

## **Analisis Proses Pengajuan Klaim Nilai Tunai Penuh Melalui Sistem Asuransi Syariah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan**

**Sri Aderafika Sani<sup>1</sup>, Yusrizal<sup>2</sup>**

**<sup>1,2</sup> Universitas Islam Negeri Sumatra Utara**

**rafikaade4@gmail.com<sup>1</sup>, yusrizal@uinsu.ac.id<sup>2</sup>**

### **ABSTRACT**

*PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera is one of the companies engaged in insurance by adhering to sharia principles. Claiming is the process of asking for guarantees or rights for losses suffered by the insured to the insurance company. This research is a research with qualitative method. The purpose of this study is to explain how the procedure for submitting Full Cash Value at PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Medan Branch. From the results of the study, it is known that the procedure for submitting Full Cash Value at PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera is quite simple, if the customer who submits a claim has submitted a complete claim application and submitted the documents required by PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, the claim will be approved. PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Medan Branch already has an information system to manage data and transaction for submitting existing Full Cash Value Claims. However, the implementation is efficient, because there are still submissions made manually and using the media.*

**Keywords: Application Process, Claim, Insurance**

### **ABSTRAK**

PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera merupakan salah satu perusahaan yang berindustri pada bidang asuransi dengan menerapkan prinsip syariah. Nilai Tunai adalah jumlah uang tunai yang akan dikembalikan oleh perusahaan asuransi kepada pemegang polis jika pemegang polis membatalkan kontrak. Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kualitatif. Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana langkah-langkah pengajuan klaim Nilai Tunai Penuh di P.T Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Dari hasil penelitian tersebut diketahui kalau prosedur pengajuan klaim Nilai Tunai Penuh pada P.T Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cukup sederhana, apabila nasabah ingin mengajukan claim sudah mengisi formulir pengajuan claim dengan lengkap dan menyerahkan dokumen yang dipersyaratkan oleh P.T Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, maka klaim akan disetujui. P.T Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan telah menggunakan sistem informasi untuk mengelola transaksi pengajuan Klaim Nilai Tunai Penuh yang ada. Namun pelaksanaannya belum efisien, karena masih ada tahapan pengajuan secara manual, menggunakan media kertas.

**Kata Kunci: Proses Pengajuan, Klaim, Asuransi**

### **PENDAHULUAN**

Orang-orang dalam kehidupan selalu dihadapkan pada musibah dan potensi Bencana seperti kematian, kebakaran rumah, dan kecelakaan. Segala musibah dan bencana adalah qadha dan qadar dari Allah SWT. Namun, orang harus mengambil tindakan pencegahan dan berusaha untuk meminimalkan bencana ini dari risiko yang ditimbulkannya. Salah satu cara menghadapi bencana dengan memiliki asuransi.

Asuransi dari sudut pandang ekonomi adalah cara buat mengurangi risiiko dengaan menghilangkan dan menggabungkan ketidakpastian tentang kerugian ekonomi. Asuransi secara Hukum adalah perjanjian kontraktual antara tertanggung dan perusahaan asuransi. Perusahaan asuransi berjanji untuk mengasuransikan tertanggung atas segala kerusakan yang disebabkan oleh risiko tertanggung. Sementara itu, tertanggung akan membayar premii secara teratur kepada penanggung.

PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera adalah salahsatu perusahaan asuransi syariaah diindonesia. PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera adalah perusahaan asuransi yang beroperasi di Indonesia sejak tahun 1912 dan memiliki kehadiran yang sangat cemerlang di industri asuransi. Konsep yang berbeda telah ditransfer ke perusahaan sebagai tanggapan atas permintaan akan jenis asuransi yang sangat berbeda dari waktu ke waktu.

PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera (AJSB) resmii beroperasi setelah mendapat persetujuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 5 September 2016. Berdasarkan prinsip syariah, Asuraansi jiiwa ini merupakan hasil pemisahan entitas syariah dari Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah BumiPtera pada tahun 1912.

Asuransi telah menjadi bidang yang tidak bisa lepas dari pandemi Covid19. Di seluruh pandemi tahun lalu, data OJK memperhatikan bahwa ada 3 juta pelanggan yang menutup polis. Pada dasarnya, semua nasabah asuransi perlu memiliki dokumen yang disebut polis. Polis adalah bukti keikutsertaan seseorang dalam pelayanan asuransi yang disediakan oleh perusahaan asuransi.

Beberapa orang mengalami kendala dalam perjalanan berasuransi. Kebanyakan dari mereka bodoh dan tidak tahu harus berbuat apa untuk menutupi polis asuransi mereka. Kebanyakan karena efek pandemi yang terjadi saat ini. Ada banyak yang merasakan dampak cukup signifikan, bukan karena terpapar virusnya tetapi harus diberhentikan dari tempat kerja secara mendadak.

Alhasil, penghasilan berkurang tapi kebutuhan harian harus tetap terpenuhi. Akhirnya mau tidak mau karena dana tunai semakin diperlukan, opsi yang diambil yaitu dengan menutup polis asuransi. Supaya tagihan berkurang dan uang yang ada di asuransi bisa membantu memenuhi kebutuhan.

