

TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP MEKANISME PENGAJUAN KLAIM ASURANSI SYARIAH

Imam Mahfud
Sekolah Tinggi Agama Islam binamadani, Tangerang

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengajuan klaim asuransi kesehatan dan penyelesaian prosedur pengajuan dalam menyelesaikan berkas-berkas klaim asuransi kesehatan dengan waktu yang tepat yang telah ditentukan dan menjalankan tugasnya. Melihat apakah asuransi kesehatan menjalankan bisnisnya sesuai dengan Hukum Islam dan tidak menyimpang agama didalam proses mekanisme pengajuan klaim asuransi kesehatan. Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif dengan menggunakan metode penelitian kepustakaan (*liberary Research*) yaitu riset ke perpustakaan dan mengolah data dari buku-buku, dokumen-dokumen, artikel-artikel dan bahan-bahan lain yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas. Hasil penelitian dapat disimpulkan proses prosedur pengajuan klaim asuransi kesehatan yang diberikan oleh pihak asuransi mulai dari pengajuan peserta kepada asuransi sampai dengan proses Analisa klaim apakah klaim yang diajukan terjadi penundaan, penolakan dan diterima. Lalu selanjutnya proses pembayaran klaim jika klaim tersebut diterima sudah sesuai dengan prinsip syariah. Klaim didalam asuransi merupakan proses dimana peserta memperoleh hak-hak nya sesuai dalam perjanjian polis. Prosedur dan syarat yang tertera didalam polis tidak ada unsur yang mempersulit peserta. Pengajuan klaim asuransi kesehatan dilaksanakan sesuai dengan akad dan perjanjian yang sudah disepakati dari awal. Dalam pembayaran klaim ini tidak terdapat hal-hal yang bertentangan dengan agama dan pihak asuransi tidak mempersulit pengajuan dan pencairan dana. Sehingga menurut tinjauan hukum islam prosedur pengajuan klaim asuransi tersebut dapat diterima (tidak bertentangan) dengan hukum islam karena praktik atau tindakan yang dapat mendatangkan kemaslahatan orang banyak dibenarkan oleh agama Islam.

Kata Kunci : Asuransi Syariah, Hukum Islam, Klaim Asuransi,

Pendahuluan

Sebagai manusia beriman sudah selayaknya kita banyak berdoa untuk memohon perlindungan Allah Swt dan mendekatkan diri pada-Nya. Lalu dari berbagai musibah yang terjadi, kita dapat memetik pelajaran yang berharga agar dapat mengantisipasi dan meminimalisir dampak dari bencana. Kini kita baru merasakan sebagian kecil dampak kerusakan lingkungan yang kita lakukan.. Sesuai firman Allah Swt dalam surat Ar-Arruum:

Artinya : *"Telah nampak kerusakan di darat dan di laut disebabkan karena perbuatan tangan manusia, supaya Allah merasakan kepada mereka sebahagian dari (akibat) perbuatan mereka, agar mereka kembali (ke jalan yang benar)". (QS. Ar-Ruum [30]: 41)*

Untuk mengurangi segala resiko yang diakibatkan dari perubahan secara global tentu tidak kita inginkan di masa yang akan datang, seperti resiko sakit, kematian, juga resiko kehilangan, kebakaran atau resiko lainnya, maka itu diperlukan intituisi yang bersedia dan sanggup menanggung resiko tersebut, Untuk mengurangi segala resiko yang diakibatkan dari perubahan secara global tentu tidak kita inginkan di masa yang akan datang, seperti resiko sakit, kematian, juga resiko kehilangan, kebakaran atau resiko lainnya, maka itu diperlukan intituisi yang bersedia dan sanggup menanggung resiko tersebut. sebuah perusahaan asuransi yang mau sanggup menanggung setiap resiko dan proteksi yang akan dihadapi oleh nasabahnya baik

Dalam pembangunan ekonomi yang berkesinambungan, kehadiran asuransi menjadi cukup penting dan bahkan menjadi salah satu penggerak utama dalam mendorong pertumbuhan ataupun kemajuan perekonomian suatu Negara, baik itu Negara maju maupun Negara berkembang. Kemajuan perekonomian itu dicapai melalui penciptaan ketenangan dalam masyarakat atas kepastian pengendalian terhadap peristiwa yang belum tentu atau tidak pasti didalam aktivitas bisnis maupun kehidupannya.¹

