

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN PT. TAKAFUL KELUARGA RO SERANG CITY

A. Sejarah Perusahaan

Berawal dari sebuah kepedulian yang tulus, beberapa pihak bersepakat untuk membangun perekonomian syariah di Indonesia. Atas prakarsa Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) melalui Yayasan Abdi Bangsa, bersama Bank Muamalat Indonesia Tbk, PT. Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, dan beberapa pengusaha Muslim Indonesia, serta bantuan teknis dari Syarikat Takaful Malaysia, Bhd. (STMB), Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) mendirikan PT. Syarikat Takaful Indonesia (Takaful Indonesia) pada 24 Februari 1994, sebagai perusahaan perintis pengembangan asuransi syariah di Indonesia.

Selanjutnya, pada 5 Mei 1994 Takaful Indonesia mendirikan PT. Asuransi Takaful Keluarga (Takaful Keluarga) sebagai perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia. PT. Asuransi Takaful Keluarga diresmikan oleh Menteri Keuangan saat itu, Mar'ie Muhammad dan mulai beroperasi sejak 25 Agustus 1994. Guna melengkapi layanan pada sektor asuransi kerugian, PT. Asuransi

Takaful Umum (Takaful Umum) didirikan sebagai anak perusahaan Takaful Keluarga yang diresmikan oleh Prof. Dr. B.J. Habibie, selaku ketua sekaligus pendiri ICMI, dan mulai beroperasi pada 2 Juni 1995.

PT. Asuransi Takaful Keluarga mengembangkan berbagai produk untuk memenuhi kebutuhan berasuransi sesuai syariah meliputi perlindungan jiwa, perlindungan kesehatan, perencanaan pendidikan anak, perencanaan hari tua, perencanaan ibadah, serta menjadi rekan terbaik dalam perencanaan investasi. Takaful keluarga berupaya menghadirkan solusi pengelolaan keuangan dan usaha meminimalisir risiko sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dibawah pengawasan Dewan Syariah Nasional- Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dan regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Dengan semakin berkembangnya PT. Takaful Keluarga dan untuk terus memperkuat dan memperluas, maka menuntut para pengurus untuk mendirikan cabang dibeberapa daerah salah satunya di kota Serang, karena memberikan peluang untuk mengembangkan usaha tersebut, mengingat perusahaan yang berbasis syariah jarang sekali ada.

Maka pada tanggal 27 Juni 2012 berdirilah PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Serang City yang didirikan oleh Ibu Trisna Erlinda selaku *Takaful Agency Director (TAD)* yang memiliki pengalaman dan didukung dengan layanan berkualitas PT.

Asuransi Takaful Keluarga menjadi pilihan terpercaya dalam menyediakan solusi perlindungan jiwa dan perencanaan investasi sesuai syariah bagi masyarakat Indonesia. Alamat yang bertempat di ruko RA9 Perumahan Jl. Raya Cilegon No. KM 4, Drangong, Taktakan, Serang *City*, Banten 42162.

B. Visi dan Misi

Visi dan Misi dari perusahaan PT. Asuransi Takaful Keluarga:

1. Visi

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

2. Misi

- a. Menyelenggarakan bisnis asuransi syariah secara profesional dengan memiliki keunggulan dalam standar operasional dan layanan.
- b. Menciptakan sumber daya manusia yang handal melalui program pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan.

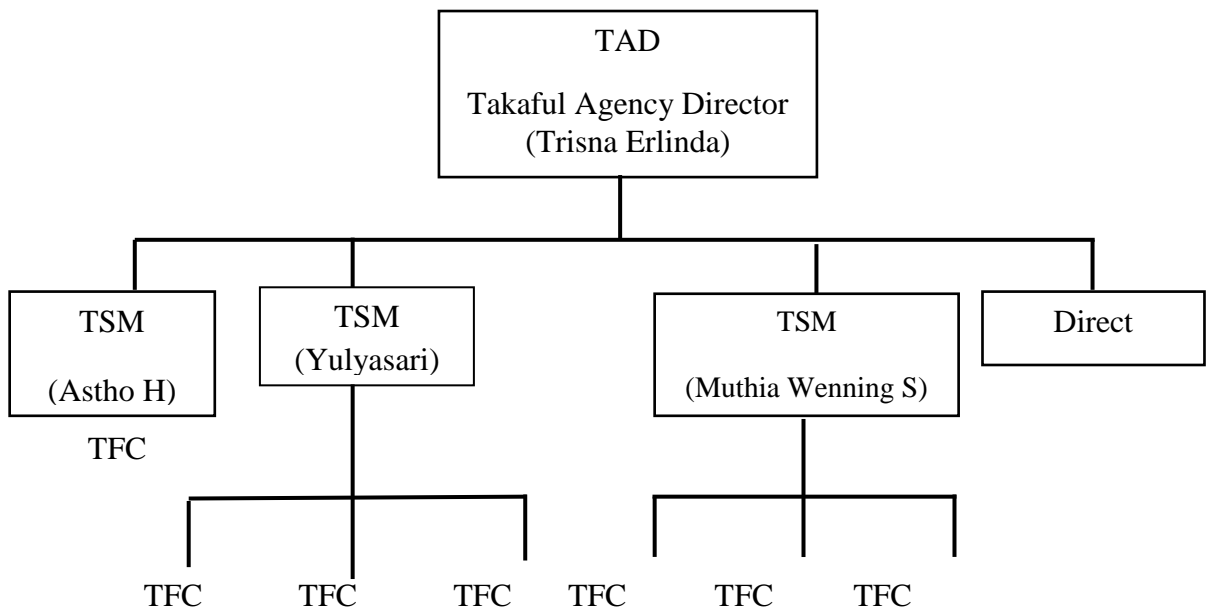
- c. Mendayagunakan teknologi yang terintegrasi dengan berorientasi pada pelayanan dan kecepatan, kemudahan serta informasi.¹

C. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi PT. Takaful Keluarga RO Serang City

Serang City sebagai berikut:

Gambar 3. 1
Struktur Organisasi PT. Takaful Keluarga RO Serang City



¹ Takaful Keluarga, PT. Takaful Keluarga, diakses dari (<https://takaful.co.id/profil-perusahaan/>), pada tanggal (26 Desember 2021) pukul 01:23 WIB.

Ket: TAD (Takaful *Agency Director*), TFC (Takaful *Financial Consultant*) dan TSM (Takaful *Sales Manager*).²

D. Produk Perusahaan

1. Takaful Personal

PT. Takaful Keluarga menghadirkan solusi perencanaan keuangan syariah untuk individu. Diantaranya:

a. Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi)

Takaful Dana Pendidikan adalah produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan program tabungan dan investasi. Dirancang khusus untuk membantu semua orang tua dalam merencanakan dana pendidikan anak-anaknya. Model penarikan dana disesuaikan dengan kebutuhan biaya setiap jenjang pendidikan, mulai dari Taman Kanak-kanak hingga perguruan tinggi.

Manfaat Fulnadi yaitu:

1) Dana Tahapan Pendidikan

Dana pendidikan akan dibayarkan sesuai dengan kebutuhan masing-masing untuk setiap jenjang pendidikan mulai dari TK hingga luls Perguruan Tinggi.

² Nizma Rizkia, Admin PT. Asuransi Takaful Keluarga, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 13 Januari 2022.

2) Manfaat Meninggal Dunia

Manfaat takaful dasar, dana tahapan pendidikan serta beasiswa perguruan tinggi akan dibayarkan apabila peserta (orang tua) meninggal dunia akibat kecelakaan.

3) Manfaat Cacat Tetap Total 50%

Manfaat takaful dasar, dana tahapan serta beasiswa perguruan tinggi akan dibayarkan apabila peserta (orangtua) mengalami cacat tetap total karena kecelakaan.

4) Santunan Atas wafatnya Anak

Uang pertanggung dan dana tabungan pendidikan yang terbentuk akan dibayarkan jika penerima hibah (anak) meninggal dunia selama polis aktif.³

b. Takafulink Salam Cendekia

Takafulink salam cendekia merupakan produk asuransi jiwa syariah yang dikaitkan dengan investasi (unit link) dan dirancang khusus untuk mempersiapkan biaya pendidikan buah hati Anda. Takafulink salam cendekia melindungi buah hati dalam meraih cita-cita agar tidak terbentur oleh persoalan di kemudian hari.

Takafulink salam cendekia menawarkan tiga jenis

³ Takaful, Keluarga, "PT. Takaful Keluarga", <https://takaful.co.id/takaful-dana-pendidikan/>, di akses pada 26 Desember 2021 pukul 12:06.

investasi yang dapat dikombinasikan sesuai dengan kebutuhan 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 buah hati Anda dalam meraih cita-cita.

c. Takaful Kecelakaan Diri

Takaful Kecelakaan Diri Individu merupakan produk asuransi kecelakaan diri syariah yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada penerima manfaat (ahli waris) apabila Peserta meninggal dunia atau cacat tetap (total dan sebagian) disebabkan kecelakaan dalam masa berlakunya polis.

