

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. PT Asuransi Syariah Keluarga Indonesia (PT ASYKI)

(<http://www.asyki.com>, akses tanggal 4 september 2018 pukul 23.00 WIB).

PT Asuransi Syariah Keluarga Indonesia (PT ASYKI) didirikan oleh para penggiat dan praktisi Ekonomi dan Keuangan Mikro Syariah yang sejak awal memiliki kepedulian dan perhatian untuk membangun kemandirian dan mengembangkan kesejahteraan ekonomi masyarakat terutama keluarga dari kalangan ekonomi menengah ke bawah atau masyarakat berpenghasilan rendah (low income people) melalui Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) dan Asuransi Syariah.

PT Asuransi Syariah Keluarga Indonesia memiliki latar belakang bahwa manusia dalam kehidupannya tidak dapat terhindar dari musibah, namun sebagai makhluk sosial ketika terjadi musibah diwajibkan untuk tolong menolong dan membantu satu sama lain. Asuransi Syariah memiliki fungsi utama sebagai operator dalam berbagi resiko diantara para peserta atau pemegang polis apabila suatu musibah terjadi.

Konsep Dasar Asuransi Syariah adalah tolong-menolonglah kamu sekalian dalam kebaikan dan taqwa. Prinsip ini menjadikan peserta asuransi sebagai sebuah keluarga besar yang satu dengan lainnya saling

tolong dan bantu. Oleh karena itu PT Asuransi Syariah Keluarga hadir menjadi bagian dalam *berta'awun* dan berbagi keberkahan bersama ummat.

a. Visi dan Misi PT ASYKI

Visi : Menjadi Pelopor Asuransi Jiwa Mikro Syariah Kebanggaan Ummat

Misi : Memberikan Layanan Asuransi Jiwa Mikro Syariah yang Komprehensif sehingga Memberikan Nilai Tambah bagi Peserta, Mitra, dan Pemegang Saham.

b. Struktur Organisasi PT. Asuransi Syariah Keluarga Indonesia

Pemegang Saham : KH. Mahmud Ali Zain
Dr. M. Syafii Antonio, M.Ec
Ir. Agus Haryadi

Komisaris Utama : Abdul Madjid S.H.I

Komisaris independen : Drs. H.A. Ghoffar
DR. Ahmad Mukhlis Yusuf

Direktur Utama : Mudzakir, SE

Direktur Marketing : Ilham Wahyudi, S.E.I, M.S.I

Direktur Keuangan : San Thohari

c. Program PT ASYKI

1) Muawanah Pembiayaan

Manfaat asuransi jiwa syariah bagi nasabah/anggota pembiayaan berupa pembayaran pelunasan hutang.

2) Muawanah Kebajikan Kumpulan

Manfaat asuransi jiwa syariah berupa pembayaran santunan kematian bagi lembaga/organisasi manfaat asuransi jiwa syariah berupa pembayaran santunan kematian bagi lembaga/organisasi.

3) Muawanah Keluarga (Tabungan Plus Muawanah)

Manfaat asuransi jiwa syariah berupa pembayaran santunan kematian bagi individu masyarakat.

4) Muawanah Ikhtiar Diri

Manfaat asuransi jiwa syariah berupa pembayaran santunan kematian; kecelakaan; cacat tetap; perawatan di rumah sakit/klinik.

5) Muawanah Berencana

Manfaat asuransi jiwa syariah & pengelolaan dana untuk umrah/haji, pensiun, hari tua, dll

6) Muawanah Pendidikan

7) Manfaat asuransi jiwa syariah & pengelolaan dana untuk biaya sekolah / pendidikan.

b. Produk ASYKI

1) Produk Untuk LKMS/BMT/BPRS

2) Produk untuk LKMS/BMT/BPRS :

3) Produk Pembiayaan

- 4) Jasa / Outlet Pemasaran asuransi mikro untuk masyarakat
- 5) Produk untuk komunitas / Lembaga/ masyarakat umum
- 6) Produk asuransi Bundling ID Card / kartu Keanggotaan seperti Asuransi Kematian, Asuransi kendaraan bermotor, Asuransi Kesehatan, Asuransi kebakaran , gempa bumi, dan lain-lain.

2. BMT Prosumen Amanah Mandiri

BMT (Baitul maal wat Tamwil) Prosumen amanah Mandiri (BMT PAM) adalah lembaga keuangan mikro syariah yang didirikan oleh para pegiat ekonomi yang peduli terhadap perkembangan ekonomi umat. BMT PAM merupakan lembaga simpan pinjam dengan menggunakan pola syariah didalam operasionalnya. Selain itu sebagai Baitul Maal BMT PAM juga menerima dan menyalurkan dana Zakat Infak Shodaqoh dari shohibul maal untuk disalurkan kepada pihak yang berhak.

KSPPS BMT Prosumen Amanah Mandiri didirikan dengan Akta Notaris Wahyu Wiryono, SH, Nomor Akta 06, tanggal 04 bulan Juni 2008 dengan pengesahan badan hukum Pemerintah Provinsi DI. Yogyakarta Nomor: 08/BH/KPS/V/2009 tanggal 5 Mei 2009.

a. Produk BMT PAM Yogyakarta

- 1) Produk Simpanan (Tabungan)
 - a) Simpanan *Wadiah*

Simpanan yang dapat disetor dan diambil sewaktu-waktu dan menggunakan akad *wadiah yad dhomanah*. Setoran awal minimal Rp. 20.000,- selanjutnya minimal Rp. 10.000,-

b) Simpanan Pendidikan

Simpanan yang diperuntukkan bagi lembaga pendidikan untuk menghimpun tabungan siswa dengan akad *wadiah yad dhomanah*. Setoran awal minimal Rp. 100.000,- selanjutnya minimal Rp. 50.000,-

c) Simpanan Dana Kesehatan

Simpanan yang diperuntukkan bagi lembaga yang mengelola dan kesehatan karyawan secara mandiri (swakelola). Dana kesehatan hanya bisa diambil sesuai dengan peruntukannya, Akad *Mudhorabah Mutlaqoh* dengan nisbah penabung 30% : 70%

d) Simpanan Umroh

Simpanan yang diperuntukkan untuk ibadah umroh. Akad *wadiah yad dhomanah* dengan setoran awal Rp 100.000,- selanjutnya minimal Rp. 50.000,-

e) Deposito Ibroh

Simpanan berjangka dengan akad *Mudhorabah Muthlaqoh* dengan jangka waktu 3,6 dan 12 bulan. Jumlah setoran

minimal Rp 50.000,- serta nisbah bagi nasabah 30%, 35%, 40%.