Namun masyarakat Indonesia masih banyak yang awam tentang asuransi, bahkan ada sebagian masyarakat yang menganggap asuransi sama dengan perjudian, baik itu asuransi syariah maupun asuransi konvensional. Unsur-unsur ketidakpastian atau untung-untungan, keseimbangan antara premi dan ganti rugi serta investasi dengan jalan riba itulah yang oleh ahli hukum Islam menjadikan alasan tidak dapat membenarkan perjanjian asuransi yang berlaku hingga sekarang ditinjau dari hukum Islam. ²

¹ Richardo Simanjuntak, *Bergai Sengketa Hukum yang dapat Muncul dari Kontrak Asuransi serta Penyelesaiannya*, (Jurnal Hukum Bisnis, 2007), h. 73.

² Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta : Ekonisia, 2013), h. 99.

Pandangan ulama yang menyatakan asuransi itu haram diantaranya adalah Sayyid Sabiq, Abdulloh al-Qalqili, Yusuf Qardhawi dan 18 Muhammad Bakhit al-Mutha. Menurut pandangan kelompok ulama ini asuransi diharamkan dikarenakan terdapat unsur perjudian (*maisir*), mengandung unsur ketidakpastian (*gharar*), mengandung unsur riba, asuransi mengandung unsur pemerasan yang bersifat menekan karena pemegang polis apabila tidak bisa melanjutkan pembayaran preminya maka premi yang sudah dibayar akan hangus, premi-premi yang dibayarkan seringkali akan diputar dalam praktik riba, asuransi termasuk jual beli atau tukar menukar mata uang yang bersifat tidak tunai (akad *sharf*), pada asuransi jiwa hidup matinya seseorang dijadikan objek bisnis, sama saja dengan mendahulukan takdir Allah.³

Di Indonesia, pendirian dan operasional dari lembaga keuangan syariah haruslah terlepas dari unsur-unsur yang bertentangan dengan ajaran syari' yang berarti tidak boleh keluar dari garis kehidupan yang telah ditetapkan dalam Al-Quran dan Hadits. Kesesuaian kebijakan perusahaan dengan aturan-aturan syariah dalam hal lembaga keuangan biasanya ditandai dengan tidak adanya unsur *maisir*, *riba*, dan *gharar* dalam operasional lembaga keuangan terkait. Kebutuhan akan kehadiran jasa asuransi yang berlandaskan Syariah diawali dengan mulai beroperasinya PT. Syarikat Takaful Indonesia, yang menjadi dasar mulai beroperasinya pada waktu itu adalah kebijakan Departemen Keuangan saja. Karena tidak satupun undang-undang yang mengatur asuransi Syariah beroperasi. PT. Syarikat Takaful Indonesia mempunyai dua anak perusahaan, yaitu PT. Asuransi Takaful kerugian (*general*) yang resmi beroperasi sejak tahun 1995 dan PT. Takaful Keluarga (*life*) yang beresmi beroperasi sejak tahun 1994. Takaful sebagai asuransi yang bertumpu tolong menolong dalam kebaikan dan ketaqwaan seperti perlindungan, menjadikan semua peserta sebuah keluarga besar yang saling meanggung satu sama lain.

Selain PT. Syarikat Takaful Indonesia yang sejak awal dibangun sudah menjadi asuransi Syariah, saat ini sudah banyak asuransi konvensional yang membuka divisi Syariah seperti : MAA Life Insurance, Asuransi Tri Prakarta Syariah, Asuransi Bumi Putera Syariah dan lain-lain.⁴ Dalam industri asuransi, pembayaran klaim sering kali menjadi masalah. Untuk itu, industri asuransi diharapkan meningkatkan transparansi menyusul adanya UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen, lahirlah keputusan Dirjen Lembaga Keuangan No. 6098/2002. Salah satu cara yang dilakukan perusahaan asuransi

³ Abdul Ghofur Anshori, *Asuransi Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta : UII Press, 2007), h. 10.

⁴ Muhammad Thoi'n, *Aspek-Aspek Syariah dalam Asuransi Syariah*, Jurnal Ilmu Ekonomi Islam-Vol. 01, No.01.

untuk menjaga nama baik perusahaan dan meningkatkan kualitas serta tetap mempertahankan nasabah yang sudah ada adalah dengan memberikan pelayanan yang baik, pelayanan diberikan kepada pelanggan, atau organisasi luar lainnya, tetapi apapun pelayanannya pekerjaan dan harapan kita tergantung pada pemberian pelayanan dengan efisien, cakup dan dapat diterima.