2. Takaful Koorporat

Produk asuransi jiwa dan jaminan biaya kesehatan yang dirancang khusus untuk peserta kumpulan yaitu perusahaan, lembaga pemerintahan, organisasi non-pemerintah, ataupun komunitas, tujuannya untuk memberikan ketenangan dan kebahagiaan bagi karyawan, pegawai, anggota organisasi, serta

relawan dalam bekerja.⁴

a. Takaful Al- Khairat

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

Ketentuan:

- 1) Usia maksimal 55 Tahun
- 2) Usia masuk+ perjanjian maksimal 56 tahun
- 3) Jumlah peserta minimal 25 orang dan minimal 90% dari jumlah karyawan atau insitusi
- 4) Minimal kontribusi untuk tiap kumpulan Rp. 500.000;.

b. Takaful Fulmedicare Gold

Produk Takaful 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.

⁴ Takaful, Keluarga, “PT. Takaful Keluarga”, <https://takaful.co.id/takafulkorporat/>, di akses pada 28 Desember 2021 pukul 19:39 WIB.

Manfaat :

- 1) Rawat inap dan pembedahan, yaitu biaya penggantian rawat inap dan pembedahan (*in patient*) yang mencakup biaya kamar, perawatan, konsultasi dokter, biaya operasi, serta biaya ICU/ ICCU.
- 2) Santunan rawat jalan, yaitu biaya pemeriksaan dokter umum, biaya pemeriksaan dokter spesialis, biaya pembelian obat-obatan, serta biaya laboratorium dan X-Ray.
- 3) Santunan persalinan, yaitu pembiayaan kehamilan normal, biaya kehamilan komplikasi, biaya kamar ibu dan bayi, biaya kamar bersalin, biaya melahirkan normal, serta biaya persalinan dengan operasi.
- 4) Santunan rawat gigi, yaitu biaya perawatan dokter gigi dengan maksimum penggantian biaya yang disesuaikan dengan kebutuhan.
- 5) Santunanacamata, mencakup biaya frame dan lensa pertahun dengan maksimum penggantian biaya yang disesuaikan dengan kebutuhan.

2. Takaful *Bancassurance*

Kami menghadirkan produk asuransi jiwa yang memberikan proteksi bagi perusahaan perbankan dalam menjalin hubungan bisnis dengan nasabahnya, sehingga perusahaan perbankan dapat fokus memberikan layanan prima kepada nasabah tanpa perlu mengkhawatirkan risiko bisnisnya. Manfaat proteksi finansial atas berbagai risiko hidup nasabah perbankan dan pembiayaan sampai dengan usia 80 tahun.⁵

E. Polis *Lapse* PT. Takaful Keluarga RO Serang City

Semua perusahaan asuransi tidak terhindar dari yang namanya polis *lapse* dan begitu pula dengan PT. Takaful Keluarga RO Serang City. Polis *lapse* terjadi karena nasabah telat membayarkan kontribusi dan dana *tabarru'* nasabah tidak mencukupi.

⁵ Takaful, Keluarga, “PT. Takaful Keluarga”, <https://takaful.co.id/takafulbancassurance/>, di akses pada 28 Desember 2021 pukul 20:54 WIB.

Tabel 3. 1
Jumlah Polis *Lapse* Berdasarkan Tahun

No	Bulan	Tahun	
		2019	2020
1	Januari	7	5
2	Februari	7	7
3	Maret	18	7
4	April	4	0
5	Mei	7	4
6	Juni	1	4
7	Juli	6	4
8	Agustus	5	4
9	September	5	4
10	Oktober	6	0
11	November	5	1
12	Desember	9	3
	Total	80	43

Berdasarkan data pada Tahun 2019 bulan Maret banyak nasabah yang mengalami polis *lapse* yang berjumlah 18 polis, sedangkan pada Tahun 2020

polis *lapse* terjadi pada bulan Februari dan Maret masing-masing sebanyak 7 polis.

Tabel 3. 2

Jumlah Keseluruhan Polis Terdaftar yang Mengalami *Lapse*

Tahun	Polis Terdaftar	Polis Lapse
2019	226	80
2020	197	43
Jumlah	423	123

Pada wawancara dengan Nizma Rizkia selaku admin PT. Takaful Keluarga RO Serang *City*, Pada tahun 2019 polis yang terdaftar di PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* sebanyak 226 polis, dan yang mengalami *lapse* sebanyak 80 polis. faktor penyebab naiknya polis *lapse* yaitu ketika di awal tahun 2020 *pandemic covid-19* masuk ke Indonesia yang mengakibatkan banyak karyawan pabrik yang dirumahkan, banyaknya nasabah yang kehilangan pekerjaan jangankan untuk untuk membayar asuransi mungkin untuk biaya sehari-hari mengalami kesulitan.⁶

⁶ Nizma Rizkia, Admin PT. Takaful Keluarga RO Serang City, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 13 Januari 2022.