2) Produk Pembiayaan

a) Murabahah

Berdasarkan prinsip jual beli, diperuntukkan untuk kebutuhan barang konsumtif ataupun alat pendukung usaha, sistem pembayaran angsuran atau tempo.

b) Ijarah

Berdasarkan prinsip sewa menyewa, diperuntukkan untuk sewa asset pribadi dan memenuhi kebutuhan usaha lainnya.

c) *Mudhorabah*

Berdasarkan prinsip bagi hasil, diperuntukkan untuk membantu modal usaha, nisbah bagi hasil ditetapkan melalui kesepakatan kedua belah pihak.

d) *Musyarokah*

Berdasarkan prinsip bagi hasil, pembiayaan untuk menambah modal usaha Mitra yang membutuhkan. nisbah bagi hasil didasarkan pada promosi modal yang ditempatkan.

b. Layanan

- 1) Pembauaran Listrik
- 2) Pembayaran Telkom
- 3) Pulsa Tronik

- 4) Pembayaran TV Kabel
- 5) Reservasi Tiket Pesawat
- 6) Reservasi Tiket Kereta Api

c. Standar Asuransi Syariah Indonesia (ASYKI)

- 1) Asuransi yang diberikan berupa asuransi jiwa
- 2) Dasar perhitungan besarnya premi asuransi jiwa ditentukan dari besarnya pinjaman yang dilakukan nasabah dengan acuan hitung 500/1.000.000.
- 3) Kontrak asuransi dilakukan terpisah dari perjanjian akad murabahah.
- 4) Jangka waktu berakhirnya asuransi ditentukan dengan jangka waktu berakhirnya pembiayaan murabahah.
- 5) Asuransi ini bekerja sama antara BMT dengan lembaga Asuransi Syariah Keluarga Indonesia (ASYKI).

3. Nasabah *single parent* Asuransi Tabungan Plus Muawanah PT ASYKI di LP2U Ummu Salamah Yogyakarta

Yayasan Ummu Salamah adalah Lembaga Pengembangan dan Pemberdayaan Ummat yang berlokasi di Jl. Minggiran No.9, Suryodiningratan, Mantrijeron, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55141. Berdasarkan wawancara peneliti dengan pengurus LP2U Ummu Salamah yaitu ibu Siti Zulaekha pada hari Senin, 26 November 2018 ,bahwa lembaga ini merupakan lembaga kegiatan

dakwah/pengajian yang sudah dilakukan oleh Almarhum R.H. Abdullah Zainie, dibantu seluruh anak dan cucu beliau, praktisi dakwah pedesaan, dan penggiat kegiatan sosial selama kurun waktu 28 tahun. Hingga saat ini tercatat sekitar 140 janda dhu'afa, 40-an lansia dhu'afa, dan anak-anak yatim, yang menjadi binaan dalam program kemandirian, pemberdayaan, pendampingan, konsultasi dan penyantunan berkesinambungan dan terintegrasi. Kegiatan rutin yang saat ini berjalan adalah program hafalan Al Qur'an bagi anak-anak yatim dan dhuafa, bekerja sama dengan pesantren terdekat dan pengajian rutin.

Berdasarkan survey dan wawancara yang sudah dilakukan oleh peneliti, dhu'afa yang menjadi binaan di lembaga ini adalah janda yang usianya sudah di atas 50 tahun. Kebanyakan dari mereka bekerja sebagai buruh di pasar. Di usia yang sudah tua, mereka harus bekerja keras mencari nafkah untuk menghidupi hidupnya.

LP2U Ummu salamah sudah menjadi mitra dengan PT ASYKI sejak tahun 2016. Hingga saat ini ada 280 binaan LP2U ummu salamah yang menjadi nasabah produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah. Produk Asuransi ini memberikan manfaat yang sangat besar bagi mereka, terlebih karena premi yang dibayarkan murah dan pencairan klaim yang mudah. Selama kurun waktu kurang lebih 3 tahun, ada 14 nasabah dari lembaga ini yang sudah melakukan klaim. Ke 14 nasabah tersebut adalah

single parent dhua'fa sudah meninggal dunia, dan uang klaim diberikan kepada ahli waris untuk dana kematian.

Berikut data ahli waris dari 14 nasabah single parent LP2U Ummu salamah yang sudah melakukan klaim produk Asuransi tabungan Plus Muawanah PT ASYKI periode 2016-2018

Tabel 4.1

Daftar klaim ahli waris dari nasabah Single Parent Asuransi Tabungan Plus Muawanah PT ASYKI Periode 2016-2018

NO	Nama Peserta	Lembaga	Nama Ahli Waris	Nominal Klaim	Kesediaan Menjadi Informan
1	Semi	Ummu Salamah	Tidak ada data	2,000,000	×
2	Sakinem	Ummu Salamah	Tidak ada data	2,000,000	×
3	Mardiyem	Ummu Salamah	Tidak ada data	2,000,000	×
4	Sarjiah	Ummu Salamah	Tidak ada data	2,000,000	×
5	Sajiyem	Ummu Salamah	Sumarni	2,000,000	√
6	Ny. minah	Ummu Salamah	Triyanto	2,000,000	√
7	Sujiyem	Ummu Salamah	Maryadi	2,000,000	√
8	Tukirah	Ummu Salamah	Sri Suprapti	2,000,000	√
9	Mariyem	Ummu Salamah	Supardal	2,000,000	√
10	Soeratminah	Ummu Salamah	Suratno	2,000,000	×
11	Tasingatun	Ummu Salamah	Wartini	2,000,000	×

12	Iswartini	Ummu Salamah	Diah Setiawati	2,000,000	√
13	Siti Fatimah	Ummu Salamah	Siti Zulaekha	2,000,000	√
14	Kasiyem	Ummu Salamah	Dalmiji	2,000,000	√

Sumber : Laporan data klaim PT ASYKI periode 2016-2018

B. Hasil dan Pembahasan

1. Deskripsi data

Deskripsi data adalah penjelasan wawancara yang diperoleh peneliti dari lapangan, yang berkaitan dengan manfaat Asuransi Tabungan plus Muawanah PT ASYKI bagi nasabah *single parent* BMT PAM Yogyakarta. Adapun wawancara dilakukan kepada 8 orang ahli waris dari nasabah *single parent* produk asuransi tabungan PT ASYKI, staff admin PT ASYKI Yogyakarta, dan pihak ahli sebagai narasumber penelitian.

Adapun hasil wawancara yang sudah dilakukan peneliti kepada narasumber adalah:

- a. Wawancara kepada ahli waris dari nasabah *single parent* produk Asuransi Tabungan plus Muawanah PT ASYKI
 - 1) Wawancara kepada ahli waris dari nasabah Ibu Siti Fatimah

Wawancara kepada narasumber yang pertama adalah Ibu Siti Zulaekha, beliau berumur 48 tahun. Selain sebagai ahli waris dari ibu Siti Fatimah, beliau juga merupakan pengurus dari LP2U Ummu Salamah. Beliau mengatakan bahwa asuransi jiwa itu

penting untuk kehidupan. Karena menguntungkan dan dapat membantu.

