

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Allah SWT memerintahkan hamba-hamba-Nya untuk siap menghadapi hari esok dan selamanya dengan sebaik mungkin selama manusia mampu dan memiliki sarana untuk itu. Hal ini salah satunya dalam kegiatan ekonomi untuk tabungan dan asuransi. Ketika seorang anggota keluarga menghadapi risiko seperti kehilangan, cedera, atau kematian, mereka membutuhkan asuransi untuk mengurangi kesulitan keuangan mereka.¹ Risiko berkaitan erat dengan hal yang tidak menyenangkan sehingga harus berhati-hati pada semua aspek kehidupan.² Untuk mencegah terjadinya risiko yang tidak diinginkan solusi yaitu menjadi nasabah asuransi.

Dalam setiap perjanjian asuransi perlu dibuat bukti tertulis dan bermaterai yang disebut polis. Di dalam polis dicantumkan hak dan kewajiban antara perusahaan asuransi dengan pemegang polis.³ Pada saat mengikuti asuransi, pemegang polis harus mengetahui tentang

¹ Nurul Ichsan Hasan, *Pengantar Asuransi Syariah*, (Jakarta: Gaung Persada Press Group 2014), h. 124.

² Opan Arifudin dkk, *Manajemen Risiko*, (Bandung: Widia Bhakti Persada 2020), h. 11.

³ Ai Nur Bayinah, *Akuntansi Asuransi Syariah*, (Jakarta: Salemba Empat 2017), h. 27.

status polis, apakah polis tersebut aktif atau tidak. Mengingat bahwa asuransi adalah bersifat jangka panjang dan berjalanya waktu bisa saja kondisi keuangan yang tidak baik dan adanya kelalaian yang mengakibatkan polis menjadi *lapse*.⁴

Lapse adalah pembatalan atau penghentian masa efektif polis karena tidak dibayar setelah melewati masa tenggang.⁵ Polis *lapse* adalah penghentian penanggungan asuransi sebagai akibat tidak dibayarnya kontribusi dan biaya-biaya polis yang sudah jatuh tempo atau nilai tunai yang dimiliki sudah tidak mencukupi untuk membayar kontribusi dan biaya-biayanya lagi.⁶

Kondisi polis *lapse* sebenarnya justru merugikan nasabah sendiri. Sebab berpengaruh pada berhentinya poteksi hingga polis tersebut diaktifkan kembali. Kondisi polis *lapse* tidak bisa diklaim manfaatnya apabila nasabah mengalami sakit atau musibah lain yang ditanggung dalam polis, atau bahkan meninggal dunia. Oleh sebab itu, jika sudah masuk dalam kepesertaan asuransi, maka pastikan

⁴ Ayu Puspita Sari, “Strategi Pencegahan Polis *lapse* Akibat Keterlambatan Pembayaran Premi Lanjutan (Studi Kasus pada PT Asuransi Takaful Keluarga Surabaya)”(Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2019), h. 6.

⁵ Ridho Febriansyah, “Strategi Pencegahan Polis *Lapse* Akibat Keterlambatan Pembayaran Premi Lanjutan dalam Persefektif Islam (Studi pada PT. Asuransi Prudential Syariah Bandar Lampung)”(Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, 2021), h.2.

⁶ Raditya Wardana, *Definisi Polis Lapse, Penyebab, Dan Cara Memulihkannya*, di akses dari (<https://lifepal.co.id/media/lapse/>), pada tanggal (Selasa 19 Oktober 2021), Pukul 22:15 WIB.

pembayaran kontribusi lancar sehingga tidak sampai berstatus *lapse*.⁷

Ketika nasabah tidak membayarkan kontribusi pasti mempunyai alasan tersendiri, seperti tidak ada dana lebih untuk membayar kontribusi. Ditambah pada tanggal 2 Desember 2020 awal corona masuk Indonesia dimulai saat Presiden Jokowi mengumumkan dua pasien Corona. Sontak, pengumuman ini langsung menghebohkan publik.⁸ Industri asuransi tanah air ikut menjadi terdampak pandemi corona COVID-19. Kondisi itu setidaknya tercermin dari laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang mencatat perolehan premi asuransi per Maret 2020 yang tumbuh lambat. Kontraksi paling lambat dialami sektor asuransi jiwa.⁹ Hal ini karena banyaknya masyarakat yang terkena PHK, akibatnya ketika masyarakat yang mengikuti asuransi tidak bisa membayar karena tidak ada uang yang lebih untuk membayar kontribusi.

nasabah yang polis asuransinya berada dalam status atau kondisi *lapse*, artinya tidak lagi terproteksi dengan asuransi karena

⁷ <https://lifepal.co.id/media/lapse/> di akses penulis pada tanggal (Selasa 19 Oktober 2021), Pukul 22:15 WIB.