Berdasarkan penjelasan di atas, pihak AJSB harus mencari solusinya untuk mempertahankan nasabah agar tidak melakukan penutupan polis dalam industri asuransi. Oleh sebab itu, AJSB tidak hanya perlu Menjaga dan meningkatkan kualitas sendiri, tetapi juga mengembangkan pelanggan yang sudah ada dan menyediakan layanan yang terbaik kepada mereka. Salah satu layanan yang diberikan AJSB kepada pemegang polis adalah tentang Bagaimana klaim yang ada diproses oleh perusahaan.

Klaim yang sedang berjalan seringkali menghalangi pemegang polis untuk mendapatkan manfaat yang seharusnya mereka nikmati karena tidak memenuhi prosedur dan persyaratan, yang menghambat penyelesaian klaim. Oleh sebab itu, nasabah perlu membaca polis asuransi dengan cermat, tidak hanya membaca polis asuransi, tetapi juga memahami isi polis asuransi.

PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera masiih memiliki langkahlangkah dlam proses pengajuan klaim yang dilakukan secara manual, beberapa di antaranya sudah

sistematis. Klien harus datang ke kantor untuk mengajukan klaim, karena mereka harus menyerahkan dokumen yang diperlukan dan mengisi formulir pengajuan secara tertulis. Penulis menilai hal ini sangat tidak efektif, terutama dalam hal efisiensi waktu. Oleh sebab itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana proses pengajuan klaim Nilai Tunai Penuh pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

Berdasarkan latar belakang di atas dan mempertimbangkan luasnya pembahasan yang akan dibahas, penulis membahas masalah hanya pada tata cara atau proses pengajuan klaim nilai tunai penuh di kantor cabang PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Medan. Perumusan masalah pada penelitian ini adalah, "Bagaimana proses pengajuan klaim nilai tunai penuh melalui sistem asuransi syariah pada PT Asuransi Jiwa Bumiputra cabang Medan?"

### **Klaim**

Klaim adalah proses meminta jaminan atau hak kepada perusahaan asuransi atas suatu kerugian yang ditanggung oleh tertanggung (Hidayah, 2015).

### **Nilai Tunai**

Nilai Tunai adalah jumlah uang tunai yang akan dikembalikan oleh perusahaan asuransi kepada pemegang polis jika pemegang polis membatalkan kontrak (KBB)

### **Sistem**

Sistem ini merupakan kumpulan komponen-komponen dari subsistem yang saling bekerjasama dari proses-proses yang saling berhubungan untuk menghasilkan suatu hasil guna mencapai suatu tujuan tertentu (Mulyani 2016:2).

### **Asuransi syariah**

Menurut DSN MUI, Asuransi syariah (ta'min, takāful atau taḍhāmun) adalah upaya saling membantu & melindungi dalam bentuk akad tabarru' sesuai dengan syariah (Ismanto, 2009:52)

## **METODE PENELITIAN**

### **Teknik Penelitian**

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Fokus penelitian kualitatif adalah pada makna proses dan hasil (Basri, 2014). Metode ini digunakan untuk membandingkan teori dan fakta tentang proses secara deskriptif dari sistem pengajuan klaim nilai tunai penuh yang berjalan.

### **Sumber Data**

#### **a. Observasi**

Observasi merupakan pengamatan eksklusif pada objek yang akan diteliti (Gorys Keraff, 2001) : 162). Dalam metode ini penulis melakukan

pengamatan secara eksklusif terhadap sistem klaim yg berjalan dalam PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

**b. Wawancara**

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan bertanya kepada informan atau pihak yang berwenang (pakar atau pihak yang berwenang mengenai masalah tersebut) secara langsung. Dengan cara ini, penulis mewawancarai staf administrasi yaitu bapak Robby Ryo Irawan, SE pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan yang berwenang untuk mengelola sistem pengajuan tersebut.

**c. Dokumentasi**

Menurut Suharsimi Arikunto (1998: 135) Dokumentasi merupakan metode pencarian dan pengumpulan data tentang hal-hal dan variabel-variabel yang berupa catatan, transaksi, pembukuan, dokumen, peraturan, dan risalah. Dalam metode dokumentasi, penulis meneliti dokumen seperti sertifikat, formulir, dan catatan tagihan yang berhubungan dengan klaim Nilai Tunai Penuh (Tutup Polis).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Proses Pengajuan Klaim Nilai Tunai Penuh Melalui Sistem Asuransi Syariah Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan**

Fungsi klaim penanggung adalah alat untuk memenuhi perjanjian kontraktual untuk memberikan perlindungan finansial jika terjadi kerusakan atau kerugian kepada pemegang polis. Penyebab terjadinya klaim Nilai Tunai Penuh yaitu karena Pemegang polis akan berhenti membayar premi dan membatalkan polis jika memiliki nilai tunai.

**1) Dokumen Persyaratan Pengajuan Klaim Nilai Tunai Penuh pada perusahaan PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan:**

- a) Surat Pengajuan Klaim (CLM SYR 01)
- b) Polis Asli
- c) Fotokopi bukti identitas diri pemegang polis yg masih berlaku (KTP/SIM/paspor) dengan menunjukkan aslinya
- d) Tanda terima pembayaran premi terakhir
- e) Fotocopy Cover Buku Tabungan/Rekening Bank Pemegang Polis
- f) Surat Laporan Penanganan Penebusan Polis

**SURAT PENGAJUAN KLAIM**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama \* : \_\_\_\_\_  
Alamat \* : \_\_\_\_\_  
No. KTP \* : \_\_\_\_\_  
Nama Bank \* : \_\_\_\_\_  
No. Rekening \* : \_\_\_\_\_  
No. Telp/ HP \* : \_\_\_\_\_  
Selaku \* :  Pemegang Polis  Ahli Waris