Pelayanan yang diberikan perusahaan asuransi kepada peserta asuransi yang mengajukan klaim sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan perusahaan tersebut dan akan memberikan citra yang melekat di hati para pemegang polis. Peserta berhak bertanya dengan jelas bagaimana prosedur klaim asuransi dan dokumen apa yang harus disertakan, tentu saja dokumen yang disertakan berbeda untuk tiap jenis. Hal lain yang harus diketahui adalah kredibilitas perusahaan asuransi, setidaknya kita juga perlu mengecek riwayat pembayaran klaim nasabah perusahaan selama ini apakah mempersulit nasabah atau lancar-lancar saja.⁵ Hal penting yang perlu diketahui bahwa apabila peserta melakukan prosedur klaim yang benar, hal tersebut dapat sangat membantu menyelesaikan klaim secara lancar dan cepat. Apabila prosedur klaim tersebut tidak dilakukan, dapat menyebabkan penundaan klaim dan dalam keadaan tertentu, dapat menyebabkan pihak asuransi menolak klaim. Dalam penentuan apakah perusahaan harus membayar atau menolak suatu klaim, peneliti mengikuti prosedur penyelesaian dengan 4 langkah yaitu meliputi : Pemberitahuan klaim ; Bukti klaim ; Penyelidikan klaim ; Penyelesaian klaim.

Tinjauan Teoritis

1. Asuransi Konvensional dan Asuransi Syariah

Banyak definisi yang telah diberikan untuk istilah asuransi, yang secara sepintas tidak ada kesamaan antara definisi yang satu dengan yang lainnya. Hal ini bisa dimaklumi karena dalam mendefinisikannya disesuaikan dengan sudut pandang mereka dalam memandang asuransi. Definisi asuransi menurut Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) Republik Indonesia :

" Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri pada tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu

⁵ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah Life dan General Konsep dan System Operasional*, (Jakarta:Gema Insani Press, 2004), h. 461.

kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu.”⁶

Menurut Muhammad Firdaus N.H.dkk., Asuransi dalam islam dikenal dengan istilah takaful yang berarti saling memikul resiko di antara sesama orang sehingga antara satu dan lainya menjadi penanggung atas resiko yang lainnya. Saling pikul resiko ini dilakukan atas dasar tolong menolong dalam kebaikan dan masing-masing mengeluarkan dana/sumbangan/derma (tabarru') yang ditunjuk untuk menanggung resiko tersebut.

Asuransi syariah adalah asuransi yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Menurut Fatwah DSN No 21/DSN-MUI/III/2002 tentang asuransi syariah, yaitu usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk asset dan/atau tabarru'. Perbedaan yang mendasar antara asuransi konvensional dan syariah adalah :⁷

1) Konsep

- a. Pada asuransi syariah sekumpulan orang yang saling membantu, menjamin dan bekerjasama dengan cara masing-masing mengeluarkan dana *tabarru*.
- b. Sedangkan asuransi konvensional perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi untuk memberikan pergantian kepada tertanggung.

2) Asal-usul⁸

- a. Pada asuransi syariah berasal dari al-Ailah, yaitu kebiasaan suku Arab jauh sebelum Islam datang. Kemudian disahkan oleh Rasulullah SAW menjadi Hukum Islam, bahkan telah tertuang dalam konstitusi pertama di dunia yang dibuat langsung oleh Rasulullah SAW.
- b. Sedangkan asuransi konvensional adalah dari masyarakat Babilona (3000-4000 SM) yang dikenal dengan perjanjian Hammurabi. Tahun 1668 M di *Coffee House London* berdirilah *Lloyd of London* sebagai cikal bakal asuransi konvensional.

⁶ Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) Republik Indonesia Pasal 246

⁷ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah Life dan General Konsep dan System Operasional*, (Jakarta:Gema Insani Press, 2004), h. 326-328.

⁸ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah Life dan General Konsep dan System Operasional*, (Jakarta:Gema Insani Press, 2004), h. 326-328.

3) Sumber Hukum

- a. Pada asuransi syariah bersumber dari wahyu Ilahi. Sumber hukum dalam syari'at Islam adalah Al-Qur'an, sunnah atau kebiasaan Rasulullah SAW, ijma, fatwa sahabat, *qiyas*, *istihsan*, dan *mashalih mursalah*.
- b. Sedangkan asuransi konvensional bersumber dari pikiran manusia dan kebudayaan. Berdasarkan hukum positif, hukum alam dan contoh sebelumnya.