⁸ <https://news.detik.com/berita/d-5965789/awal-corona-masuk-indonesia-dan-kilas-balik-2-tahun-lalu> di akses penulis pada tanggal (Jumat 04 Maret 2022), Pukul 20:18 WIB.

⁹ <https://tirto.id/pusing-tujuh-keliling-industri-asuransi-dihantam-pandemi-corona-fCqG> di akses penulis pada tanggal (Minggu 05 Juni 2021), Pukul 12:26 WIB.

masa efektif atas manfaat asuransi sudah tidak berlaku lagi. Kondisi ini jelas akan merugikan nasabah sendiri. Sebab ketika nasabah mengalami sakit atau kondisi yang ditanggung asuransi, tetapi polis asuransinya *lapse*, maka nasabah tersebut tidak akan dapat manfaat atas polis asuransi yang dibelinya. Sebagai contoh seorang nasabah mengalami sakit dan harus mendapat perawatan di rumah sakit. Pada saat bersamaan ternyata polis asuransi dari nasabah tersebut dalam kondisi *lapse*, karena terlambat membayar kontribusi dua bulan. Berkenaan dengan hal tersebut, seluruh biaya perawatan di rumah sakit menjadi tanggung jawab nasabah itu sendiri. Sementara pihak perusahaan asuransi tidak akan membayar biaya perawatan sepeser pun, karena polis asuransi nasabah tersebut dalam status tidak aktif.¹⁰

Contoh kasus pada PT. Takaful Keluarga RO Serang *City*, ketika nasabah mengikuti asuransi dengan biaya kontribusi RP. 500.000 per bulan. Takaful mengambil biaya pengelolaan 75% di tahun pertama, dan 30% di tahun kedua. Pada bulan kedua dan ketiga nasabah rajin untuk membayar kontribusi, akan tetapi pada bulan ketiga dan bulan selanjutnya nasabah mulai menunggak dan melewati masa jatuh tempo. Pada awal- awal mengikuti asuransi

¹⁰ <https://www.simulasikredit.com/definisi-polis-lapse/> di akses oleh penulis pada tanggal (04 Juni 2022), pukul 22:46 WIB.

tabungan nasabah dan dana *tabarru'* belum terbentuk karena dipotong untuk biaya operasional perusahaan. Untuk tahun pertama perusahaan Takaful mengingatkan nasabah agar tidak telat untuk membayar kontribusi. Jika nasabah tidak membayar kontribusi akan mengakibatkan polis mengalami *lapse*.

Dengan adanya polis *lapse* pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian akan mengalami dampaknya, baik itu bagi nasabah ataupun bagi lembaga asuransi. Bagi nasabah yang polisnya *lapse* tidak dapat mencairkan dananya ketika mengajukan klaim, sedangkan bagi perusahaan asuransi, semakin banyaknya polis *lapse* maka semakin berkurangnya pemasukan dari pembayaran kontribusi. Masih banyak lagi dampak yang bisa diakibatkan dari adanya polis *lapse*, oleh karena polis harus selalu diawasi masa berlakunya dan dijadikan sebagai sertifikat yang penting guna untuk berjaga-jaga ketika mengalami musibah. Untuk menghindari kerugian polis *lapse*, satu-satunya cara adalah nasabah harus membayar kontribusi tepat waktu setiap bulannya. Polis asuransi yang senantiasa aktif akan dapat menjadi 'penyelamat' ketika nasabah mengalami atau berada dalam masa krisis, karena dapat meminimalisir risiko.

