

BAB IV

HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

A. Faktor Penyebab Terjadinya Polis *Lapse*

Suatu masalah tidak akan muncul tanpa adanya penyebab. Begitu pula dengan polis *lapse* yang terjadi di PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* juga disebabkan adanya faktor-faktor yang menjadi pemicu timbulnya permasalahan tersebut. Adapun yang merupakan faktor penyebab polis *lapse* di PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* adalah sebagai berikut:

1. Faktor Internal

a. Komunikasi

Komunikasi adalah kunci paling penting dalam setiap aktivitas. Komunikasi merupakan sesuatu yang tidak semua manusia bisa hindari. Karena, komunikasi dirancang untuk hidup dalam masyarakat dan berinteraksi dengan orang lain. Begitu pula pada PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* komunikasi yang baik sangat dibutuhkan antara agen dan nasabah. Ketika hilangnya komunikasi dengan agen, nasabah tidak mau membayar kontribusi. Alasannya, karena agen hanya memberitahu di awal perjanjian. Seharusnya tugas

seorang agen adalah memberitahu kewajiban yang dilakukan ketika sudah menjadi nasabah asuransi untuk rajin membayar biaya kontribusi.

Menurut wawancara dengan Trisna Erlinda selaku Takaful Agency Director PT. Takaful Keluarga RO Serang City, contoh kasus yaitu pada saat hilangnya komunikasi dengan agen, nasabah ingin mengajukan klaim akan tetapi klaim ditolak karena nasabah tidak membayar kontribusi hal ini menyebabkan polis menjadi *lapse*. hal tersebut membuat nasabah beranggapan biaya yang dibayarkan selama ini hilang di makan agen atau perusahaan, padahal itu sama sekali tidak benar. Ketika sudah beranggapan seperti itu membuat nasabah tidak percaya dengan manfaat dari asuransi. Maka dari itu harus adanya edukasi yang diberikan kepada agen agar mengingatkan semua nasabah agar tidak lupa membayar kontribusi dan harus menjaga komunikasi ketika menjadi nasabah asuransi.¹

¹ Trisna, Erlinda, Takaful Agency Director PT. Takaful Keluarga RO Serang City, wawancara dengan penulis di Kantornya, tanggal 14 Januari 2022.

b. Keterampilan

Keterampilan ialah sebuah keahlian yang dimiliki karyawan dalam melakukan sebuah pekerjaan. Keterampilan dari admin PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* dapat ditunjukkan dengan kemampuan memberikan pemahaman tentang operasional asuransi syariah. Tidak bisa dipungkiri bahwa pengetahuan yang dimiliki nasabah tentang asuransi syariah sangat minim. Sebagai orang awam, mereka beranggapan bahwa operasional asuransi syariah sama halnya dengan asuransi konvensional. Sehingga seharusnya menjadi kewajiban pihak PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* untuk dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang operasional asuransi syariah. Sehingga dapat mengurangi permasalahan-permasalahan yang terjadi seperti permasalahan polis *lapse*. kurangnya keterampilan admin PT. Takaful Keluarga RO Serang *City*, dalam memberikan pengetahuan tentang pentingnya polis asuransi, dan minimnya strategi yang dilakukan dalam mengajak nasabah untuk berkontribusi dalam operasional asuransi syariah, membuat permasalahan polis *lapse* susah untuk diatasi.

2. Faktor Eksternal

a. Jaringan Internet

Dewasa ini, penggunaan internet telah menyebar hampir di seluruh dunia. Bahkan, jumlah pengguna aktif internet di Indonesia meningkat secara signifikan. Salah satu fungsi internet adalah untuk menghubungkan suatu jaringan komputer dengan yang lainnya. Jaringan adalah serangkaian interkoneksi antar teknologi yang saling berhubungan satu dengan lainnya.² Kebanyakan orang saat ini sangat bergantung pada jaringan internet. Dengan adanya jaringan internet memudahkan untuk memberi dan meminta informasi yang ada. Akan tetapi, jaringan yang kurang baik dapat mempengaruhi pelayanan.