Menurut beliau produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah ini memberikan manfaat. Meskipun jumlahnya tidak begitu besar tapi lumayan bisa membantu. Sesuai dengan ketentuan, uang klaim yang beliau terima adalah sebesar Rp. 2.000.000. Uang tersebut beliau gunakan untuk membayar bedah bumi (penguburan), dan sisanya beliau gunakan untuk *tahlilan* (selamatan kematian).

Sebagai pengurus LP2U Ummu Salamah Yogyakarta, beliau mengatakan bahwa produk asuransi kematian ini sangat dibutuhkan oleh anggota binaanya yaitu *single parent dhu'afa*. Karena adanya produk ini, bisa sangat membantu dan meringankan beban mereka. Terlebih kebanyakan dari mereka adalah pekerja keras yang usianya sudah di atas 50 tahun. Mereka membutuhkan jaminan perlindungan berupa santunan kematian.

Menurut beliau untuk proses pengajuan klaim hingga pencairan uang klaim, masih terdapat kendala. Pencairan uang klaim kadang lama, dikarenakan tidak lengkapnya syarat dokumen klaim. Upaya yang dilakukan adalah melengkapi dokumen tersebut agar uang klaim bisa dicairkan.

Saran untuk produk ini menurut beliau adalah untuk maksimal umur keikutsetaan sebaiknya tidak dibatasi, karena

sebagian dari mereka (single parent dan lansia dhuafa) sudah berumur diatas 80 tahun. Dan ketika menjelaskan tentang produk ini sebaiknya menggunakan bahasa jawa. Dikarenakan nasabah dari LP2U Ummu Salamah adalah lansia, yang mana mayoritas dari mereka orang jawa dan kurang mengerti bahasa Indonesia.

2) Wawancara kepada ahli waris dari nasabah Ibu Sujiyem

Wawancara kepada narasumber yang kedua adalah Bpk. Maryadi, beliau berumur 38 tahun. Beliau mengatakan bahwa asuransi jiwa itu penting untuk kehidupan.

Menurut beliau produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah ini memberikan manfaat yang sangat besar. Sesuai dengan ketentuan. uang klaim yang beliau terima adalah sebesar Rp. 2.000.000. Uang tersebut beliau gunakan untuk membayar bedah bumi (penguburan), dan sisanya beliau gunakan untuk *tahlilan* (selamatan kematian).

Untuk proses pengajuan klaim hingga pencairan uang klaim menurut beliau tidak ada kendala, yaitu dimudahkan dan cepat. Beliau hanya mengumpulkan dokumen klaim kepada pengurus LP2U Ummu Salamah. Kemudian lembaga tersebut akan mengurus dan mengumpulkannya ke PT ASYKI.

3) Wawancara kepada ahli waris dari nasabah Ibu Sajiyem

Wawancara kepada narasumber yang ketiga adalah Ibu Sumarni, beliau berumur 51 tahun. Beliau mengatakan bahwa

asuransi jiwa itu penting untuk kehidupan. Karena menguntungkan dan dapat membantu.

Menurut beliau produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah ini sangat bagus dan bisa membantu. Beliau tidak menyangka kalau mendapatkan uang santunan kematian dari asuransi ini. Sesuai dengan ketentuan, uang klaim yang beliau terima adalah sebesar Rp. 2.000.000. Uang tersebut beliau gunakan untuk *tahlilan* (selamatan kematian).

Untuk proses pengajuan klaim hingga pencairan uang klaim menurut beliau tidak ada kendala, yaitu dimudahkan dan cepat. Beliau hanya mengumpulkan dokumen klaim ke LP2U Ummu Salamah. Kemudian lembaga tersebut akan mengurus dan mengumpulkannya ke PT ASYKI.

4) Wawancara kepada ahli waris dari nasabah Ibu Tukirah

Wawancara kepada narasumber yang keempat adalah Ibu Sri Suprapti, beliau berumur 58 tahun. Beliau mengatakan bahwa asuransi jiwa itu penting untuk kehidupan. Karena bisa membantu ketika mengalami musibah.

Menurut beliau produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah ini sangat bagus karena bisa membantu. Beliau juga ikut serta menjadi nasabah produk asuransi ini. Sesuai dengan ketentuan, uang klaim yang beliau terima adalah sebesar Rp. 2.000.000. Uang tersebut

beliau gunakan untuk biaya penguburan dan sisanya untuk *tahlilan* (selamatan kematian).

Untuk proses pengajuan klaim hingga pencairan uang klaim menurut beliau tidak ada kendala, yaitu dimudahkan dan cepat. Beliau hanya mengumpulkan dokumen klaim kepada pengurus LP2U Ummu Salamah. Kemudian lembaga tersebut akan mengurus dan mengumpulkannya ke PT ASYKI.

5) Wawancara kepada ahli waris dari nasabah Ibu Iswartini

Wawancara kepada narasumber yang kelima adalah Ibu Diah Setiawati, beliau berumur 40 tahun. Beliau mengatakan bahwa asuransi jiwa itu penting untuk kehidupan, apalagi untuk lansia dan orang yang bukan pegawai pensiun. Bagi mereka asuransi jiwa itu sangat membantu.

Menurut beliau produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah ini sangat bagus karena bisa membantu. Sesuai dengan ketentuan, uang klaim yang beliau terima adalah sebesar Rp. 2.000.000. Uang tersebut beliau gunakan untuk biaya *tahlilan* (selamatan kematian), dan sisanya di shodaqah kan. Untuk biaya penguburan, beliau menggunakan dana pribadi.

Untuk proses pengajuan klaim hingga pencairan uang klaim menurut beliau terdapat kendala pada saat pengajuan klaim. Beliau harus mengurus terlebih dahulu surat kematian. Setelah dokumen

klaim lengkap, beliau mengumpulkannya kepada pengurus LP2U Ummu Salamah. Kemudian lembaga tersebut akan mengurus dan mengumpulkannya ke PT ASYKI.

6) Wawancara kepada ahli waris dari nasabah Ibu Mariyem

Wawancara kepada narasumber yang keenam adalah Bpk, Supardal, beliau berumur 50 tahun. Beliau mengatakan bahwa asuransi jiwa itu penting untuk kehidupan, karena sangat membantu untuk orang yang membutuhkan.

Menurut beliau produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah ini sangat bermanfaat. Sesuai dengan ketentuan, uang klaim yang beliau terima adalah sebesar Rp. 2.000.000. Uang tersebut beliau gunakan untuk biaya *tahlilan* (selamatan kematian), dan biaya bedah bumi (penguburan).

Untuk proses pengajuan klaim hingga pencairan uang klaim menurut beliau terdapat kendala. Dikarenakan ada pergantian hak waris, yang awalnya cucu dari nasabah dan kemudian digantikan menjadi beliau. Beliau hanya mengumpulkan dokumen klaim kepada pengurus LP2U Ummu Salamah. Kemudian lembaga tersebut akan mengurus dan mengumpulkannya ke PT ASYKI.