Dalam syarat-syarat umum polis pada Asuransi Takaful Keluarga Pasal 6 tentang “Polis *lapse* dan Berakhirnya Polis” disebutkan bahwa polis akan *lapse* apabila nasabah tidak membayar kontribusi setelah melewati masa jatuh tempo dan dana *tabbaru’* tidak cukup. Untuk asuransi unit link nilai investasi tidak mencukupi untuk membayar kontribusi dasar pada saat usia polis kurang dari atau sama dengan 2 tahun.¹¹

Untuk mendapatkan hasil yang diharapkan, setiap perusahaan asuransi syariah sudah semestinya memiliki manajemen dan strategi tersendiri untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah lama maupun nasabah baru. Melihat begitu pentingnya polis asuransi dalam suatu perusahaan membuat setiap lini dalam perusahaan tersebut selalu mencari apa saja strategi yang nantinya diterapkan di perusahaan bersangkutan.¹²

Berikut ini penulis paparkan data polis *lapse* di PT. Takaful Keluarg RO Serang *City* pada tahun 2019 dan 2020.

¹¹ <https://takafuljuaradunia.wordpress.com/2017/07/07/pasal-11-pemulihan-polis/> diakses pada 14 Januari 2022, Pukul 14:22 WIB.

¹² Ridho Febriansyah, “Strategi Pencegahan Polis Lapse Akibat Keterlambatan Pembayaran Premi Lanjutan dalam Persefektif Islam (Studi pada PT. Asuransi Prudential Syariah Bandar Lampung)” (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, 2021), h. 13.

Tabel 1. 1
Data Polis Lapse Tahun 2019- 2020
Berdasarkan Jumlah Kontribusi Per Tahun

No	Tahun	Polis Lapse	kontribusi Per tahun
1	2019	80	Rp 46.450.000
2	2020	43	Rp 13.250.000
Jumlah		123	Rp 59.700.000

Berdasarkan tabel di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa jumlah polis *lapse* pada tahun 2019 sampai dengan 2020 sebanyak 123 polis lapse. Pada tahun 2019 terdapat 80 polis yang mengalami *lapse* karena banyak yang tutup polis dari pada beli polis. Akan tetapi pada tahun 2020 jumlah polis yang *lapse* mengalami penurunan sebanyak 43 polis. Langkah ini karena PT. Takaful Keluarga RO Serang City menerapkan adanya strategi pencegahan dan penyelesaian guna untuk mengurangi angka *lapse*. Strategi PT. Takaful dalam menyelesaikan permasalahan polis lapse dilakukan dengan mencari jalan yang terbaik untuk menjaga polis agar tidak *lapse*. tentunya setiap perusahaan mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menyelesaikan permasalahan tersebut yang akan dibahas penulis pada bab hasil penelitian dan pembahasan.

PT. Asuransi Takaful keluarga yang menjadi objek penelitian ini merupakan perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia. Takaful keluarga diresmikan oleh Menteri Keuangan pada saat itu, Mar'ie Muhammad dan mulai beroperasi sejak tanggal 25 Agustus 1994. Takaful Keluarga telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Guna meningkatkan kualitas operasional dan pelayanan, lembaga ini telah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 dari Dept Norske Veritas (DNV), Norwegia, pada November 2009 sebagai standar internasional mutakhir untuk sistem manajemen mutu.¹³

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, mengingat luasnya pembahasan maka penulis fokus membahas mengenai:

1. Faktor penyebab terjadinya polis *lapse* pada PT. Takaful Keluarga RO Serang City.
2. Dampak terjadinya polis *lapse* bagi nasabah dan perusahaan pada PT. Keluarga Takaful RO Serang City.
3. Strategi perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan polis *lapse* pada PT. Takaful Keluarga RO Serang City.

¹³ Takaful Keluarga, PT. Takaful Keluarga, diakses dari (<https://takaful.co.id/profil-perusahaan/>), pada tanggal (05 Juni 2022) pukul 10:35 WIB

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan diangkat pada penelitian ini yaitu:

1. Apa faktor penyebab terjadinya polis *lapse* pada PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* ?
2. Bagaimana dampak terjadinya polis *lapse* pada PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* ?
3. Bagaimana strategi perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan polis *lapse* pada PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitiannya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apa saja faktor penyebab terjadinya polis *lapse* pada PT. Takaful Keluarga RO Serang *City*.
2. Untuk mengetahui dampak terjadinya polis *lapse* pada PT. Keluarga RO Serang *City*.
3. Untuk mengetahui bagaimana strategi perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan polis *lapse* PT. Takaful Keluarga RO Serang *City*.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini sendiri memiliki manfaat bagi penulis, akademisi, perusahaan, masyarakat, peneliti lain dan pembaca sehingga manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan praktis dan teoritis bagi pihak-pihak tersebut:

1. Bagi Penulis:

Hasil penelitian ini dapat memberikan hasil yang luas dan mendalam mengenai strategi perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan polis *lapse*, sehingga dapat menambah wawasan yang baru untuk penulis dan juga sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana.