Pada PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* jaringan internet menjadi kendala. Hal ini membuat pelayanan yang kurang maksimal. Contoh untuk nasabah dari BCA tidak bisa mentransfer ke *virtual account* rekening Takaful di Bank Muamalat. Lalu, pembayaran langsung yang dilakukan di kantor Pos Ketika jaringan bermasalah tidak bisa dilakukan. Ketika jaringan sudah mulai membaik membuat nasabah malas

² Muhammad Robith A, "Ketahui Beberapa Hal Mengenai Jaringan Komputer dan Jenis Perangkatnya", <https://www.sekawanmedia.co.id/blog/pengertian-jaringan-komputer/> (diakses pada 18 Februari 2022) Pukul 22:07 WIB.

untuk mengantri ulang kembali.

b. Biaya

Biaya adalah sejumlah uang yang dikeluarkan oleh seseorang dengan tujuan mendapatkan sesuatu. Di dalam dunia asuransi syariah ada biaya kontribusi. Biaya kontribusi adalah biaya yang harus dibayarkan nasabah kepada perusahaan. Kontribusi adalah sejumlah uang yang ditentukan oleh perusahaan asuransi yang disetujui oleh pemegang polis untuk dibayarkan sesuai dengan kontrak. Iuran dibayarkan untuk memperoleh manfaat dari dana *tabarru'* dan atau dana investasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang menjadi landasan program asuransi.³ Biaya yang dikeluarkan nasabah berbeda-beda tergantung produk apa yang dibeli. Dengan biaya kontribusi yang berbeda tidak menutup kemungkinan adanya sebagian nasabah yang tidak mampu dalam membayarnya. Ketidakmampuan dari nasabah dalam membayar bisa karena tidak adanya dana yang lebih.

Permasalahan yang menyebabkan nasabah PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* adalah tidak adanya dana untuk membayar biaya kontribusi karena hanya bisa memenuhi

³ Ai Nur Bayinah dkk, *Akuntansi Asuransi ...*h. 26.

kebutuhan sehari-hari.

c. Pandemi *Covid-19*

Dunia dikejutkan dengan adanya pandemi yang terjadi pada akhir tahun 2019. Hal ini mengalami perubahan yang sangat berpengaruh, baik dalam sektor pariwisata, pendidikan dan juga ekonomi. Di dunia perekonomian banyak sekali perusahaan besar yang mengalami kebangkrutan sehingga banyak karyawan yang terkena PHK. Imbasnya karyawan pabrik yang terkena PHK ini sudah mengikuti asuransi tetapi tidak mampu membayar karena tidak ada pemasukan.

Pada wawancara dengan ibu Trisna Erlinda selaku *Takaful Agency Director* PT. Takaful Keluarga RO Serang City, pada saat awal-awal pandemi *covid-19* banyak sekali nasabah yang tutup polis. Terhitung ada 80 polis yang mengalami *lapse*. penyebabnya banyak karyawan yang kehilangan pekerjaan. Sehingga dia tidak mampu untuk membayar, jangankan untuk membayar biaya asuransi untuk makan sehari-hari saja kadang tidak ada.⁴

d. Kelalaian

Lalai adalah suatu yang manusiawi, karena sejatinya

⁴ Trisna, Erlinda, *Takaful Agency Director* PT. Takaful Keluarga RO Serang City, wawancara dengan penulis di Kantornya, tanggal 14 Januari 2022.

manusia tempatnya salah dan lalai. Namun lalai dalam membayar kewajiban seperti biaya kontribusi bulanan adalah sesuatu yang bisa jadi sebuah kesengajaan. Pada PT. Takaful Keluarga RO Serang *City*, banyak nasabah yang lalai dalam membayarkan kontribusi sehingga melewati masa jatuh tempo. Faktor kelalaian yang lain adalah ketika nasabah pergi keluar kota mereka lupa akan membayar kewajiban setiap bulan yaitu membayar kontribusi. Sehingga untuk mencegah kelalaian dalam melakukan pembayaran PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* menggunakan metode pembayaran melalui *virtual account*, *internet banking*, dan auto debit. Harapannya dengan adanya metode seperti itu membuat nasabah tidak ada alasan untuk membayar kewajiban setiap bulanannya.