Dengan ini mengajukan klaim \*:

- HABIS KONTRAK  NILAI TUNAI  
 MENINGGAL DUNIA  DKB  
 KECELAKAAN  NILAI TUNAI SEBAGIAN  
 RIDER A/B/ABD  LAINNYA : \_\_\_\_\_

Kepada PT. AJS Bumiputera, dengan data polis sebagai berikut :

No. Polis \* : \_\_\_\_\_

Nama Pemegang Polis / Ahli Waris \* : \_\_\_\_\_

Nama Peserta \* : \_\_\_\_\_

**Khusus klaim Nilai Tunai**

**Alasan mengajukan klaim Nilai Tunai :**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Dengan melampirkan berkas sesuai dengan jenis klaim dan mengacu pada ketentuan yang berlaku.

Penerima berkas klaim

Pengaju Klaim

( \_\_\_\_\_ )

( \_\_\_\_\_ )

- ✓ Berkas Lengkap dan Valid  
Diterima Tanggal : \_\_\_\_\_

- ✓ Berkas Tidak Lengkap  
Dikembalikan ke Pempol tanggal : \_\_\_\_\_

\*) Wajib diisi

\*\*\*) Wajib diisi nama penerima

**Gambar 2.1 Formulir Surat Pengajuan Klaim**

Formulir klaim adalah formulir pengajuan klaim apabila nasabah mengalami sebuah peristiwa tertentu. Sebagai syarat pengajuan klaim, maka nasabah harus memfotocopy Polis, KTP Pemegang polis/Ahli Waris, dan Buku Tabungan.

**Gambar 2.1** merupakan Formulir surat pengajuan klaim yang merupakan salah satu persyaratan pengajuan klaim nilai tunai penuh yang harus di isi secara manual (tuliskan tangan) oleh nasabah dan ditanda tangani oleh Pemegang polis/ahli waris yang bersangkutan. Khusus pengajuan klaim Nilai Tunai penuh, nasabah harus mengisi alasan mengajukan klaim nilai tunai. Selama penulis melaksanakan penelitian, beberapa nasabah yang mengajukan klaim nilai tunai penuh memberikan alasan karena keterbatasan pada biaya untuk membayar premi, maka dari itu nasabah menutup polisnya sebelum masa habis kontrak yang telah disepakati diawal.

*Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*  
Volume 5 No 2 (2023) 857-873 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351  
DOI: 10.47467/alkharaj.v5i2.1365

Lamp. Surat Edaran Direksi  
No. : 001/AJSB/MIC/MAR/DIR/1/2020  
Tgl. : 16 Januari 2020  
Lap.PNB.SYR

Dari : KPPAS Medan  
Untuk : Kantor Pusat PT.AJ.Syariah Bumiputera

Medan, \_\_\_\_\_

**Hal : Laporan Penanganan Penebusan Polis**

Dengan ini kami melaporkan penanganan penebusan sbb :

Nomor Polis : .....  
Atas Nama : .....  
Alamat : .....  
No.HP / Telp : .....

Bahwa pada tanggal..... yang bersangkutan mengajukan permohonan penebusan polis dengan alasan.....

Sehubungan dengan hal itu maka pada tanggal..... kami menemui yang bersangkutan, menerangkan dan menawarkan solusi sebagai berikut :

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....

Atas solusi yang kami tawarkan tersebut, Pemegang Polis mengambil keputusan untuk .....

Dengan laporan ini kami sampaikan.

		KPPAS Medan
Pemegang Polis	Agency Leader	KUAQ
( _____ )	( _____ )	( _____ )

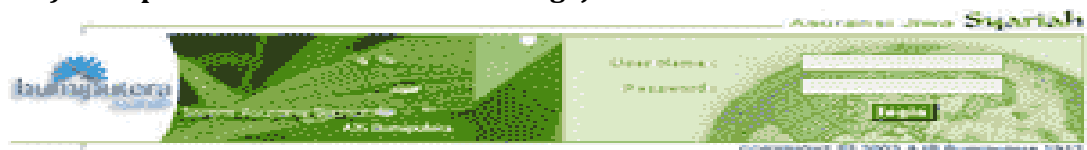
**Gambar 2.2 Lembar Penanganan Penebusan Polis**

**Gambar 2.2** Merupakan lembar penanganan penebusan polis yang di isi oleh bagian administrasi perusahaan untuk memberikan solusi atas apa yang dialami oleh nasabah agar tidak mengambil keputusan untuk tetap menutup polisnya.

Isi dan lengkapi terlebih dahulu formulir dan berkas persyaratan diatas secara manual (tulis tangan) sebelum menyerahkannya kepihak AJSB.

Setelah nasabah mengisi formulir diatas, serahkanlah formulir dan Dokumen Persyaratan Pengajuan Klaim Nilai Tunai Penuh ke pihak perusahaan maka data nasabah akan di input melalui portal AJSB oleh pihak administrasi PT. AJS Bumiputera cabang Medan.

**2) Tampilan Menu - Menu Sistem Pengajuan Klaim Nilai Tunai Penuh**



**Gambar 2.3 Tampilan Menu Login Sistem Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera**

Setelah menyerahkan segala formulir dan berkas persyaratan pengajuan klaim nilai tunai penuh, selanjutnya login ke sistem portal AJSB untuk melakukan input data nasabah dan melakukan pengajuan klaim nilai tunai penuh melalui sistem yang ada pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Medan. Masukkan username&password kemudian klik logiin.