2. Bagi Akademisi:

Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu informasi mengenai perasuransian mengenai strategi perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan polis *lapse* dan juga sebagai bahan referensi atau kajian pustaka untuk menambah informasi.

3. Bagi Perusahaan:

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan sebagai sumbangsih sarana informasi dan ide untuk menjadikan perusahaan lebih kompetitif di masa yang akan datang.

4. Bagi Masyarakat:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi untuk berpartisipasi lebih aktif dalam perkembangan asuransi khususnya asuransi syariah di Indonesia.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai strategi perusahaan dalam menyelesaikan polis *lapse*.

F. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian yang terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Iva Maisaroh (2017) Mahasiswa Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, yang berjudul “Penghentian Polis Asuransi Terhadap Peserta Perspektif Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 Dan Fatwa DSN-MUI Nomor 21/DSN-MUI/X/2001 (Studi di PT.Takaful Keluarga Kota Malang)”. Jenis penelitian yang digunakan yaitu *field research* (penelitian lapangan). Hasil dari penelitian ini yaitu, peraturan No. 23/POJK.05/2015 Dari segi Pasal 27 undang-undang tentang penghentian polis asuransi masih

ada beberapa hal yang belum dilaksanakan dan pengakhiran polis asuransi bagi peserta menurut Perspektif DSN Fatwa No. 21/DSN-MUI/X/2001 Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah tidak Ditetapkan karena tidak secara detail mengatur mengenai penghentian polis asuransi sedangkan pada PT. Takaful Keluarga Cabang Malang praktik penghentian polis dilakukan ketika nasabah tidak membayarkan premi dalam waktu yang ditentukan.¹⁴

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ayu Puspita Sari (2019) Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, yang berjudul “Strategi Pencegahan Polis *lapse* Akibat Keterlambatan Pembayaran Premi Lanjutan (Studi Kasus pada PT Asuransi Takaful Keluarga Surabaya)”. Metode penelitian yang digunakan yaitu Metode penelitian lapangan yang datanya ditemukan dari data-data lapangan (*field research*) hasil dari kesimpulan ini yaitu, memiliki beberapa strategi yaitu: adanya pemotongan tabarru’ otomatis dan premi dasar yang diambil dari dana tabungan dari dana investasi milik peserta. Sedangkan pengaruh dalam mengurangi polis *lapse* yaitu polis asuransi yang

¹⁴ Iva Maisaroh, “Penghentian Polis Asuransi Terhadap Peserta Perspektif Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 Dan Fatwa DSN-MUI Nomor 21/DSN-MUI/X/2001 (Studi di PT.Takaful Keluarga Kota Malang),”(Skripsi Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017).

efisien, pengaktifan kembali dan harus adanya manajemen yang efektif.¹⁵

3. Penelitian yang dilakukan oleh Nuryati Septiani (2019) mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Tentang Polis *Lapse* pada Asuransi Syariah (Studi Kasus Pada PT. Prudential Bandar Lampung)”. Metode penelitian yang digunakan yaitu *field research*. Hasil penelitian ini dampak berakhirnya terjadi ketika nasabah asuransi tidak melanjutkan pembayaran premi yang telah ditentukan pada awal akad. Sedangkan tentang penerapan polis *lapse* pada PT Prudential Bandar Lampung tidak melanggar prinsip Asuransi Syariah dan Fatwa No. 81/DSN/MUI/III/2011 tentang pengembalian dana dari Tabarru bagi pemegang polis yang mengundurkan diri karena kesepakatan kedua belah pihak sebelum berakhirnya masa kontrak.¹⁶
4. Penelitian yang dilakukan oleh Ruth Yaniasni Leonita & Mariske Myeke Tampi (2020) mahasiswa dan dosen fakultas hukum Universitas Tarumanegara Jakarta Barat, yang Berjudul

¹⁵ Ayu Puspita Sari, “Strategi Pencegahan Polis lapse Akibat Keterlambatan Pembayaran Premi Lanjutan (Studi Kasus pada PT Asuransi Takaful Keluarga Surabaya)”(Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2019).