B. Dampak Terjadinya Polis Lapse Bagi Nasabah dan Perusahaan

1. Dampak Polis Lapse bagi Nasabah

a. Hilangnya Nilai Investasi

Salah satu bentuk polis yang bernilai investasi adalah polis pendidikan. Setiap orang menginginkan pendidikan yang tinggi bagi anak-anaknya kelak, dan untuk mewujudkan impian itu penting bagi orang tua untuk menyisihkan sebagian

penghasilan untuk dialokasikan ke lembaga keuangan yang dapat memberikan jaminan tersebut. Pada PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* terdapat asuransi pendidikan yang disebut fulnadi (Takaful Dana Pendidikan). Fulnadi merupakan produk yang banyak diminati nasabah RO Serang *City*, karena program tabungan yang dirancang khusus untuk membantu setiap orang dalam merencanakan dana pendidikan buah hatinya. Fulnadi menghadirkan proteksi finansial bagi keberlangsungan pendidikan sang buah hati hingga Perguruan Tinggi.⁵

Contoh kasus produk fulnadi, untuk asuransi pendidikan dari anak usia 0-18 Tahun dari TK Hingga SMA, Takaful mengambil biaya pengelolaan di dua tahun pertama, satu tahun pertama 75% dari kontribusi dan di tahun kedua 30% dari kontribusi. Ketika nasabah ikut kontribusi Rp. 1.000.000 per bulan, di tahun pertama Takaful mengambil 75% dari Rp. 1.000.000. tersisa Rp. 250.000, untuk infaq *tabarru'* 10% dari Rp. 1.000.000. jadi uang yang tersisa yaitu Rp. 150.000. Nasabah baru membayar kontribusi di bulan pertama, untuk bulan kedua tertunggak dan dana *tabarru'*

⁵ Takaful, Keluarga, "PT. Takaful Keluarga", <https://takaful.co.id/takaful-dana-pendidikan/>, diakses pada 23 Februari 2021 pukul 15:45 WIB.

tidak mencukupi karena ada biaya pengelolaan dana infaq *tabarru*. Untuk bulan selanjutnya polis bisa mengalami *lapse* karena saldo tabungan belum terbentuk.

Pada kasus seperti itu ketika penerima hibah akan memasuki sekolah, klaim tidak bisa diajukan karena dalam keadaan polis *lapse*. solusinya jika nasabah kurang dari 6 bulan bisa mencicil kontribusi yang tertunggak, tetapi jika lebih dari 6 bulan nasabah akan disuruh untuk membeli polis baru.

b. Dapat dikenakan pemeriksaan kesehatan lagi

Ketika mengalami polis *lapse* nasabah akan rugi, proteksi yang diinginkan tidak didapatkan. Contohnya yaitu pada asuransi kesehatan. Pada PT. Takaful Keluarga RO Serang City jika status polis kurang dari 6 (enam) bulan nasabah dapat memulihkan polis asuransinya dengan membayar kontribusi yang tertunggak. Akan tetapi, jika polis sudah lebih dari 6 (enam) bulan maka nasabah diharuskan mengisi beberapa pertanyaan kesehatan kembali. Bahkan, seandainya jika nasabah mengalami sakit pada saat polis *lapse*, kemungkinan besar akan diminta untuk melakukan pemeriksaan kesehatan ulang. Untuk biaya *medical check-up*

ditanggung oleh nasabah itu sendiri.