7) Wawancara kepada ahli waris dari nasabah Ibu Kasiyem

Wawancara kepada narasumber yang ketujuh adalah Bpk, Dalmiji Santoso, beliau berumur 52 tahun. Beliau mengatakan

bahwa asuransi jiwa itu penting bagi mereka yang sadar terhadap perlindungan masa depan.

Menurut beliau produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah ini sangat bagus dan bisa meringankan biaya. Sesuai dengan ketentuan, uang klaim yang beliau terima adalah sebesar Rp. 2.000.000. Uang tersebut beliau gunakan untuk biaya *tahlilan* (selamatan kematian), dan biaya bedah bumi (penguburan).

Untuk proses pengajuan klaim hingga pencairan uang klaim menurut beliau tidak ada kendala. Semuanya dimudahkan dan cepat. Beliau hanya mengumpulkan dokumen klaim kepada pengurus LP2U Ummu Salamah. Kemudian lembaga tersebut akan mengurus dan mengumpulkannya ke PT ASYKI.

8) Wawancara kepada ahli waris dari nasabah Ny. Minah

Wawancara kepada narasumber yang kedelapan adalah Bpk, Triyanto, beliau berumur 54 tahun. Beliau mengatakan bahwa asuransi jiwa itu penting untuk kehidupan, karena bisa membantu ketika mengalami musibah.

Menurut beliau produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah ini sangat bermanfaat. Sesuai dengan ketentuan, uang klaim yang beliau terima adalah sebesar Rp. 2.000.000. Uang tersebut beliau gunakan untuk biaya bedah bumi (penguburan).

Untuk proses pengajuan klaim hingga pencairan uang klaim menurut beliau tidak ada kendala. Semuanya dimudahkan dan cepat. Beliau hanya mengumpulkan dokumen klaim kepada pengurus LP2U Ummu Salamah. Kemudian lembaga tersebut akan mengurus dan mengumpulkannya ke PT ASYKI.

b. Wawancara kepada staff admin PT ASYKI Yogyakarta

Wawancara kepada narasumber yang kesembilan adalah Ibu Dewi Septiani, beliau berumur 25 tahun. Beliau adalah staff admin PT ASYKI Yogyakarta. Produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah yang ada di PT ASYKI, menurut beliau adalah asuransi jiwa kematian yang memberikan santunan kematian bagi nasabahnya ketika meninggal dunia. Manfaat dari produk ini adalah ahli waris dari nasabah asuransi akan menerima dana santunan. Dana santunan itu sangat membantu untuk biaya penguburan dan lain-lain.

Beliau mengatakan bahwa akad yang digunakan pada Asuransi tabungan Plus Muawanah ini adalah akad *tabarru'*. Yang artinya memberikan dana kebajikan secara ikhlas untuk tujuan saling membantu satu sama lain sesama peserta *takaful* (nasabah asuransi), ketika diantara dari mereka mengalami musibah (Soedarsono, 2004:117). Adiwarman (2004:58) mengemukakan bahwa dana *tabarru'* adalah dana yang diikhlasakan untuk mendapatkan pahala dari ridho Allah SWT.

Menurut Ibu Dewi syarat khusus untuk menjadi nasabah produk ini adalah maksimal usia 17-65 tahun (maksimal 80 tahun). Sasarannya adalah semua kalangan, biasanya untuk mereka yang sudah lansia, single parent, *dhu'afa*, dan lain-lain.

Promosi yang dilakukan oleh PT ASYKI adalah dengan cara melakukan penyuluhan untuk pengenalan produk kepada masyarakat di kampung-kampung, lembaga-lembaga, dan menawarkan kepada nasabah tabungan BMT PAM Yogyakarta.

Untuk premi yang dibayarkan ada 2 jenis. Yaitu Rp. 1.000 perbulan bagi usia 17-65 tahun dan Rp. 1.500 perbulan untuk usia 65 tahun ke atas (maksimal 80 tahun). Biasanya nasabah membayar premi untuk periode 1 tahun, yaitu Rp. 12.000 untuk usia 17-65 tahun dan Rp. 18.000 untuk usia 65 tahun keatas.

Uang klaim yang diterima nasabah adalah Rp. 2.000.000. menurut beliau berapapun jenis premi yang dibayarkan oleh nasabah tetap saja uang klaim yang diterima adalah Rp. 2.000.000. Kendala yang dihadapi beliau ketika proses klaim adalah apabila ahli waris dari nasabah tidak melengkapi berkas dokumen klaim. Sehingga pihak PT ASYKI harus menunggu hingga berkas tersebut lengkap, agar uang klaim bisa dcaikan. Upaya yang dilakukan PT ASYKI untuk menghadapi kendala tersebut dengan menghubungi nasabah atau pihak mitra untuk segera melengkapi berkas dokumen klaim.

Menurut beliau kelebihan dari produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah adalah premi yang dibayarkan sangat murah untuk kalangan menengah kebawah, prinsip yang digunakan adalah *ta'awun*, yang artinya tolong-menolong sesama umat muslim, dan proses pencairan uang klaim yang mudah dan cepat.

c. Wawancara kepada pihak ahli

Wawancara kepada narasumber yang kesepuluh adalah Bpk. Satria Utama, S.E.I., M.E.I, beliau berumur 29 tahun. Beliau adalah dosen prodi Ekonomi Syariah di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Saat ini beliau mengajar mata kuliah Matematika Bisnis, Ekonomi Moneter, Manajemen Dana Perbankan, Komputer Statistik, dan Komputer Perbankan.

Asuransi jiwa menurut beliau adalah jaminan perlindungan yang bertujuan untuk mengcover jiwa dari pembeli asuransi. Ketika mereka meninggal dunia. perusahaan asuransi akan memberikan dana klaim kepada ahli waris sesuai dengan ketentuan dari perusahaan itu.

Menurut beliau asuransi jiwa itu penting untuk kehidupan. Karena seperti yang sudah dijelaskan, asuransi itu bertujuan untuk mengcover jiwa dari pembeli asuransi, artinya perusahaan memberikan jaminan perlindungan. Namun pada prakteknya, asuransi itu sendiri masih kurang diminati oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan kurangnya kesadaran masyarakat akan perlunya jaminan perlindungan di masa

depan dan adanya masalah literasi keuangan yang mana dana angsuran tersebut tidak bisa diambil atau kembali lagi ke pembeli asuransi.

Akad yang digunakan dalam produk Asuransi Tabungan Plua Muawanah PT ASYKI adalah Akad Tabarru'. Menurut beliau akad tersebut sudah sesuai dengan Fatwa DSN MUI yaitu akad yang digunakan pada asuransi syariah adalah Akad Tabarru'. Namun biasanya pada masih ada ketidaksesuaian antara teori dan prakteknya.