**Gambar 2.4 Tampilan Sistem Informasi Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera**

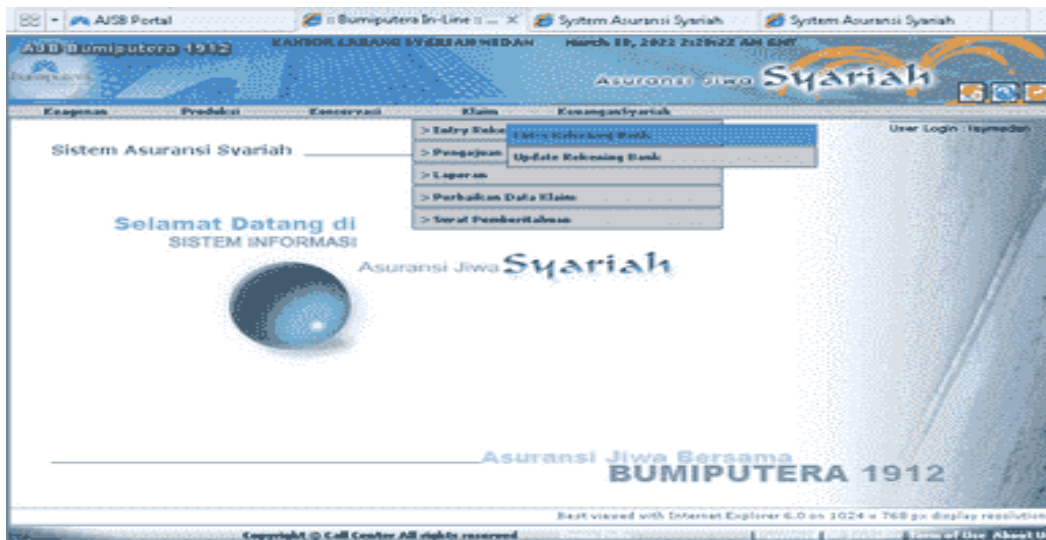
Setelah selesai login maka akan terlihat seperti **Gambar 2.4** yang merupakan tampilan sistem informasi yang digunakan pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Pada tampilan menu awal ini terdapat menu keagenan, produksi, konservasi, klaim hingga menu keuangan syariah AJSB.



**Gambar 2.5 Tampilan Menu Klaim Pada Sistem Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera**

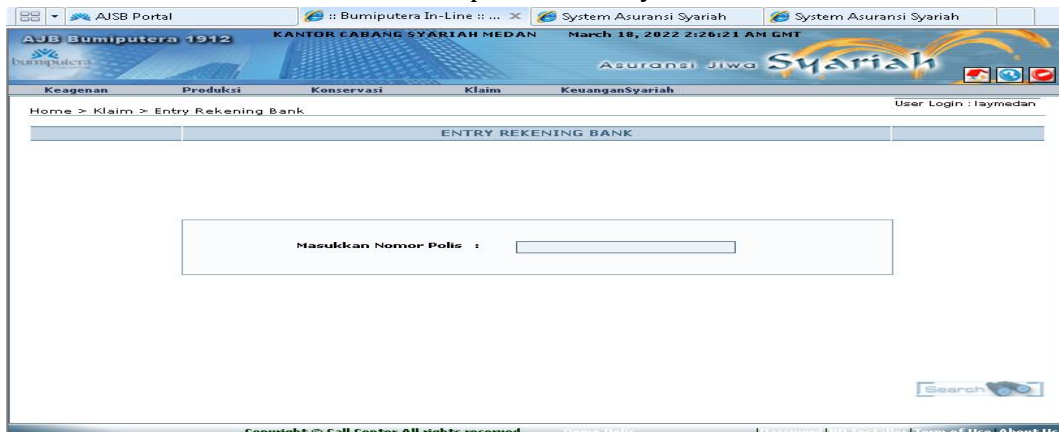
Selanjutnya klik pada bagian menu klaim seperti pada **Gambar 2.5** maka akan muncul menu klaim apa saja yang ada pada sistem klaim.

Menu klaim merupakan menu yang biasa digunakan untuk melakukan input data pengajuan klaim nasabah. Namun, sebelum menginput ke sistem, tahapan paling awal dalam proses pengajuan klaim ini harus melalui pengerjaan secara manual terlebih dahulu. Hal ini sudah penulis jelaskan dalam bahasan temuan kasus diatas.



**Gambar 2.6 Tampilan Menu Entry Rekening Bank**

Setelah pilih bagian menu klaim lalu klik pada bagian entry rekening bank klaim. Seperti pada gambar diatas. Pada bagian ini ada 2 menu, yaitu menu entry rekening bank dan menu update rekening bank. Gambar 2.6 Ini Merupakan tampilan menu entry rekening bank nasabah, untuk mengecek apakah data rekening yang dimiliki oleh nasabah sudah ada di input sebelumnya atau belum.