¹⁶ Nuryati Septiani, “Tinjauan Hukum Islam Tentang Polis Lapse Pada Asuransi Syariah (Studi Kasus Pada PT. Prudential Bandar Lampung)”(Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Raden Intan Lampung, 2019).

“Perlindungan Konsumen Penerima Manfaat Asuransi Pertanggungjawaban Jiwa Atas Polis Yang Dinyatakan *Lapse* Secara Sepihak Pasca Diajukan Klaim (Studi Kasus Putusan Nomor 628 Pdt.G/2019/Pn.Jkt.Brt)”. Metode penelitian yang digunakan yaitu yuridis normatif dengan sifat penelitian deskriptif. Hasil penelitian ini yaitu bentuk perlindungan hukum jika konsumen dinyatakan *lapse* secara sepihak oleh perusahaan pasca mengajukan klaim bisa mendatangi pihak BMAI. Tanggung jawab PT. Panin Dai-ichi Life dalam hal ini adalah memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada konsumen tentang keadaan polis yang telah dinyatakan *lapse* sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c jo Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, perusahaan asuransi memberikan tanggung jawab kepada pemegang polis, bukan sebaliknya mendinginkan polis itu *lapse*.¹⁷

5. Penelitian yang dilakukan oleh Kenneth dan Mella Ismelina (2020) mahasiswa fakultas hukum Universitas Tarumanegara Jakarta Barat, yang berjudul “ Akibat Hukum Tidak dibayarkan Premi Asuransi Jiwa Oleh Pemegang Polis Kepada Perusahaan Asuransi (Kasus Molly Situwanda dan Perusahaan Asuransi Jiwa

¹⁷ R.Y. Leonita dan M.M. Tampi, “Perlindungan Konsumen Penerima Manfaat Asuransi Pertanggungjawaban Jiwa Atas Polis Yang Dinyatakan Lapse Secara Sepihak Pasca Diajukan Klaim (Studi Kasus Putusan Nomor 628 Pdt.G/2019/Pn.Jkt.Brt)”, Jurnal Hukum Adigama Vol. 3, No. 2, (Desember 2020)

Panin Dai-Ichi Life)”. Penelitian yang digunakan yaitu penelitian normatif dimana penelitian ini menganalisis hukum yang ada dengan melakukan kajian terhadap peraturan perundangan dan melakukan kajian terhadap putusan pengadilan terhadap permasalahan hukum tersebut. Hasil penelitian ini yaitu dalam kasus antara perusahaan asuransi Jiwa Panin Dai-Ichi Life dengan Molly Situwanda. Astiang sebagai pemegang polis, lalai melakukan pembayaran premi polis asuransi jiwa, sehingga membuat perusahaan asuransi melakukan pemotongan nilai investasi tetapi pemotongan nilai investasi tidak mencukupi hal ini membuat polis dengan keadaan *lapse*.hal ini selaku pemegang polis dan penerima manfaat kehilangan haknya.¹⁸

Perbedaan peneliti ini dengan peneliti-peneliti sebelumnya yaitu peneliti ini lebih membahas mengenai penyebab polis *lapse*, dampak jika terjadi polis *lapse* bagi nasabah dan perusahaan, dan bagaimana strategi perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan polis *lapse*. Metode yang digunakan penulis yaitu metode penelitian kualitatif, lalu akan dikembangkan dengan deskriptif. Untuk pengumpulan data dengan observasi, *interview*

¹⁸ Kenneth dan Mella Ismelina, “Akibat Hukum Tidak Dibayarkan Premi Asuransi Jiwa Oleh Pemegang Polis Kepada Perusahaan Asuransi (Kasus Molly Situwanda dan Perusahaan Asuransi Jiwa Panin Dai-Ichi Life)” Jurnal Hukum Adigama Vol. 3, No. 2, (Desember 2020)

(wawancara) dan dokumentasi pada PT. Takaful Keluarga RO Serang *City*. Alat ukur yang digunakan yaitu penulis sendiri sebagai peneliti.