Menurut beliau manfaat dari produk Asuransi Tabungan Plua Muawanah PT ASYKI ini adalah bisa memberikan bantuan dana untuk ahli waris atau keluarga yang ditinggalkan. Hal ini dirasakan bagi ahli waris dari mereka yang meninggal adalah tulang punggung keluarga. Tentu saja dana klaim tersebut sangat membantu untuk melanjutkan hidupnya.

Dana klaim sebesar Rp. 2.000.000 dengan angsuran premi 18.000 per tahun bagi beliau sebenarnya hanya sebagai pelengkap. Maksud pelengkap disini adalah dana tersebut termasuk kecil dibandingkan dana klaim asuransi jiwa lainnya yang rata-rata sekitar Rp. 50.000.000 . Mungkin dengan angsuran yang rendah itu sehingga dana klaim yang diterima pun tidak banyak.

d. Wawancara kepada karyawan BMT PAM Yogyakarta

Wawancara narasumber yang kesebelas adalah Ibu Retna Wahyuningsih, beliau berumur 30 tahun. Beliau adalah staff admin

keuangan BMT PAM Yogyakarta. Menurut beliau PT ASYKI telah menjadi mitra dengan BMT PAM selama kurang lebih 3 tahun.

Menurut beliau Asuransi Tabungan Plus Muawanah adalah asuransi jiwa kematian yang memberikan santunan kematian bagi nasabahnya ketika meninggal dunia. Manfaat dari produk ini adalah ahli waris dari nasabah asuransi akan menerima dana santunan. Dana santunan itu sangat membantu untuk biaya penguburan dan lain-lain. Untuk menjadi nasabah asuransi ini adalah BMT PAM akan menawarkan langsung kepada nasabahnya untuk mengasuransikan uang tabungannya ke dalam produk asuransi ini.

2. Analisis data

a. Produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah PT ASYKI

Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari lapangan dan wawancara kepada Narasumber mengenai Produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah PT ASYKI dapat dianalisa sebagai berikut :

PT ASYKI mempunyai jenis produk yang banyak diminati oleh kalangan masyarakat baik yang berpenghasilan minim maupun yang berpenghasilan tinggi. Setiap jenis produk memiliki daya bagus, selain bisa memberikan manfaat yang banyak, produk ini bisa memberikn kenyamanan kepada calon pemegang polis (asuransi). Salah satunya adalah produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah.

Sesuai penjelasan Ibu Dewi Septiani S.H.I selaku staff admin PT ASYKI Yogyakarta bahwa :

“Asuransi Tabungan Plus Muawanah adalah asuransi berupa santunan kematian yang diberikan kepada ahli waris dari nasabah asuransi ketika nasabah tersebut meninggal dunia”.

Hal yang tidak jauh berbeda juga diungkapkan oleh Ibu Siti Zulaekha dan 7 ahli waris lainnya dari nasabah produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah bahwa :

“Asuransi Tabungan Plus Muawanah adalah asuransi berupa uang kematian yang diberikan pada saat nasabah meninggal dunia.

Dari penjelasan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa Asuransi Tabungan Plus Muawanah adalah salah produk asuransi Jiwa PT ASYKI yang bertujuan menanggung kerugian finansial tak terduga dari peserta asuransi yang disebabkan karena meninggal dunia. PT ASYKI akan memberikan santunan kematian kepada ahli waris dari nasabah asuransi. Santunan tersebut akan diberikan ketika peserta asuransi meninggal dunia.

Akad yang digunakan pada produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah sesuai penjelasan ibu Dewi Septiani S.H.I selaku staff admin PT ASYKI Yogyakarta adalah sebagai berikut

“Akad yang digunakan dalam produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah adalah Akad tabarru’. Artinya dana yang diayarkan nasabah itu bertujuan untuk saling membantu kepada sesama nasabah polis ketika sedang mengalami musibah.

Hal yang tidak jauh berbeda juga diungkapkan oleh Bapak Satria Utama, S.E.I., M.E.I selaku pihak ahli bahwa

“ya benar akad tersebut sudah sesuai dengan Fatwa DSN MUI yaitu akad yang digunakan pada asuransi syariah adalah Akad Tabarru’. Namun biasanya pada prakteknya sih tidak sesuai dengan teori.

Dari penjelasan tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa berdasarkan Fatwa DSN MUI akad yang digunakan pada asuransi syariah adalah *Akad Tabarru’*. Jadi akad dalam produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah PT ASYKI sudah sesuai. Namun sebenarnya pengertian *Akad Tabarru’* disini adalah perpindahan kepemilikan harta dari pemberi kepada penerima secara sukarela tanpa berniat mencari keuntungan dan tidak menuntut penggantian. Secara teoritis *Akad Tabarru’* itu tidak membolehkan adanya pengembalian, akan tetapi secara praktek apabila terjadi klaim, pada asuransi syariah ini peserta masih boleh mendapatkan pengembalian dana *Tabarru’* yang diambil dari kumpulan dana *Tabarru’* peserta. Hal ini masih tidak

sesuai dengan teori yang ada. Ketidaksesuaian antara teori dan praktek itu menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan pada akad *Tabarru'*.

Promosi merupakan komponen yang dipakai untuk memberi tahukan dan mempengaruhi pasar bagi produk perusahaan, sehingga pasar dapat mnegetahui tentang produk yang diproduksi oleh perusahaan tersebut. Tujuan yang diharapkan dari promosi adalah konsumen dapat mengetahui tentang produk tersebut dan pada akhirnya memutuskan untuk membeli produk tersebut (Al Arif, 2010:16). Strategi promosi yang PT ASYKI terapkan untuk produk ini sesuai dengan penjelasan Ibu Dewi Septiani S.H.I selaku staff admin PT ASYKI Yogyakarta adalah sebagai berikut :

“Promosi yang kami lakukan adalah dengan cara melakukan penyuluhan untuk pengenalan produk kepada masyarakat di kampung-kampung, lembaga-lembag mitra dan menawarkan kepada langsung nasabah tabungan BMT PAM Yogyakarta”.

Hal yang tidak jauh berbeda juga diungkapkan oleh Ibu Siti Zulaekha selaku ahli waris dari nasabah produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah dan sebagai pengurus LP2U Ummu Salamah mengenai promosi, beliau mengungkapkan bahwa

“Ada kunjungan rutin setiap hari Minggu Pahing yang dilakukan PT ASYKI ke yayasan Ummu Salamah. Kunjungan itu biasanya diisi dengan penyuluhan pentingnya berasuransi

dan manfaat dari produk mereka. Penyuluhan itu dilakukan setelah pengajian selesai. Menurut saya Strategi promosi itu cukup bagus. Karena yang datang ke pengajian kan rata-rata lansia, Jadi mereka sangat cocok untuk sasaran produk ini.