**Gambar 2.7 Tampilan Menu Entry Rekening Bank**

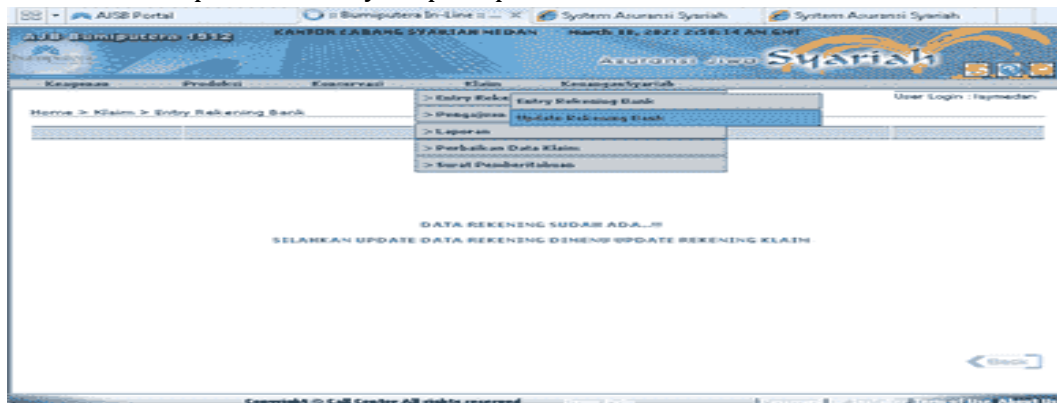
Setelah klik bagian entry rekening bank maka akan terlihat menu seperti pada Gambar 2.7. Ini merupakan tampilan menu entry rekening bank. Pada tampilan entry rekening bank ini, masukan nomor polis nasabah untuk melihat apakah data rekening nasabah sudah ada atau belum. Jika sudah memasukan nomor polis nasabah klik search pada bagian pojok kanan bawah.





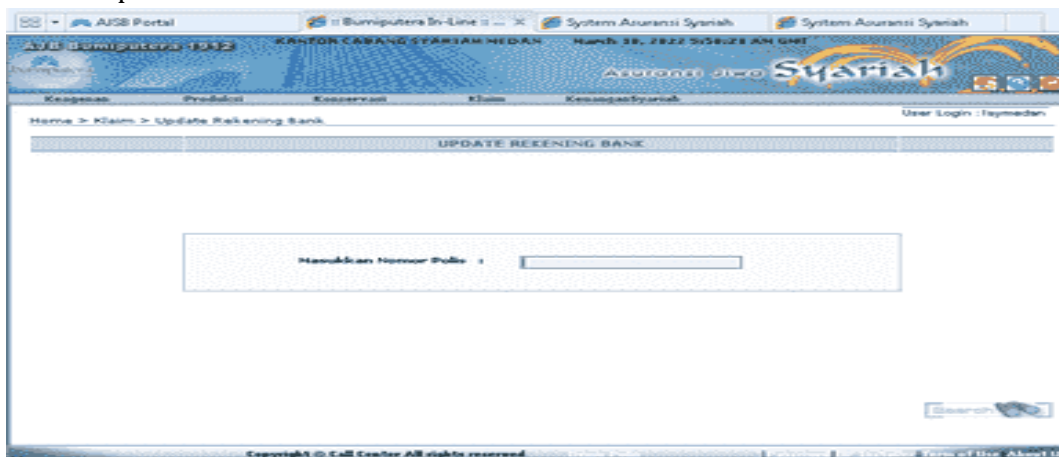
**Gambar 2.8 Tampilan Menu Entry Rekening Bank**

Setelah itu maka akan muncul tampilan konfirmasi jika data rekening nasabah sudah ada di input sebelumnya seperti pada Gambar 2.8 diatas.



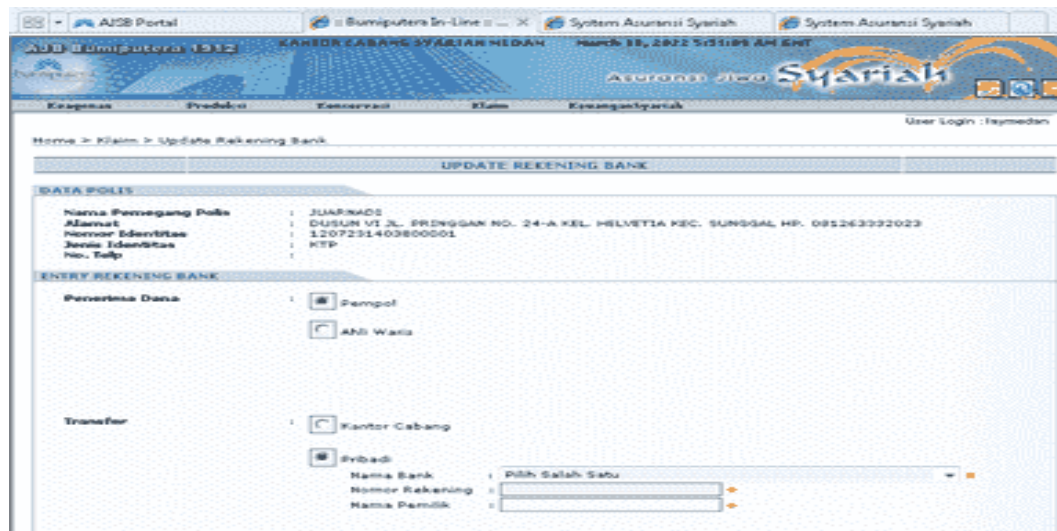
**Gambar 2.9 Tampilan Menu Klaim Bagian Update Rekening Bank**

Selanjutnya klik bagian update rekening bank untuk melakukan update rekening nasabah pada menu berikut.