2. Dampak Polis Lapse Bagi Perusahaan

a. Ketidaksehatan Pada Neraca Keuangan

Dampak polis *lapse* bagi PT. Takaful Keluarga RO Serang City adalah terjadinya ketidaksesuaian antara pemasukan dan pengeluaran. Ketika banyaknya nasabah yang mengalami *lapse*, mengakibatkan tidak adanya dana yang masuk di perusahaan. Hal ini berdampak pada ketidaksehatan pada neraca keuangan. Pada saat banyaknya nasabah yang ingin mengajukan klaim akan tetapi di sisi lain banyak juga nasabah yang mengalami *lapse*. hal ini membuat jumlah dana yang dikeluarkan untuk membayar kewajiban lebih tinggi dari pada jumlah pemasukan atau perkiraan kekayaan perusahaan. Pada saat kurangnya kesadaran nasabah PT. Takaful membuat kegagalan pada pengelolaan dana *tabarru'*, karena nasabah tidak tahu pentingnya fungsi dana *tabarru'*. Manfaat dari dana *tabarru'* adalah membantu nasabah jika mengalami musibah.

b. Kehilangan Nasabah

Dalam perusahaan asuransi syariah, nasabah merupakan aset penting yang dimiliki oleh perusahaan dan

harus dijaga. Ketika nasabah mengalami polis *lapse* perusahaan juga merugi. Karena kontribusi yang di dapat sedikit. Pada saat nasabah menunda pembayaran kontribusi akan berpengaruh kepada elemen-elemen investasi yang diperhitungkan dalam perencanaan keuangan mereka. Oleh sebab itu ketika nasabah mengetahui asuransi dari agen, agen harus berperan aktif untuk mengingatkan nasabah.

C. Strategi Perusahaan Dalam Menyelesaikan Permasalahan Polis

Lapse

PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* menerapkan beberapa strategi yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan polis *lapse*. Hal tersebut bertujuan untuk meminimalisir terjadinya polis *lapse*. Strategi yang dilakukan perusahaan yaitu:

1. Strategi Pencegahan

PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* memiliki cara untuk menghadapi risiko yang akan terjadi, berikut adalah cara untuk menghadapi risiko, yaitu:

- a) Menghindari risiko (*avoiding risk*)

Yaitu menghindari penyebab timbulnya risiko. Pada

PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* untuk melakukan

pembayaran *kontribusi* dilakukan dengan bekerja sama dengan lembaga keuangan yang ada di Indonesia. Pihak PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* tidak pernah melakukan pembayaran tunai di tempat karena untuk menghindari terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan. Oleh sebab itu pembayaran dilakukan dengan metode *internet banking*, *virtual account* dan auto debet dan kantor pos.

b) Pengurangan risiko (*reducing risk*)

Adalah pengurangan peluang atau *probabilitas* terjadinya atau pengurangan risiko atau konsekuensi dari potensi risiko yang ada. Pada PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* juga menerapkan cara untuk mengurangi risiko yaitu dengan strategi pencegahan dan penyelesaian yang saat ini diterapkan di perusahaan.

c) Asuransi risiko (*shifting the risk into an insurance company*)

Yaitu pengalihan risiko yang timbul kepada perusahaan asuransi.⁶ PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* juga melindungi dirinya terhadap risiko asuransi dengan memanfaatkan reasuransi. Hal ini untuk

⁶ Miftachul Ulum, "Risiko Bisnis... Vol VIII, No. 2, h.14.

memindahkan dan membagi risiko kepada perusahaan asuransi yang lain.

Strategi diatas diharapkan sesuai dengan sasaran yang akan dicapai yang berkaitan untuk menghadapi risiko. Adapun strategi yang dilakukan oleh PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* yaitu:

1) Pemotongan *Tabarru'* Otomatis

Pemotongan *tabarru'* otomatis adalah pemotongan dana tabungan atau deposit milik nasabah yang dimiliki agar polis tetap aktif. Pemotongan *tabarru'* dilakukan jika nasabah tidak membayar biaya kontribusi. Pemotongan *tabarru'* bertujuan untuk mencegah keterlambatan pembayaran kontribusi kepada nasabah yang melewati jatuh tempo pembayaran. Misalnya, ketika pembayaran kontribusi nasabah melewati tanggal jatuh tempo, maka dana tabungan milik nasabah tersebut akan dipotong sebesar dana *tabarru'*.Tujuannya agar polis tetap aktif ketika nasabah lalai dalam melakukan pembayaran kontribusi.