Dari penjelasan tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam hal promosi, secara keseluruhan sudah cukup terbantu yakni dengan penyuluhan untuk pengenalan produk ke kampung-kampung dan lembaga-lembaga. Meskipun cara ini dianggap belum efektif karena masih banyak masyarakat yang enggan untuk berasuransi. Sehingga diperlukan strategi promosi lainnya seperti menyebar brosur, membuka stand di swalayan-swalayan, dan mempromosikan lewat soial media.

Untuk syarat menjadi nasabah produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah PT ASYKI sesuai penjelasan ibu Dewi Septiani S.H.I selaku staff admin PT ASYKI Yogyakarta adalah sebagai berikut :

“sebenarnya tidak ada syarat khusus untuk menjadi nasabah asuransi ini. Bisa untuk semua jenis kelamin baik perempuan maupun laki-laki. Tetapi untuk umur ada minimal dan maksimalnya. Yakni 17-80 tahun. Kebanyakan yang menjadi nasabah asuransi ini para lansia”.

Hal yang tidak jauh berbeda juga diungkapkan oleh Ibu Siti Zulaekha dan 7 ahli waris lainnya dari nasabah produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah bahwa :

“benar mbak untuk mengikuti asuransi ini memang ada batasan umurnya yaitu 80 tahun. Sebenarnya di yayasan ini masih ada lansia yang berumur lebih dari itu. Karena ada batasan umur tersebut, Jadi mereka tidak bisa mengikuti asuransi ini. Menurut saya harusnya tidak ada batasan untuk umur. Toh itu kan asuransi kematian”.

Dari penjelasan tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa syarat untuk menjadi nasabah produk ini sudah sesuai dengan ketentuan yang memang sudah berlaku di perusahaan tersebut. Namun untuk asuransi jiwa (kematian) seharusnya memang tidak ada batasan umurnya. Ketika umur seseorang semakin tua maka resiko kematian pun lebih tinggi. Hal ini sesuai dengan tujuan dari asuransi tersebut, yaitu memberikan santunan kematian ketika meninggal dunia.

Klaim atau *claims* merupakan permintaan peserta atau ahli warisnya maupun pihak lain yang terlibat perjanjian kepada perusahaan asuransi atas terjadinya kerugian sebagaimana yang diperjanjikan, atau aplikasi oleh peserta untuk memperoleh pertanggunganan atas kerugiannya yang tersedia berdasarkan perjanjian (Kasmir, 2001:259).

Proses klaim adalah urutan atau pelaksanaan terhadap permintaan peserta, ahli warisnya, atau pihak lain yang terlibat perjanjian dengan perusahaan asuransi atas terjadinya musibah yang menyebabkan kerugian dan peserta berhak menerima tanggungan berdasarkan perjanjian.

Setelah melakukan proses pengajuan klaim, jika klaim diterima maka ahli waris dari nasabah asuransi akan menerima dana klaim (santunan kematian) dari perusahaan asuransi. Dana klaim adalah dana yang diberikan dari perusahaan kepada peserta polis ketika peserta mengalami musibah. Besar dana klaim pada produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah sesuai penjelasan Dewi Septiani, S.H.I selaku staff admin PT ASYKI Yogyakarta adalah sebagai berikut :

“Dana klaim yang kami berikan kepada ahli waris dari nasabah produk ini adalah sebesar Rp. 2.000.000. Dana ini sudah sesuai dengan ketentuan premi yang mereka bayarkan. Premi disini ada 2 jenis . Yaitu Rp. 1.000 perbulan bagi usia 17-65 tahun dan Rp. 1.500 perbulan untuk usia 65 tahun ke atas (maksimal 80 tahun). Biasanya nasabah membayar premi untuk periode 1 tahun, yaitu Rp. 12.000 untuk usia 17-65 tahun dan Rp. 18.000 untuk usia 65 tahun keatas. Berapapun premi yang nasabah bayarkan tetap akan mendapatkan uang klaim sebesar Rp.2.000.000”.

Hal yang tidak jauh berbeda juga diungkapkan oleh Bapak Satria Utama, S.E.I., M.E.I selaku pihak ahli bahwa

”Dana klaim sebesar Rp. 2.000.000 dengan angsuran premi 18.000 per tahun hanya menjadi pelengkap. Maksud pelengkap disini adalah dana tersebut termasuk kecil dibandingkan dana klaim asuransi jiwa lainnya yang rata-rata sekitar Rp. 50.000.000 . Mungkin dengan angsuran yang rendah itu sehingga dana klaim yang diterima pun tidak banyak”.

Kemudian hal yang tidak jauh berbeda juga diungkapkan oleh Ibu Siti Zulaekha dan 7 ahli waris lainnya dari nasabah produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah bahwa :

“iya sudah sesuai mbak. Saya mendapatkan uang klaim sebesar Rp. 2.000.000 dengan premi Rp. 18.000 per tahun.

Dari penjelasan tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah PT ASYKI ini relatif murah. Karena hanya dengan angsuran premi Rp. 12.000 dan Rp. 18.000 per tahun, nasabah bisa mendapatkan uang klaim sebesar Rp. 2.000.000. Mengingat kebanyakan dari mereka adalah kalangan menengah ke bawah. Bagi nasabah *single parent dhu’afa*, uang tersebut sudah termasuk besar. Karena ditinjau dari manfaatnya, uang tersebut bisa mereka gunakan untuk dana kematian.

Kelebihan suatu produk menjadi nilai yang lebih bagi perusahaan untuk menarik konsumen. Kelebihan itu menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen. Kelebihan pada produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah ini sesuai penjelasan Ibu Dewi Septiani S.H.I selaku staff admin PT ASYKI Yogyakarta diantaranya adalah

- 1) Uang premi yang dibayarkan sangat murah. Sehingga semua kalangan bisa mengikuti produk asuransi ini
- 2) Syarat untuk menjadi nasabah produk asuransi ini sangat mudah
- 3) Proses pencairan dana klaim yang cepat.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti dilapangan, peneliti menemukan kelemahan dari produk Asuransi Tabungan Plus muawanah PT ASYKI diantaranya adalah :

- 1) Sering ditemukan syarat syarat yang tidak sesuai dengan ketentuan
- 2) Rekap data dari perusahaan yang tidak lengkap

b. Manfaat produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah PT ASYKI bagi nasabah *single parent* BMT PAM Yogyakarta

Pasal 4 Undang-Undang No.2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian, mengatur bahwa usaha asuransi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf (a) hanya dapat dilakukan oleh perusahaan perasuransian, dengan ruang lingkup kegiatan sebagai berikut:

- 1) Perusahaan Asuransi Kerugian hanya dapat menyelenggarakan usaha dalam bidang asuransi kerugian, termasuk reasuransi
- 2) Perusahaan Asuransi Jiwa hanya dapat menyelenggarakan usaha dalam bidang asuransi jiwa, dan asuransi kesehatan, asuransi kecelakaan diri, dan usaha anuitas, serta menjadi pendiri dan pengurus dana pensiun sesuai dengan peraturan perundangundangan dana pensiun yang berlaku
- 3) Perusahaan Reasuransi hanya dapat menyelenggarakan usaha pertanggungan ulang.