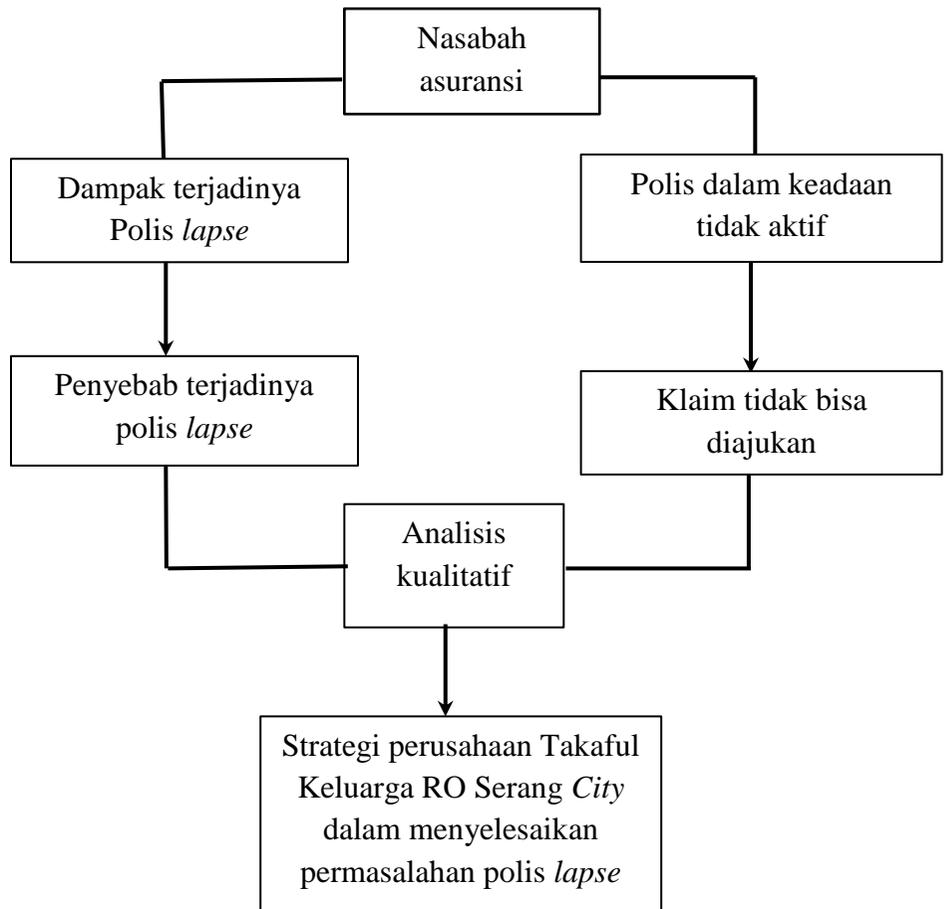
G. Kerangka Pemikiran

Asuransi syariah juga dikenal dengan istilah asuransi *ta'awun*, yang artinya saling membantu atau tolong menolong. Oleh karena itu, prinsip tolong menolong antar pemegang polis tujuannya untuk *sharing risk* atau saling menanggung risiko.¹⁹ Untuk menerima manfaat asuransi ada tanggung jawab yang harus dilakukan sebagai nasabah yaitu membayar kontribusi. Jika nasabah terlambat atau berhenti membayar kontribusi, maka akan terjadi polis *lapse*.

Pembayaran kontribusi yang dibayarkan berbeda tergantung produk asuransi yang ditawarkan dan kontribusi harus dibayarkan sesuai ketentuan kontrak yang telah disetujui di awal.

¹⁹ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah Konsep dan Sistem Operasional*, Cetakan Kedua (Jakarta:Gema Insan, 2016), h.30.

Gambar 1. 1
Kerangka Pemikiran



Jika nasabah tidak membayar kontribusi maka risiko asuransinya bisa *lapse* atau tidak aktif. Ketika nasabah mengalami musibah yang seharusnya risiko ditanggung oleh perusahaan tetapi polis dalam keadaan tidak aktif dalam ketentuan jika dana *tabarr'u* sudah tidak mencukupi maka nasabah tidak bisa mengajukan klaim.