Adanya pemotongan dana *tabarru'* otomatis ini sesuai dengan hal yang disebutkan dalam akad *tabarru'*, yaitu mengenai cara dan waktu pembayaran kontribusi, hak dan

kewajiban masing-masing peserta secara individu, serta syarat-syarat lain sesuai jenis asuransi yang disepakati.

2) Kemudahan Pembayaran Kontribusi

PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* sudah memberikan kemudahan nasabah untuk membayar kontribusi. Tujuannya agar bisa menghemat waktu dan tenaga. Metode pembayaran yang digunakan yaitu:

a) Setor Tunai

Untuk pembayaran setor tunai yaitu dengan cara nasabah mendatangi ke pihak lembaga keuangan yang sudah bekerja sama dengan PT. Takaful Keluarga untuk melakukan pembayaran secara tunai dan cash. Kantor yang bekerja sama dengan pihak perusahaan yaitu kantor Pos, Bank Syariah Mandiri, dan Bank Muamalat.

Untuk alur pembayaran yaitu nasabah datang ke kantor Pos yang berlogo SOPP atau Bank BSM, Muamalat , selanjutnya langsung mengatakan kepada pihak kantor Pos atau Bank untuk membayar kontribusi lalu sebutkan nomor polis yang tertera lalu selanjutnya pembayaran akan di proses.

b) *Internet Banking*

Internet banking adalah layanan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. *Internet banking* sangat memudahkan untuk melakukan transaksi dimana saja dan dengan cepat.⁷ Pembayaran melalui internet banking ini bertujuan untuk menghemat tenaga dan waktu. Jika nasabah sedang berada diluar kota bisa menggunakan *internet banking* sebagai solusi untuk membayar kontribusi.

Untuk pembayaran melalui *internet banking* yaitu pada bank BSM. Bagi nasabah yang ingin melakukan pembayaran melalui aplikasi ini diharapkan sudah terdaftar dan memiliki fasilitas net banking pada Bank Syariah Mandiri.

c) *Virtual Account*

Virtual account adalah rekening virtual atau rekening bank yang tidak realistis berupa beberapa nomor identifikasi yang dapat digunakan untuk pembayaran. Dalam setiap transaksi, nantinya pelanggan akan memperoleh ID yang berbeda untuk pembayaran. Nomor

⁷ Shinhan Bank, "Pengertian Internet Banking", <https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-internet-banking> di akses pada 24 Februari 2022 pukul 21:52 WIB.

ID ini juga dapat berubah untuk transaksi yang berbeda.⁸ Bagi nasabah yang ingin melakukan pembayaran melalui *virtual account* yaitu pada Bank Muamalat dan Bank Permata Syariah. Pembayaran melalui virtual account ini sangat praktis dan memudahkan bagi nasabah yang memiliki kesibukan yang padat.

d) Autodebet

Semakin banyak kemajuan teknologi saat ini membuat hal-hal yang dulunya rumit menjadi lebih cepat. Ini juga berlaku untuk pembayaran. Sekarang ada lebih banyak metode pembayaran otomatis, seperti autodebet. Autodebet adalah sistem pembayaran yang tersedia untuk umum yang secara otomatis mengurangi saldo rekening berdasarkan transaksi nasabah.⁹ Untuk proses izin menggunakan auto debet nasabah hanya perlu mengisi formulir data diri atau bisa mendownload pada website resmi PT. Takaful Keluarga.

Metode auto debet ini adalah salah satu metode

⁸ Anonym, "Virtual Account: Definisi, Cara Kerja, dan Manfaat untuk Bisnis Anda", <https://midtrans.com/id/blog/virtual-account>, diakses pada 26 Februari 2022 pukul 15:17 WIB.