2 Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah

Prinsip-prinsip pada asuransi syariah pada dasarnya sama dengan prinsip umum yang terdapat di dalam asuransi konvensional. Hanya saja dalam asuransi syariah diberikan beberapa prinsip tambahan yang semata-mata bersumber dari ajaran Islam dan belum terliputi di dalam prinsip-prinsip umum asuransi. Prinsip-prinsipnya adalah sebagai berikut:

a. Prinsip Tauhid⁹

Prinsip tauhid sendiri dapat diartikan sebagai suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Paling tidak dalam setiap melakukan aktivitas berasuransi ada semacam keyakinan dalam hati bahwa Allah SWT selalu mengawasi dan selalu berada bersama kita.

b. Prinsip *Ta'awum* (Tolong-menolong)

Prinsip ini mengandung arti bahwa setiap peserta asuransi (pemegang polis) ketika melangsungkan akad, harus memiliki niat baik dan dalam hal kemaslahatan untuk tolong menolong di antara atau dengan sesama peserta yang lain.

c. Prinsip Keadilan²⁵¹⁰

Keadilan dalam ini dipahami sebagai upaya dalam menempatkan hak dan kewajiban antara peserta dan perusahaan asuransi. Perusahaan asuransi yang berfungsi sebagai lembaga pengelola dana mempunyai kewajiban membayar klaim (dana santunan) kepada peserta. Di sisi lain, keuntungan yang dihasilkan oleh perusahaan asuransi dari hasil investasi dana peserta harus dibagi sesuai dengan akad yang disepakati sejak awal.

⁹ M. Amin Suma, *Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional, Sistem, Konsep, Aplikasi, dan Pemasaran*, (Jakarta:Kholam Pub, 2012), h. 58.

¹⁰ Siti Nur Fatoni, *Pengantar Ilmu Ekonomi dilengkapi Dasar-Dasar Ekonomi Islam*, (Bandung:Pustaka Setia, 2014), h. 177.

d. Prinsip Saling Kerjasama

Baik peserta maupun perusahaan asuransi telah sama-sama menyetujui untuk bekerja sama secara hukum, dimana peserta menyediakan modal melalui pembayaran premi kepada sang perusahaan asuransi, yang menjadikan perusahaan untuk menginvestasikan dana kontribusi yang terakumulasi tersebut dalam sebuah bisnis (yang berdasarkan akad *wakalah*, *mudharabah*, *musyarakat*).

e. Prinsip Amanah

Prinsip amanah dalam organisasi perusahaan dapat terwujud dalam nilai-nilai akuntabilitas (pertanggungjawaban) perusahaan melalui penyajian laporan keuangan yang mencerminkan nilai-nilai kebenaran dan keadilan dalam bermuamalah dan melalui *auditor Public* tiap periode. Perusahaan asuransi harus memberi kesempatan bagi peserta untuk mengakses laporan keuangan perusahaan. Sedangkan prinsip amanah yang berlaku pada peserta asuransi adalah peserta berkewajiban menyampaikan informasi yang benar berkaitan dengan pembayaran dana iuran (premi) dan tidak memanipulasi kerugian (premi) yang menimpa dirinya.

f. Prinsip Kerelaan

Prinsip kerelaan ini menyatakan bahwa keharusan untuk bersikap rela dan ridho dalam setiap melakukan akad, dan tiada paksaan antara pihak-pihak yang terikat oleh perjanjian akad terkait dana yang harus diamanahkan. Dana ini memang betul-betul digunakan untuk tujuan membantu peserta asuransi yang lain jika mengalami bencana kerugian.

3. Asuransi Dalam Prespektif Islam¹¹

Dalam ajaran Islam, asuransi sebenarnya sudah dipraktikkan sejak zaman Rasulullah saw. Cikal-bakal konsep asuransi Syariah menurut sebagian ulama adalah *ad-diyah ala al-qilah*. *Al-qilah* adalah kebiasaan suku Arab jauh sebelum Islam datang. Asuransi dalam Islam juga sudah dipraktikkan oleh Rasulullah dan para sahabat. Menurut hukum Islam, asuransi diperbolehkan asal praktik yang dilakukan seperti akadnya, pengelola dana, investasi dana, kepemilikan dana, unsur preminya, dan hal-hal yang berkenaan dengan teknik operasional tetap berdasarkan Al-Qur'an dan Al-Sunnah.