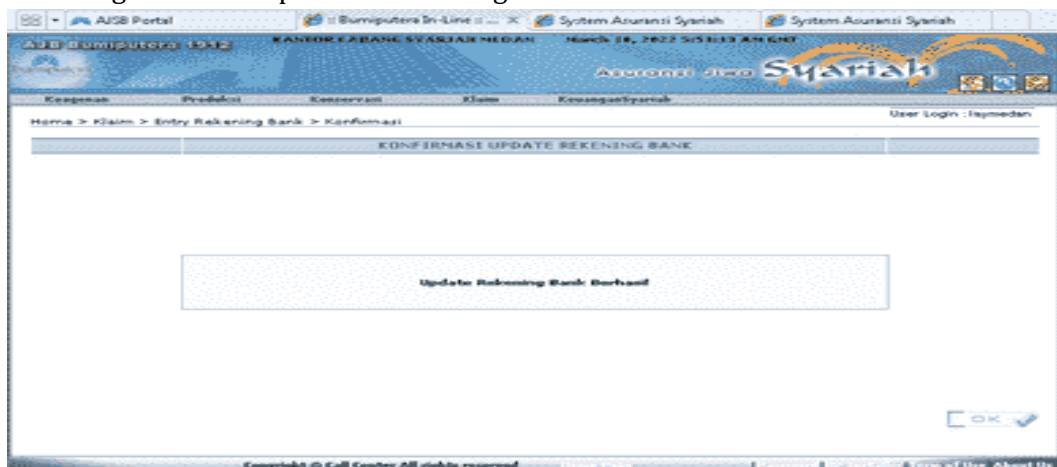
**Gambar 2.10**

**Tampilan Menu Update Rekening Bank Untuk Mengisi Nomor Polis Nasabah**  
Setelah ngeklik bagian update rekening bank maka akan terlihat menu seperti pada gambar 2.10 diatas. Selanjutnya, Masukkan nomor polis nasabah untuk melakukan update rekening bank nasabah, lalu klik search pada bagian pojok kanan bawah.



**Gambar 2.11 Tampilan Menu Update Rekening Bank**

Setelah memasukan nomor polis nasabah akan terlihat tampilan data polis nasabah seperti pada **Gambara 2.11** Selanjutnya isi bagian yang diminta pada gambar 2.11 diatas. Pilih bagian penerima polis pada pempol (pemegang polis). Kemudian pada bagian transfer klik pribadi yang artinya transfer dana klaim ke rekening pribadi bukan melalui kantor cabang dan masukan namaa bank, nomor rekening serta nama pemiliki rekening



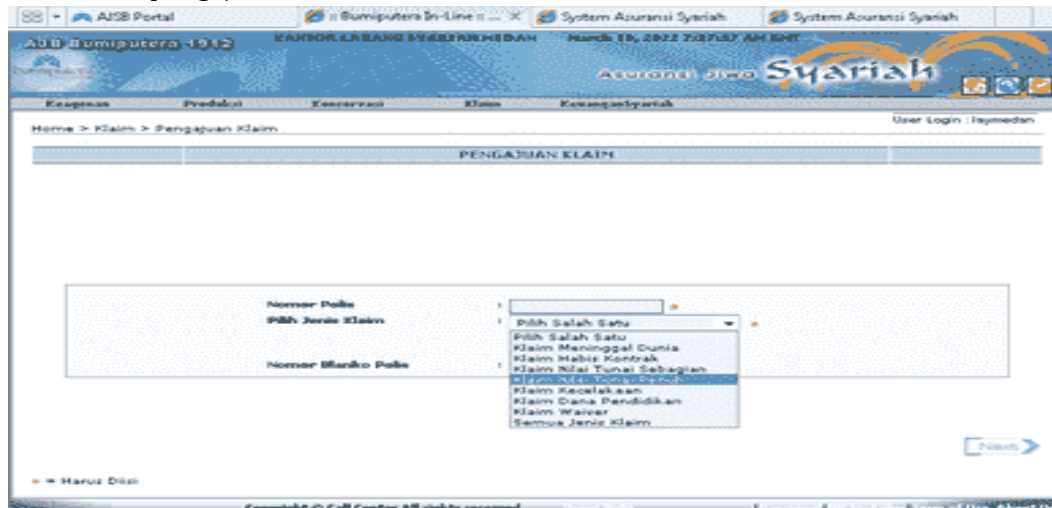
**Gambar 2.12 Tampilan Konfirmasi Update Rekening Bank**

Setelah mengisi tampilan pada menu update rekening bank pada gambar 2.11 selanjutnya akan muncul konfirmasi update rekening bank nasabah telah berhasil.