⁹ Anju Mahendra, "Simak Apa Itu Autodebet Serta Kelebihan dan Kekurangannya", <https://duniafintech.com/apa-itu-autodebet/>, diakses pada 26 Februari 2022 pukul 15:45 WIB.

pencegahan karena agar nasabah lebih praktis dalam melakukan pembayaran dan tak perlu khawatir jika lupa atau lalai dalam membayar kontribusi karena, rekening nasabah otomatis akan di debet. Jadi, uang akan masuk pada rekening perusahaan secara otomatis.

d) *Reminder*

Reminder adalah berupa peringatan atau pengingat yang ditujukan kepada nasabah atau konsumen. Bentuk peringatan yaitu, sms, email, surat ataupun telepon. Reminder yang dilakukan PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* adalah berupa via sms yang dilakukan oleh *customer service* milik kantor pusat. Selain berkembangnya teknologi PT. Takaful Keluarga memanfaatkan jaringan internet yaitu dengan mengirimkan reminder via *whatsapp* karena tidak mengeluarkan biaya sms hanya memakai internet saja. Untuk reminder via telepon hanya untuk nasabah yang membayar kontribusi RP. 10.000.000 Per Bulan.

Dengan adanya bentuk peringatan ini diharapkan nasabah selalu rajin dan tidak telat membayar kewajibannya agar polis tetap aktif.

2. Strategi penyelesaian/ Kuratif

Polis asuransi syariah akan *lapse* apabila dana investasi yang tersedia sudah tidak mencukupi untuk membayar kontribusi pada bulan-bulan berikutnya. Kebijakan pemulihan polis *lapse* pada PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* adalah:

a. Polis *lapse* yang kurang atau sama dengan 6 (enam) bulan

Jika polis *lapse* yang kurang atau sama dengan 6 (enam) bulan disebut batal sementara, pemulihan yang dilakukan yaitu dengan mencicil biaya kontribusi yang belum dibayarkan tanpa melalui prosedur yang rumit. Menurut wawancara dengan Ibu Trisna Erlinda selaku Takaful *Agency Director*, nasabah yang mengalami *lapse* pada awal-awal mengikuti asuransi karena nasabah sedang berada di luar kota atau juga faktor ekonomi. Solusinya pada saat nasabah tidak memiliki dana atau sedang berada diluar kota, nasabah tidak harus membayar semua kontribusi bisa dicicil dengan membayar 1 (satu) atau 2 (bulan). PT. Takaful Keluarga RO serang *City* memberikan keringanan agar saldo masih tetap terbentuk. Karena, batas waktu 6 (bulan) dijadikan sebagai batas dalam pembuatan kebijakan pemulihan polis *lapse*.

b. Polis lapse yang lebih dari 6 (enam) bulan

Pemulihan polis lapse yang sudah lebih dari 6 (enam) bulan harus melalui prosedur yang ditetapkan oleh PT. Takaful Keluarga RO Serang *City*. Dalam prosedur sudah dijelaskan secara jelas alur pemulihan polis *lapse* yaitu dengan mengisi formulir dan membayar seluruh kontribusi yang tertunggak. Namun dalam prakteknya disini, pihak PT. Takaful Keluarga RO *serang City* hanya membantu mempersiapkan kelengkapan dokumen- dokumen yang dibutuhkan dalam pemulihan tersebut. Selanjutnya dokumen yang sudah lengkap kemudian akan diserahkan kepada bagian *underwriting* yang ada di kantor pusat.

Untuk Peserta pemulihan yang tidak memiliki riwayat kesehatan akan dengan mudah di akseptasi pemulihan polisnya namun bagi yang memiliki riwayat kesehatan perlu menjalani pemeriksaan untuk mengetahui kebenaran penyakitnya. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah nasabah sakit sebelum atau sesudah berakhirnya polis asuransinya *lapse*. Sebagian peserta asuransi melakukan pemulihan polis dikarenakan adanya gangguan pada kesehatan yang mengharuskan untuk dilakukan perawatan

intensif. Ketika polis asuransinya *lapse* maka proteksi terhadap kesehatan tersebut akan hilang, oleh sebab itu banyak yang melakukan pemulihan karena adanya hal-hal tersebut.

PT. Takaful RO Serang *City* sebagai penanggung sudah memberikan pelayanan yang optimal agar tidak yang ada merasa dirugikan dan tetap menjaga kesepakatan perjanjian yang tertuang dalam polis asuransi tersebut. Pemulihan polis *lapse* di PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dari kantor pusat PT. Asuransi Takaful Keluarga.