Sumber pembayaran klaim pada asuransi syari'ah diperoleh dari rekening *tabarru'*, yaitu iuran kebajikan yang telah diniatkan oleh peserta untuk dana saling tolong menolong apabila ada peserta lain yang terkena

¹¹ Uswatun Hasanah, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*, Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum-Vol. 47, No.11.

musibah,¹². Klaim yang dibayarkan perusahaan adalah bagian dari kewajiban imbal balik peserta yang diatur dalam akad atau perjanjian asuransi, yaitu peserta berkewajiban membayar sejumlah premi sebagai tertanggung dan perusahaan berkewajiban untuk membayar klaim sebagai penanggung apabila peserta mengalami musibah atau jatuh tempo. Sebelum dilakukannya verifikasi berkas klaim akan diregistrasi terlebih dahulu untuk menghindari tercecer berkas. Administrasi klaim berfungsi melakukan verifikasi berkas klaim peserta untuk memenuhi perjanjian kontrak apakah klaim tersebut layak bayar atau tidak. Setiap dokumen yang diterima akan dilakukan verifikasi, meliputi dokumen klaim, polis, peristiwa kerugian masih dalam kontrak, peristiwa kerugian tidak dalam pengecualian polis, tidak mengandung kecurangan atau tidak melanggar peraturan.¹³

Setelah diverifikasi berkas klaim di *entry* data untuk pencatatan dalam mengetahui seberapa besar total klaim peserta selama masa polis. Selanjutnya berkas klaim dapat diproses dan dilihat apakah klaim diterima atau terdapat penolakan. Lalu tugas finance yang akan membayar klaim ke pemegang polis jika klaim sudah memenuhi persyaratan.

Pembahasan

A. Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Kesehatan PT. Asuransi Takaful Keluarga

Klaim asuransi adalah tuntutan ganti rugi yang diajukan oleh tertanggung kepada penanggung atau perusahaan asuransi. Sebelum mengajukan tuntutan ganti rugi (klaim), seorang tertanggung perlu memahami terlebih dahulu syarat dan prosedur untuk dapat mengajukan tuntutan ganti rugi. Dalam praktik yang sering terjadi adalah kekurangan lancar dalam proses penyelesaian ganti rugi.¹⁴

Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga, mekanisme pengajuan klaim yang diatur dalam polis, adalah sebagai berikut :¹⁵

¹² Khoiril Anwar, *Asuransi Syariah Dalam Perspektif Praktis (Life Insurance)*, (Pekanbaru:Hafs Media, 2006),h. 37.

¹³ Khoiril Anwar, *Asuransi Syariah Dalam Perspektif Praktis (Life Insurance)*, ...,h. 65-67.

¹⁴ Mulyadi Nitisusastro, *Asuransi dan Usaha Peransuransian di Indonesia*, (Bandung: Alfabeth, 2013), h.92

¹⁵ Dr. Yussi, (Head Klaim PT. Asuransi Takaful Keluarga), *Wawancara pribadi*, 28 September 2018.

1. Proses pengajuan klaim Takaful
 - a. Klaim wajib diajukan secara tertulis kepada Perusahaan.
 - b. Berkas-berkas pengajuan klaim asli lengkap oleh perusahaan dalam waktu 30 hari kalender terhitung sejak tanggal peserta mengalami musibah atau sakit.
2. Apabila perusahaan tidak menerima berkas-berkas pengajuan klaim menurut ketentuan di atas dalam waktu yang telah ditentukan maka perusahaan tidak berkewajiban membayar klaim yang bersangkutan.
3. Perusahaan berhak untuk meminta dokumen/keterangan lain yang mungkin diperlukan, mengadakan penyelidikan atas sebab-sebab klaim peserta, serta menunjuk dokter independen untuk melakukan penyelidikan secara medis dan memberikan rekomendasi kepada perusahaan.

B. Keputusan Pengajuan Klaim Asuransi Kesehatan¹⁶

Dalam klaim Asuransi Kesehatan ada dua system yang digunakan yaitu *Cashless* dan *reimbursement*. Pada saat melakukan pendaftaran untuk dirawat dan dengan menggunakan system *Cashless*, pemegang polis/peserta menunjukkan kartu peserta dan kartu identitas kepada petugas pendaftaran di loket khusus asuransi. Petugas pendaftaran akan menggesek kartu ke terminal *Electronic Data Capture* (EDC). Dari situ, mesin EDC akan mencetak *Letter of Authorization* (LoA) yang menjelaskan manfaat yang dimiliki oleh nasabah serta status pertanggungansan polis nasabah.