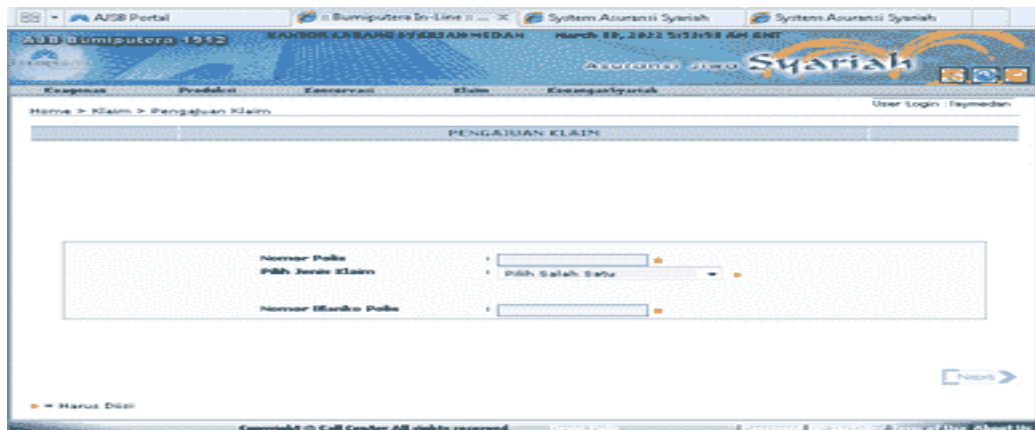
**Gambar 2.13 Tampilan Menu Pengajuan Klaim Pada Sistem Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera**

Setelah selesai melakukan input data rekening nasabah, selanjutnya klik kembali pada bagian menu klaim, lalu pilih pada bagian pengajuan klaim, untuk melakukan pengajuan klaim Nilai Tunai Penuh nasabah.



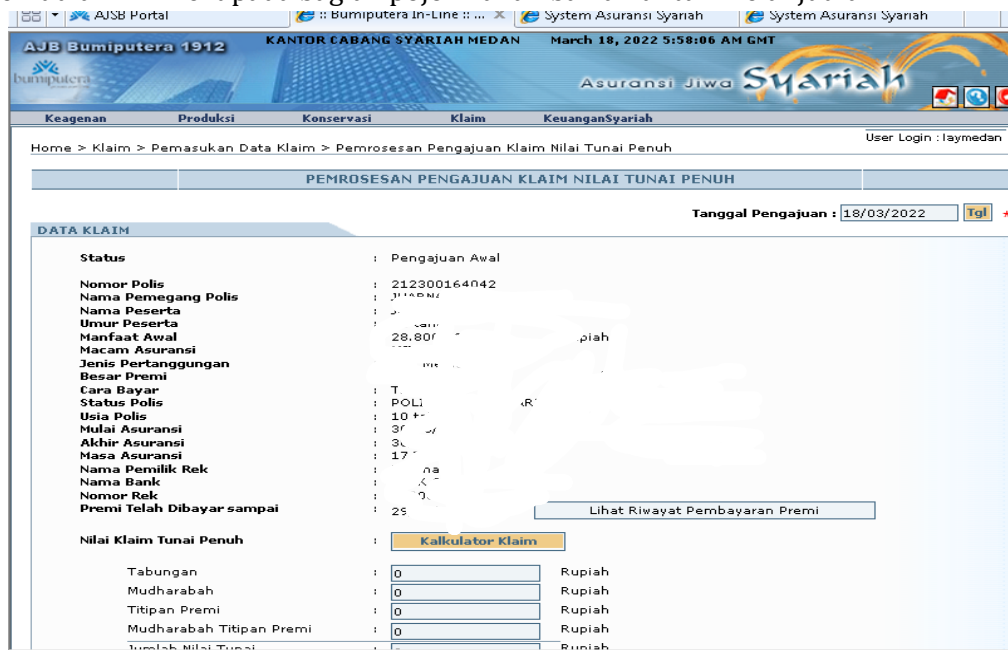
**Gambar 2.14 Tampilan Jenis Klaim Yang Ada Di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumputera Cabang Medan**

Setelah klik pada bagian pengajuan klaim maka akan terlihat seperti pada Gambar 2.14. tampilan Ini merupakan pilihan jenis-jenis klaim yg ada di PT.Asuransijiwa Syariiah Bumiputra. Disini penulis akan fokus untuk melakukan pengajuan pada jenis klaim Nilai Tunai Penuh.



Gambar 2.15 Tampilan Menu Pengajuan Klaim

Gambar 2.15 merupakan tampilan menu pengajuan klaim. Untuk melakukan pengajuan klaim, selanjutnya Masukkanlah nomor polis nasabah, lalu pilih jenis klaim yang akan diajukan, disini penulis akan melakukan pengajuan klaim nilai tunai penuh, selanjutnya masukan nomor blanko polis yang ada pada lembar polis nasabah, kemudian klik next pada bagian pojok kanan bawah untuk melanjutkan.



Gambar 2.16 Tampilan Pemrosesan Pengajuan Klaim Nilai Tunai Penuh

Setelah melakukan pengisian pengajuan klaim maka akan muncul seperti pada Gambar 2.16 diatas. Ini merupakan data klaim nasabah dalam melakukan pemrosesan pengajuan klaim nilai tunai penuh yang telah diajukan. Seperti pada gambar 2.14 terdapat data klaim nasabah yang berisi status, nomor polis, nama pemegang polis, nama peserta, umur peserta, manfaat awal, macam asuransi, jenis pertanggungan, besar premi, cara bayar, status polis, usia polis, mulai asuransi, akhir asuransi, masa asuransi, nama pemilik rekening, nama bank, nomor rekening, premi telah dibayar sampai, dll.

Selanjutnya, Klik table kuning yang bertuliskan kalkulator klaim, untuk melihat besaran nilai tunai yang didapatkan nasabah pada saat mengajukan klaim nilai tunai penuh.