Asuransi jiwa pada dasarnya telah memiliki unsur investasi karena asuransi jiwa dapat memberikan jaminan keuangan dan perlindungan untuk beberapa tahun yang akan datang. Tertanggung sebagai debitur dapat dikatakan lalai jika peringatan atau pernyataan dari kreditur (penanggung) tentang saat selambat-lambatnya debitur wajib memenuhi prestasi. Apabila dilampauinya, maka debitur wanprestasi (Mariam Darus Badruzaman, 2001: 18). Hal tersebut berakibat asuransi jiwa yang telah disetujui sebelumnya oleh kedua belah pihak di dalam polis menjadi tidak aktif. Mengenai pentingnya asuransi jiwa sesuai dengan penjelasan Ibu Dewi Septiani, S.H.I selaku staff admin PT ASYKI Yogyakarta adalah sebagai berikut :

“asuransi jiwa itu sangat penting untuk kehidupan. Karena dengan keikutsertaan asuransi jiwa hidup kita kedepannya ada

yang menjamin. Jaminan perlindungan itu bisa kita gunakan untuk membantu ketika mengalami musibah”.

Hal yang tidak jauh berbeda juga diungkapkan oleh Bapak Satria Utama, S.E.I., M.E.I selaku pihak ahli bahwa

“Asuransi jiwa itu memang penting. Karena seperti yang sudah dijelaskan, asuransi itu bertujuan untuk mengcover jiwa dari pembeli asuransi, artinya perusahaan memberikan jaminan perlindungan. Hanya saja asuransi itu sendiri masih kurang diminati oleh masyarakat”.

Kemudian Ibu Siti Zulaekha selaku ahli waris dari nasabah produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah sekaligus pengurus LP2U Ummu Salamah mengungkapkan bahwa

“ya asuransi jiwa itu sangat penting mbak. Karena itu menguntungkan dan dapat membantu”.

Dari penjelasan tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa masyarakat sadar akan pentingnya berasuransi jiwa. Meskipun masih ada sebagian masyarakat yang tidak mengerti dan paham terhadap pentingnya perlindungan jiwa. Padahal jika dilihat, asuransi cukup efektif untuk menunjang kualitas hidup seseorang. Asuransi bukan hanya memberikan perlindungan terhadap kejadian yang tak terencana, tetapi juga memberikan ketenangan dan kenyamanan terhadap resiko lainnya.

Pada hakikatnya ketika masyarakat sadar akan pentingnya berasuransi, berarti mereka sudah mengerti manfaat apa saja yang akan mereka terima dari asuransi tersebut. Manfaat tersebut membuat perusahaan asuransi banyak diminati oleh masyarakat. Mereka berlomba-lomba menciptakan produk yang memberikan manfaat besar bagi nasabahnya. Manfaat akan sangat dirasakan bagi mereka yang memang membutuhkan perlindungan. Apalagi bagi mereka yang termasuk kalangan menengah kebawah, misalnya *single parent dhuafa'* yang ada di LP2U Ummu Salamah. Status mereka yang *single parent* mengharuskan mereka untuk mencari nafkah sendiri demi menghidupi keluarganya. Sebagai pekerja keras, resiko keselamatan kerja yang mereka hadapi pun sangat tinggi. Maka dengan hadirnya produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah PT ASYKI ini memberi pilihan yang cerdas sebagai solusi untuk mengatasi resiko, dimana mereka dapat mendapatkan banyak manfaat dari asuransi tersebut.

Mengenai manfaat dari produk asuransi jiwa tersebut sesuai penjelasan Ibu Dewi Septiani, S.H.I selaku staff admin PT ASYKI Yogyakarta adalah sebagai berikut :

“Manfaat dari Asuransi Jiwa ini adalah berupa dana santunan kematian. Dana santunan itu akan kami berikan kepada ahli

waris dari nasabah yang sudah meninggal dunia. Dana tersebut bisa mengcover untuk biaya penguburan”.

Hal yang tidak jauh berbeda juga diungkapkan oleh Ibu Siti Zulaekha selaku pengurus LP2U Ummu Salamah dan 7 ahli waris lainnya dari nasabah produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah PT ASYKI bahwa :

”Alhamdulillah sangat bermanfaat mbak produk ini. Ya meskipun jumlahnya tidak begitu besar tapi lumayan bisa membantu. Dana santunan tersebut saya gunakan untuk biaya bedah bumi (penguburan), dan sisanya untuk tahlilan (selamatan kematian)”.

Dari penjelasan tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah PT ASYKI ini sangat bermanfaat bagi nasabah *single parent* yang ada di yayasan Ummu Salamah Yogyakarta. Manfaat itu akan didapatkan ketika mereka sudah meninggal dunia. Ahli waris/ keluarga dari nasabah (meninggal dunia) akan mendapatkan santunan dana kematian. Karena sebagian besar dari nasabah tersebut adalah tulang punggung keluarga, maka dana kematian ini sangat membantu untuk ahli waris/keluarga yang ditinggalkan. Dana ini bisa mereka gunakan untuk biaya penguburan, tahlilan (selamatan kematian), bahkan untuk pendapatan sementara dari

nasabah asuransi (meninggal dunia) sebelum mereka memperoleh penghasilan baru.

c. Analisis Pengaruh Profitabilitas PT ASYKI dengan adanya Produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah.

Tabel 4.2

Total Kontribusi Produk PT ASYKI cabang Yogyakarta periode 2016-2018

(Mitra lembaga BMT PAM dan BMT ISU Yogyakarta)

NO	PRODUK	TOTAL KONTRIBUSI		
		2016	2017	2018
1	Muawanah Pembiayaan Mikro Sakinah	50.452.334	62.522.794	93.242.635
2	Muawanah Pembiayaan Reguler	75.889.243	94.228.591.237	189.473.737
3	Tabungan Muawanah	12.168.000	28.303.525	37.933.363

Sumber : Data Laporan Total Kontribusi produk PT ASYKI

Berdasarkan tabel diatas, Total kontribusi PT ASYKI Yogyakarta setiap tahunnya mengalami peningkatan. Dana kontribusi tetinggi didapatkan dari produk Muawanah Pembiayaan Reguler. Dana tersebut berasal dari lembaga yang menjadi mitra PT ASYKI cabang Yogyakarta yakni BMT PAM dan BMT ISU

Tabel 4.3

**Jumlah Klaim Produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah PT
ASYKI periode 2016-2018**

(Mitra lembaga BMT PAM dan BMT ISU Yogyakarta)