Jika manfaat adan dan status pertanggungannya aktif, maka Admedika akan menyampaikan surat konfirmasi dengan detail limit jaminan dan kelayakan nasabah. Dari situ nasabah dapat menikmati layanan kesehatan di rumah sakit yang dipilih tersebut. Admedika akan melakukan monitoring selamat perawatan di Rumah Sakit berlangsung. Ketika pihak administrasi Rumah Sakit menyatakan proses administrasi telah selesai dan pasien diperbolehkan pulang, pihak Rumah Sakit akan mengirimkan tagihan akhir dan ringkasan medis ke Admedika melalui faksimail. Selanjutnya Admedika akan melakukan pengecekan kelayakan tagihan dan ringkasan medis. Disetujui atau ditolak, hasil keputusan klaim disetujui akan disertai dengan detail klaim yang dapat dibayar oleh peserta atau perusahaan asuransi. Jika klaim ditolak, pemberitahuan akan disertai penjelasan alasan penolakan ke

¹⁶ Dr. Yussi, (Head Klaim PT. Asuransi Takaful Keluarga), *Wawancara pribadi*, 28 September 2018.

pihak Rumah Sakit untuk disampaikan kepada nasabah Keputusan umum ada tiga, yaitu :¹⁷

a. Pengajuan klaim disetujui

Klaim dapat disetujui jika berkas-berkas lengkap dan memenuhi syarat pengajuan klaim. Tim analisa menyatakan klaim yang diajukan wajar dan sesuai prosedur maka dapat proses lebih lanjut dan disetujui. Langkah selanjutnya tugas Finance yang melakukan pembayaran ke Rekening peserta.

b. Pengajuan klaim ditunda

Terjadi klaim ditunda dikarenakan ada berkas yang belum lengkap atau belum diserahkan kepada Asuran Takaful, biasanya akan di kirimkan ke peserta yang bersangkutan surat penundaan klaim dan alasan mengapa terjadinya penundaan. Peserta diberi waktu untuk melengkapi berkas-berkas yang masih belum lengkap selama 30 hari kerja sejak surat penundaan dikirim oleh Asuransi. Penundaan klaim berlaku sampai peserta belum melengkapi berkas yang diminta.

c. Pengajuan klaim ditolak

Selain klaim disetujui dan ditunda, klaim juga dapat ditolak dan ada beberapa faktor yang mengakibatkan klaim tersebut ditolak, diantaranya :⁶⁴

1. Benefit manfaat peserta sudah habis, misalkan peserta mengajukan klaim dental tetapi benefit sudah melebihi batas maksimal dikarenakan pengobatan sudah habis oleh pengajuan klaim yang sudah terdahulu maka saat mengajukan klaim selanjutnya akan ditolak dengan keterangan "benefit dental sudah habis".
2. Penyakit terdapat dipengecualian polis.
3. Penyakit kelainan hormonal.
4. Manfaat kesehatan yang tidak didaftarkan kedalam polis.
5. Peserta berobat ditanggal belum terdaftarnya Asuransi Kesehatan, klaim yang diajukan akan langsung ditolak karena pada saat pengobatan dan peserta belum aktif di polis maka Asuransi berhak menolak klaim tersebut dikarenakan klaim bukan tanggungan Asuransi.
6. Kwitansi pengobatan yang dilampirkan tidak asli, peserta yang mengajukan klaim tidak dapat memberikan kwitansi asli pengobatan maka klaim ditolak. Asuransi tidak dapat menerima alasan apapun terhadap kwitansi asli yang tidak bisa peserta lampirkan.

¹⁷ Dr. Yussi, (Head Klaim PT. Asuransi Takaful Keluarga), *Wawancara pribadi*, 28 September 2018.

7. Klaim diajukan melebihi 30 hari kerja sejak tanggal pengobatan.
8. Biaya pengobatan yang sudah mendapatkan penggantian dari asuransi lain.
9. Cedera yang disebabkan olahraga berbahaya, misalnya : panjat tebing, arung jeram, balap motor/mobil, menyelam, tinju.
10. Pemeriksaan fisik secara berkala (*medical check up*).
11. Perawatan atau tindakan medis yang bersifat kosmetik/kecantikan.
12. Pembelian obat-obatan tanpa resep dokter.

Setelah pengajuan klaim positif ditolak, divisi operasional bagian klaim akan membuat surat resmi untuk disampaikan ke peserta/ahli waris. Dalam surat ini, setidaknya perusahaan menyampaikan alasan penolakannya.

