19. Cirhosis hepatitis.[18]

[18]https://syariahbumida.co.id/produk-sehatkoe, diakses pada tanggal 17 september 2019, jam 14:40