Tabel 3. 3
Data Polis *Lapse* Berdasarkan Pembayarn Kontribusi Tahun
(2019-2020)

No	Bulan	Tahun	
		2019	2020
1	Januari	Rp 2.100.000	Rp 1.400.000
2	Februari	Rp 6.400.000	Rp 2.450.000
3	Maret	Rp 5.900.000	Rp 2.150.000
4	April	Rp 1.200.000	Rp -
5	Mei	Rp 3.000.000	Rp 1.400.000
6	Juni	Rp 300.000	Rp 900.000
7	Juli	Rp 17.600.000	Rp 1.700.000
8	Agustus	Rp 2.300.000	Rp 1.000.000
9	September	Rp 1.400.000	Rp 1.000.000
10	Oktober	Rp 1.700.000	Rp -
11	November	Rp 1.850.000	Rp 200.000
12	Desember	Rp 2.700.000	Rp 1.050.000
	Total	Rp 46.450.000	Rp 13.250.000

Dilihat dari tabel diatas pada Tahun 2019 polis lapse sebanyak 80 polis dengan jumlah keseluruhan kontribusi sebesar Rp.

46.450.000, sedangkan pada tahun 2020 polis yang mengalami lapse sebanyak 43 polis dengan jumlah kontribusi secara Rp. 13.250.000 hal ini mengalami penurunan karena PT. Takaful keluarga memberlakukan adanya strategi pencegahan dan penyelesaian yang akan dibahas pada bab IV.

1. Pemulihan Polis (*Reinstatement*) PT. Asuransi Takaful Keluarga

Reinstatement diberlakukan untuk polis yang sudah lapse kurang dari 6 (enam) bulan atau lebih dari 6 (enam) bulan.

- a. Manfaat takaful tidak dibayarkan maka akan terjadi polis lapse.
- b. Polis yang sudah *lapse* dapat diperbarui setelah diterima dan sesuai dengan peraturan perusahaan.
- c. Pemulihan polis dapat dilakukan dengan ketentuan nasabah berusia kurang dari 60 Tahun.
- d. Ketika polis *lapse* kurang dari 6 (enam) bulan, pemegang polis dapat memulihkan secara otomatis
- e. Apabila polis *lapse* nasabah lebih dari 6 (enam) bulan, pemegang polis dapat mengajukan pemulihan polis dengan mengisi formulir dan membayar seluruh kontribusi yang tertunggak

- f. Jika jangka waktu kontrak asuransi lebih dari 24 bulan, maka asuransi dihentikan atau berakhir dan perusahaan mengambil bagian yang tersisa dan mengembalikannya kepada pemegang polis. Apabila dana yang tersisa besarnya kurang dari Rp. 100.000, perusahaan akan menghibahkan di dana tabarru' sesuai dengan ketentuan perusahaan.
- g. Untuk pembiayaan terkait pemulihan polis dibebankan kepada pemegang polis yang besarnya sesuai ketentuan perusahaan.
- h. Untuk biaya medis ditentukan oleh pemegang polis.⁷

2. Ketentuan Berakhirnya Polis PT. Asuransi Takaful Keluarga

a. Polis akan *lapse*, apabila:

- 1) Pada asuransi unit link jika dana investasi tidak mencukupi untuk membayar kontribusi *tabarru'* dan biaya-biaya lainnya.
- 2) Jika dana kontribusi sudah tidak mencukupi untuk membayar kontribusi *tabarru'* dan biaya- biaya lainnya.

⁷ <https://takafuljuaradunia.wordpress.com/2017/07/07/pasal-11-pemulihan-polis/>
diakses pada 14 Januari 2022, Pukul 14:22 WIB.

b. Polis akan berakhir apabila:

- 1) Pada saat berakhirnya kontrak Takaful.
- 2) Pemegang polis melakukan *redemption* (penebusan) polis.
- 3) Pada saat pemegang polis meninggal dunia.
- 4) Hal-hal lain yang dinyatakan dalam syarat-syarat khusus atau *endorsement* polis ini.
- 5) Khusus untuk selesainya Perjanjian Takaful, Jika Perjanjian Takaful berakhir dan pemegang polis tidak mengajukan klaim, maka perusahaan akan segera mengembalikan *redemption* pada tanggal perhitungan berikutnya dan mengembalikannya kepada pemegang polis.⁸

⁸ <https://takafuljuaradunia.wordpress.com/2017/05/21/pasal-9-dan-10/> Di akses Pada 14 Januari 2022 Pukul 15:16 WIB.