Untuk mengatasi masalah tersebut diperlukannya strategi perusahaan. Strategi adalah cara yang efektif untuk mencapai tujuan suatu organisasi atau perusahaan, dan pedoman ini nantinya dapat digunakan untuk menilai kelemahan dan kekurangan dari rencana tersebut. Karena perencanaan dapat membantu perusahaan mencapai tujuannya dengan menggunakan rencana strategis yang tepat.²⁰ Dengan demikian setiap perusahaan memiliki strategi yang berbeda begitupun PT. Takaful dalam menyelesaikan permasalahan polis *lapse*, Strategi yang diperlukan yaitu: strategi pencegahan dan strategi penyelesaian.

H. Metodologi Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan untuk dapat memahami, memecahkan, dan memprediksi masalah dalam kehidupan manusia dengan menggambarkan pengetahuan, teori, bukti, pengembangan dan penelitian.²¹

²⁰ Fitriyah Anggraini, “Strategi Segmenting, Targeting, dan Positioning Pemasaran (PT. Nur Ramadhan Wisata Surabaya),” (Skrripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019), h. 14-15.

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet-19, (Bandung: Alfabet, 2013), h. 2.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menjelaskan tentang strategi perusahaan asuransi Takaful RO Serang *City* dalam menyelesaikan permasalahan polis *lapse*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah proses menemukan perilaku yang dapat dilihat dalam bentuk data rinci dan kata-kata yang ditulis atau diucapkan orang. Dan akan dikembangkan dengan penulis menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah jenis prosedur penelitian berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang yang diwawancarai dalam keadaan sejelas mungkin yang terjadi dilapangan.²² Metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif bukan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk menggambarkan sifat atau situasi yang dilakukan secara jujur dan tidak memihak dalam kasus penelitian, sehingga mendapatkan fakta-fakta atau fenomena yang akurat sesuai yang terjadi.²³

Metode ini digunakan untuk menggambarkan bagaimana strategi perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan polis *lapse* pada PT. Takaful Keluarga RO Serang *City*.

²² Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), h. 19.

²³ Juliansyah Noor, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), h.34.

2. Lokasi Penelitian

PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* bertempat di Ruko RA9 Perumahan Jl. Raya Cilegon No. KM4, Drangong, Taktakan, Serang *City*, Banten 42162.

3. Jenis dan Sumber Data

Dalam menyusun penulisan penelitian ini, penulis menggunakan 2 jenis sumber data, adapun di antaranya sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang disajikan secara lisan baik dalam gerak tubuh maupun dalam bentuk perilaku, yang merupakan subjek yang dapat diandalkan, dalam hal ini subjek penelitian (informan), terkait dengan variabel yang diteliti. Dalam hal ini data primer yang menjadi objek penelitian, yaitu PT. Takaful Keluarga RO Serang *City*.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapati dari dokumen grafik (tabel, catatan, notulen rapat, dll), foto, film, video, benda dan lain-lain, yang dapat memperkaya data primer.²⁴

Dalam hal ini yang menjadi data sekunder yaitu data yang

²⁴ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian, cet-1*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h. 28.

mengambil dari website PT. Takaful Keluarga RO Serang City, seperti Profil berdirinya perusahaan, visi-misi, struktur dan produk yang ada perusahaan tersebut.

4. Teknik Pengumpulan Data

Beberapa metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan hasil penelitian yang dibahas oleh penulis, adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Interview (wawancara)

Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih, di mana orang yang bertindak sebagai pewawancara bertanya. Wawancara terhadap informan merupakan sebagai sumber data dan informasi yang benar adanya di suatu lapangan. Dan juga bertujuan mencari informasi tentang fokus penelitian yang akan diteliti.²⁵ Jadi dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang fenomena yang terjadi. Peneliti melakukan wawancara kepada informan yang ada di PT. Takaful Keluarga Ro Serang City.

²⁵ Salim dan Syahrums, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, cet ke-5, (Bandung: Citapustaka Media, 2012), h. 119.

b. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata *document* yang berarti artikel tertulis. Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mencatat data yang ada. Metode ini lebih mudah dibandingkan dengan metode pengumpulan data lainnya. Metode pengumpulan data melalui dokumen membutuhkan informasi melalui dokumen.²⁶ Dokumentasi yang di dapatkan peneliti di PT. Takaful keluarga RO Serang City, Seperti data jumlah nasabah yang mengalami *lapse*, foto penghargaan PT. Takaful, dan juga buku polis asuransi Takaful Keluarga.

c. Observasi

Dalam teknik pengumpulan metode penelitian kualitatif yaitu salah satunya dengan observasi, dimana ditujukan untuk memperjelas makna peristiwa yang ada di lapangan. Observasi berperan dalam mengamati suatu objek penelitian, seperti tempat khusus suatu organisasi, sekelompok orang atau beberapa aktivitas lainnya.²⁷

²⁶ Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, cet ke-1, (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Ilmu 2020), h. 49.