C. Pembayaran Klaim Asuransi Kesehatan

Sistem pembayaran klaim kesehatan ada dua macam, yaitu sistem pembayaran *provider* dan sistem pembayaran *reimbursement*

1. Sistem pembayaran *provider*.¹⁸

Sistem pembayaran dimana peserta ketika menjalani perawatan di rumah sakit dan klinik yang menjadi rekan takaful tidak perlu membayar tagihan biaya rumah sakit. Semua biaya tersebut ditanggung oleh pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga. Kelebihan sistem pembayaran *provider* ialah peserta tidak perlu mengeluarkan uang, karena semua biaya akan ditanggulangi oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga. Kerugiannya peserta tidak mempunyai kebebasan untuk memilih Rumah Sakit yang diinginkannya, harus Rumah sakit yang bekerja sama oleh pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga.

2. Sistem pembayaran *reimbursement*.

Peserta membayar terlebih dahulu semua tagihan biaya perawatan di Rumah Sakit dan Klinik. Kemudian jika peserta sudah pulang dari Rumah Sakit/ Klinik lalu peserta mengajukan klaim ke PT. Asuransi Takaful Keluarga. Kelebihan Sistem pembayaran *reimbursement* adalah peserta bebas memilih Rumah Sakit/ Klinik yang diinginkannya. Kelemahan dari *reimbursement* peserta harus mengeluarkan uang terlebih dahulu dan tidak jarang pihak Rumah Sakit meminta uang jaminan di muka sebelum memberikan perawatan inapnya.

Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga dalam prosedur pembayaran klaim terdapat langkah-langkah yang di lakukan, sebagai berikut :¹⁹

- a. Membubuhkan tanda tangan pejabat terkait persetujuan klaim

¹⁸ Dr. Yussi, (Head Klaim PT. Asuransi Takaful Keluarga), *Wawancara pribadi*, 28 September 2018.

¹⁹ Dr. Yussi, (Head Klaim PT. Asuransi Takaful Keluarga), *Wawancara pribadi*, 28 September 2018.

- b. Meminta tanda tangan pejabat untuk perubahan status klaim dari akseptasi menjadi otoritas
- c. Mengirim data-data klaim yang sudah disetujui ke bagian keuangan. Selanjutnya bagian keuangan yang bertanggung jawab dalam membayarkan klaim kepada nasabah. Bagian keuangan akan mentransfer dana yang disetujui ke rekening peserta. Jika peserta tidak memiliki rekening pribadi, klaim dapat ditransfer ke rekening dari pihak keluarga peserta.

D. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Mekanisme Pengajuan Klaim Asuransi pada PT. Takaful Asuransi Keluarga

Manusia dalam menjalani hidup dan kehidupannya selalu dihadapkan pada berbagai resiko, terutama resiko yang tidak disenangi dan bersifat merugikan (*pure and risk*) seperti resiko bisnis, resiko kecelakaan dan lain-lain. Dalam ajaran Islam, bagaimana menghindari resiko sudah dijelaskan oleh Allah sejak awal diciptakan manusia (Nabi Adam). Adam diperintahkan Allah untuk menghindari sebuah pohon yang terdapat disurga.

Klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian didalam polis. Semua usaha yang diberikan untuk menjamin hak-hak tersebut dihormati sepenuhnya sebagaimana yang seharusnya. Oleh karena itu, penting bagi pengelola asuransi syariah untuk mengatasi klaim secara efisien.

Di samping itu, yang lebih penting bahwa klaim adalah hak peserta, dan dananya diambil dari *tabarru* semua peserta. Maka wajib bagi pengelola untuk melakukan proses klaim tidak hanya saja secara efisien tapi juga cepat dan tepat. Dana *tabarru* itu merupakan bagian dari amanat yang harus dijalankan oleh pengelola