No	Produk	Jumlah Klaim			Nominal Klaim		
		2016	2017	2018	2016	2017	2018
1	Muawanah Pembiayaan Mikro Sakinah	4	5	5	36.000.000	45.000.000	45.000.000
2	Muawanah Pembiayaan Reguler	4	5	4	36.000.000	45.000.000	36.000.000
3	Tabungan Muawanah	6	13	8	12.000.000	26.000.000	16.000.000

Sumber : Data Laporan Jumlah Klaim Produk PT ASYKI

Berdasarkan tabel diatas, peneliti menyimpulkan bahwa nominal klaim sebanding dengan total kontribusi yang diperoleh oleh PT ASYKI. Untuk Produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah, perusahaan tetap mendapatkan untung walaupun kecil, dikarenakan angsuran premi yang sangat murah. Berbeda dengan produk lainnya, perusahaan bisa mendapatkan untung yang lebih besar. Hal ini dapat menompang untung yang kecil dari produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah. Profit akan sebanding jika nasabah dalam Asuransi

Tabungan Plus Muawanah ini banyak. Sehingga bisa untuk menutupi biaya operasional yang sudah dikeluarkan oleh perusahaan.

d. Hambatan-hambatan pada saat proses pengajuan klaim produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah PT ASYKI

Pengajuan klaim adalah pengumpulan berkas dokumen klaim agar dana klaim bisa dicairkan. Proses pengajuan klaim pada produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah PT ASYKI adalah sebagai berikut :

- 1) Menyiapkan dokumen klaim seperti :
 - a) Surat pengajuan Asuransi Jiwa .
 - b) Kartu Asuransi Muawanah Keluarga.
 - c) Fotocopy buku tabungan Almarhum/ Almarhumah.
 - d) Surat keterangan kematian dari kantor Desa/ Kelurahan.
 - e) Surat keterangan kematian dari Kepolisian jika meninggal dunia karena kecelakaan.
 - f) Kartu keluarga, KTP Almarhum/Almarhumah dan ahli waris.
- 2) Membuat laporan klaim meninggal
 - a) Laporan klaim meninggal dunia karena kecelakaan
Ketik sms : KLAIM#No registrasi kartu#C
 - b) Laporan klaim meninggal dunia bukan karena kecelakaan
Ketik sms : KLAIM#No registrasi kartu#S

Kirim ke 08 11 24 8200
- 3) Membawa dokumen klaim ke kantor pelayanan PT ASYKI

Untuk proses pengajuan klaim klaim pada produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah PT ASYKI masih ditemukan hambatan. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ibu Dewi Septiani, S.H.I selaku staff admin PT ASYKI Yogyakarta adalah sebagai berikut :

“hambatan yang kami hadapi ketika proses pengajuan klaim adalah ketika nasabah tidak lengkap mengumpulkan berkas dokumen klaim. Biasanya kami harus menunggu dulu hingga berkas tersebut lengkap, agar uang klaim bisa dicaikan”.

Hal yang tidak jauh berbeda juga diungkapkan oleh Ibu Siti Zulaekha selaku ahli waris dari nasabah produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah dan sebagai pengurus LP2U Ummu Salamah mengungkapkan bahwa

”pada saat proses pengajuan klaim hingga pencairan uang klaim lumayan lama. Karena saya masih harus mengurus surat kematian Almarhum ibu saya sebagai syarat dokumen klaim. Padahal ibu saya kan KTP Tegal, jadi saya harus menunggu surat itu jadi baru saya kumpulkan ke pihak ASYKI, sehingga dana klaim itu bisa dicairkan.

Dari penjelasan tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa hambatan yang terjadi pada saat proses pengajuan klaim di PT ASYKI adalah ketika ahli waris tidak melengkapi dokumen klaim yang sudah ditentukan dalam polis, sehingga dana klaim pun tidak bisa dicairkan

oleh perusahaan. Hal ini menjadi klaim yang diajukan ditunda. PT ASYKI selaku perusahaan asuransi sudah melakukan prosedur yang benar dalam memproses klaim yang masuk. Uang klaim akan cair jika berkas klaim sudah lengkap.

Sebenarnya mengajukan klaim itu tidak begitu sulit selama nasabah asuransi mengikuti prosedur pengajuan klaim yang sudah ditentukan oleh pihak perusahaan. Namun hal ini berbeda dengan Asuransi kematian. Yang paling umum terjadi adalah ketika ahli waris tidak tahu bagaimana harus memulai. Mereka tidak tahu apa saja yang harus dipersiapkan, masalah kelengkapan dokumen pun sering terjadi. Biasanya Nasabah asuransi (orang yang meninggal dunia) adalah mereka yang membeli dan membayar angsuran kepada pihak asuransi. Sementara ahli waris sebagai penerima manfaat biasanya tidak ikut mendapatkan penjelasan bahkan tidak tahu dengan asuransi yang dibeli. PT ASYKI selaku perusahaan asuransi sudah melakukan prosedur yang benar dalam memproses klaim yang masuk. Uang klaim akan cair jika berkas klaim sudah lengkap.

d. Upaya Penyelesaian

PT ASYKI selaku perusahaan asuransi selalau berupaya mencari solusi untuk mengatasi hambatan pada saat proses pengajuan klaim guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya.

sesuai penjelasan Ibu Dewi Septiani, S.H.I selaku staff admin PT ASYKI Yogyakarta, upaya yang dilakukan adalah sebagai berikut :

“Upaya yang kami lakukan ketika nasabah tidak lengkap mengumpulkan berkas klaim adalah kami akan menghubungi mereka lewat telepon. Kemudian Setelah lengkap kami akan mengambil langsung ke lembaga”.

Hal yang tidak jauh berbeda juga diungkapkan oleh Ibu Siti Zulaekha selaku ahli waris dari nasabah produk Asuransi Tabungan Plus Muawanah sekaligus pengurus LP2U Ummu Salamah mengungkapkan bahwa

“Pada saat itu dari pihak ASYKI langsung menghubungi saya lewat telepon untuk melengkapi berkas klaim yang masih kurang. Jika berkas sudah lengkap, mereka datang kesini untuk mengambil berkas tersebut”.

Dari penjelasan tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa Upaya yang dilakukan PT ASYKI untuk mengatasi hambatan tersebut adalah

- 1) Perusahaan akan melakukan pemberitahuan kepada lembaga untuk melengkapi berkas yang kurang
- 2) Setelah lembaga melengkapi dokumen, perusahaan akan mengambil langsung ke lembaga itu

Menurut saya upaya tersebut sangat efektif, karena dengan langsung mengambil berkas ke alamat ahli waris dari nasabah (orang meninggal dunia), mereka akan merasa terbantu. Mereka tidak perlu meluangkan waktu untuk datang ke kantor pelayanan PT ASYKI, karena sebagian besar dari mereka mempunyai keperluan dan kesibukan tersendiri.