²⁷ Hardani dkk, *Metode Penelitian...* h. 124.

5. Teknis Analisa Data

Teknik analisis data adalah proses menemukan dan mengumpulkan data dari hasil penelitian, jika data sudah dikumpulkan akan dianalisis dengan memeriksa data dari berbagai sumber untuk memberikan gambaran yang jelas tentang berbagai jenis keunggulan kompetitif yang dapat diperoleh melalui wawancara. Sesuai pada pendekatan yang digunakan, maka analisis data dilakukan dengan menggunakan metode berikut.²⁸

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah didefinisikan sebagai proses seleksi yang menyederhanakan, penghapusan, dan pengeditan data dari catatan hasil di lapangan.²⁹ Dalam reduksi data, setiap peneliti berpedoman pada tujuan yang ingin dicapai. Fokus utama penelitian kualitatif adalah hasil. Oleh karena itu, ketika melakukan penelitian, menemukan sesuatu yang dikatakan asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, peneliti harus sangat berhati-hati dalam mereduksi data. Dengan kata lain, reduksi data dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan pengumpulan data bagi peneliti.

²⁸ S.Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik*, (Bandung: Tarisito, 2008), h.126.

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian...* h. 247.

b. Penyajian Data (*Display Data*)

Setelah data direduksi, tahapan berikutnya adalah memindai data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk deskripsi singkat, membuat grafik, hubungan segmentasi, bagan, dan lainnya. Dengan mendisplay data memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan lebih banyak pekerjaan sesuai dengan kepentingannya. Peneliti kemudian menganalisis data survei dan wawancara serta bukti-bukti yang ada di PT. Takaful Keluarga RO Serang City.³⁰ Maka penulis menguraikan secara rinci mengenai hasil dari faktor penyebab, dampak terjadinya polis *lapse*, dan strategi perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan polis *lapse*.

c. Verifikasi Data

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan. Kesimpulan ini merupakan fungsi menjelaskan reduksi data yang merupakan jawaban permasalahan dalam penelitian yang diangkat.³¹ Setelah peneliti menganalisa lalu menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang ada di PT. Takaful Keluarga RO Serang City.

³⁰ Hardani dkk, *Metode Penelitian...* h. 168.

³¹ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Solo: Cakra Books, 2014), h. 167.

6. Teknik Penulisan Skripsi

Adapun teknik penulisan skripsi ini yaitu dengan menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah yang diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun 2021.

I. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan akan terdiri dari lima bab, dimana bab satu diawali dengan pendahuluan dan bab lima diakhiri dengan kesimpulan dan saran. Dimana tiap-tiap baitnya terdiri dari beberapa sub bab yang tujuannya agar dapat dipahami oleh pembaca.

BAB I PENDAHULUAN:

Dalam bab ini meliputi latar belakang masalah, fokus masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA:

Dalam bab ini akan memuat tentang konsep asuransi syariah, konsep strategi, konsep polis asuransi, konsep polis *lapse*, konsep kesehatan keuangan perusahaan asuransi syariah, dan konsep manajemen risiko.

BAB III GAMBARAN UMUM PT. TAKAFUL KELUARGA RO SERANG CITY:

Dalam bab ini akan membahas sejarah PT. Takaful Keluarga RO Serang *City*, visi dan misi, struktur organisasi, produk-produk, dan polis lapse pada PT. Takaful Keluarga RO Serang *City*.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN:

Pada bab IV ini penulis menjelaskan hasil observasi langsung ke lapangan, seperti faktor penyebab polis *lapse* bagi nasabah dan perusahaan, dampak polis *lapse* bagi nasabah dan perusahaan, strategi perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan polis *lapse* PT. Takaful Keluarga RO Serang *City*, dan pembahasan secara syariah.

BAB V PENUTUP:

Berisi tentang kesimpulan dan saran hasil penelitian yang dilakukan.