Pengajuan klaim asuransi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga dilaksanakan sesuai dengan akad dan perjanjian yang sudah disepakati dari awal. Dalam pembayaran klaim ini tidak terdapat hal-hal yang bertentangan dengan agama dan pihak asuransi tidak mempersulit pengajuan dan pencairan dana. Sehingga menurut tinjauan hukum islam prosedur pengajuan klaim asuransi tersebut dapat diterima (tidak bertentangan) dengan hukum islam karena praktik atau tindakan yang dapat mendatangkan kemaslahatan orang banyak dibenarkan oleh agama Islam. Dalam mekanisme pengajuan klaim sejak pemberitahuan hingga keputusan dan penyelesaian klaim PT. Asuransi Takaful Keluarga membuat target kepada bagian operasional pengajuan klaim untuk menyelesaikan setiap pengajuan klaim dalam waktu tujuh hari kerja. Kebijakan tersebut merupakan sebuah janji untuk menarik nilai jual perusahaan pada nasabah. Klaim erat kaitannya dengan prinsip itikad baik (*utmost good faith*) dari nasabah dan agen, terutama saat mengisi aplikasi permohonan menjadi

peserta takaful. Prinsip kejujuran ini jika diabaikan maka bisa berdampak pada kemungkinan terjadinya klaim yang ditolak. Jika informasi terkait produk, masih simpang siur dan terkadang ada kecenderungan ditutup-tutupi atau disembunyikan oleh agen penjual, sedangkan pihak calon nasabah yang awam tidak paham dan tidak mengerti apa yang harus ditanyakan terkait produk dimaksud maka akan menjadi masalah ke depannya.

Ketika perusahaan menargetkan seorang agen untuk mendapatkan nasabah yang jujur. Perusahaan harus dapat menghargai kejujuran dari peserta, dengan sebuah tanggung jawab. Sedapat mungkin agen atau perwakilan dari perusahaan menyediakan 24 jam untuk mendampingi aktifitas peserta/ahli waris dalam mengajukan klaim sebagai bentuk balasan imbal balik dari kejujuran nasabah. Kerjasama dan keadilan antara peserta dengan sesama peserta dan antara peserta dengan PT. Asuransi Takaful Keluarga menjadi cerminan spirit Hukum Islam dalam mekanisme pengajuan klaim ini

Kesimpulan

Dari pembahasan diatas, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa asuransi yang menerapkan prinsip-prinsip syariah pada dasarnya mengarah kepada membangun masyarakat yang saling bekerjasama, saling membantu, saling bertanggung jawab dan saling melindungi penderitaan satu sama lain. Pengajuan klaim Asuransi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga dilaksanakan sesuai dengan akad dan perjanjian yang sudah disepakati dari awal. Dalam pembayaran klaim ini tidak terdapat hal-hal yang bertentangan dengan agama dan pihak asuransi tidak mempersulit pengajuan dana pencairan dana. Sehingga menurut tinjauan hukum islam prosedur pengajuan klaim asuransi tersebut dapat diterima dengan hukum Islam karena praktik atau tindakan yang dapat mendatangkan kemaslahatan orang banyak dibenarkan oleh agama Islam.

Daftar Pustaka

Anwar, Khoiril, *Asuransi Syariah Dalam Perspektif Praktis (Life Insurance)*, (Pekanbaru:Hafs Media, 2006).

Amin, Suma M., *Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional, Sistem, Konsep, Aplikasi, dan Pemasaran*, (Jakarta:Kholam Pub, 2012).

Dewi, Gamala, *Aspek –Aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuriansan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2007).

Ghofur, Anshori Abdul, *Asuransi Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta : UII Press, 2007).

Hasanah, Uswatun, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*, Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum-Vol. 47, No.11.

Joko, Subagyo P., *Metode Penelitian – dalam Teori & Praktik*, (Jakarta:Rineka Cipta, 2011), cet. ke-1

Muiz, AM Abdul, *Teknik Praktis Penyusunan Skripsi*, (Jakarta:Mandala Nasional Publishing, 2014), cet. ke-1.

Muslehuddin, Mohammad, *Asuransi Dalam Islam*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013).

Muhammad Thoi'n, *Aspek-Aspek Syariah dalam Asuransi Syariah*, Jurnal IlmuEkonomi Islam-Vol. 01, No.01.

Nitisusastro, Mulyadi, *Asuransi dan Usaha Peransuransian di Indonesia*, (Bandung: Alfabeth, 2013).

Nur Fatoni, Siti, *Pengantar Ilmu Ekonomi dilengkapi Dasar-Dasar Ekonomi Islam*, (Bandung:Pustaka Setia, 2014).

Simanjuntak, Richardo, *Bergai Sengketa Hukum yang dapat Muncul dari Kontrak Asuransi serta Penyelesaiannya*, (Jurnal Hukum Bisnis, 2007).

Sudarsono, Heri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta : Ekonisia, 2013).

Syakir Sula, M., *Asuransi Syariah Life and General, Konsep dan Sistem Operasional*, (Jakarta:Gema Insani Press, 2004).