**RIWAYAT POLIS**

Nomor Polis : 212207  
 Nama Peserta : JUARN  
 Mulai Asuransi : 30/07  
 Macam Asuransi : MITRA  
 Masa Asuransi : 17  
 Masa Pembayaran Kontribusi : 17  
 Cara Bayar : T (lunan)

Bagi Hasil Nasabah : 70%  
 Manf. Awal : 28.800.000  
 Iuran baru : 38.280  
 Kontribusi : 2.400.000  
 Nilai Tunai : 12.186.562,73

Jumlah Nilai Dana Investasi : 9.628.560  
 Jumlah Bagi Hasil/Mudharabah : 2.558.002,73  
 Jumlah Nilai Santunan Kebajikan 100% : 28.800.000  
 Jumlah Nilai Titipan Kontribusi : 0

NO.	DT KONTRIBUSI	TGL BAYAR KONTRIBUSI	PERIODE	DANA INVESTASI	POT DITAMATIS TABARU	RETUR POT TABARU	RETUR POT BURUH	POT URUM	DANA TAMBAHAN	RATE	BAGI HASIL	NILAI TUNAI	BAYAR SEBAGIAN NT	OPPORTUNITY LOST	TITIPAN KONTRIBUSI	KLAIM OKB	KLAIM MENINGGAL	KLAIM HK	PENGEMBALIAN NTIS	KLAIM LAINNYA
1	30-08-2012	31-08-2012	300812-310812	321.720	0	0	0	0	0	2,86%	208	321.928	0	0	0	0	0	0	0	0
2			010912-300912	0	0	0	0	0	0	2,91%	6.558	328.485	0	0	0	0	0	0	0	0
3			011012-311012	0	0	0	0	0	0	0,63%	1.449	329.934	0	0	0	0	0	0	0	0
4	30-11-2012	17-12-2012	011112-301112	321.720	0	0	0	0	0	2,86%	6.605	658.259	0	0	0	0	0	0	0	0
5			011212-311212	0	0	0	0	0	0	0,88%	4.055	662.314	0	0	0	0	0	0	0	0
6			010113-310113	0	0	0	0	0	0	0,47%	2.179	664.493	0	0	0	0	0	0	0	0
7	28-02-2013	05-03-2013	010213-280213	321.720	0	0	0	0	0	0,52%	2.419	968.632	0	0	0	0	0	0	0	0
8			010313-310313	0	0	0	0	0	0	0,34%	2.393	990.985	0	0	0	0	0	0	0	0
9			010413-300413	0	0	0	0	0	0	0,49%	3.399	994.384	0	0	0	0	0	0	0	0
10	30-05-2013	04-06-2013	010513-300513	321.720	0	0	0	0	0	1,69%	11.764	1.327.868	0	0	0	0	0	0	0	0

**Gambar 2.17 Tampilan Riwayat Polis**

Setelah melakukan kalkulator klaim maka akan muncul tampilan hasil dari kalkulator klaim seperti pada Gambar 2.17. Ini merupakan tampilan riwayat polis. Gambar diatas menunjukkan besaran nilai tunai penuh yang didapatkan oleh nasabah setelah melakukan kalkulator klaim. Selanjutnya klik save pada bagian pojok kanan atas.

**Kalkulator Klaim**

Proses Form : 10 hari  
 Usia Polis : 30/08/  
 Akhir Asuransi : 30/08/20...  
 Masa Asuransi : 17 Tahun  
 Nama Pemilik Rek : juar na  
 Nama Bank : BANK C... IA  
 Nomor Rek : 82903  
 Premi Telah Dibayar sampai : 29/08/

Nilai Klaim Tunai Penuh : **Kalkulator Klaim**

Tabungan : 9.628.560 Rupiah  
 Mudharabah : 2.558.003 Rupiah  
 Titipan Premi : 0 Rupiah  
 Mudharabah Titipan Premi : 0 Rupiah  
 Jumlah Nilai Tunai : 12.186.563 Rupiah

Pajak : 0 Rupiah  
 Biaya Administrasi : 15.000 Rupiah  
 Materai : 5.000 Rupiah  
 Jumlah : 21.000 Rupiah

Total Klaim yang dibayarkan : 12.165.563 Rupiah

**DOKUMEN TERLAMPIR**

Polis Asli / Surat Keterangan Pengganti Polis \*  
 Kuitansi Asli Pembayaran Premi sampai dengan bulan \* : 29/08/2019  
 Foto copy KTP / SIM Tertanggung dan Pengaju Klaim \*  
 Lain-lain

**Gambar 2.18 Tampilan besaran kalim nilai tunai**

Setelah melakukan kalkulator klaim maka akan muncul besaran nilai tunai penuh yang akan didapatkan oleh nasabah. Total klaim yang dibayarkan oleh perusahaan ke nasabah adalah sebesar Rp. 12.165.563. Nilai tersebut didapatkan dari tabungan nasabah ditambah dengan mudharabah dikurang dengan biaya administrasi dan materai.

**DOKUMEN TERLAMPIR**

<input checked="" type="checkbox"/>	Polis Asli / Surat Keterangan Pengganti Polis*	
<input checked="" type="checkbox"/>	Kuitansi Asli Pembayaran Premi sampai dengan bulan*	: 29/08/2019
<input checked="" type="checkbox"/>	Foto copy KTP / SIM Tertanggung dan Pengaju Klaim*	
<input checked="" type="checkbox"/>	Lain-lain	: CLM SYR 01
		: FOTOCOPY BUKU TABUNGAN
		:

\* = Harus Diisi

Copyright © Call Center All rights reserved Demo Polis Password | P- Installer | Term of Use | About Us

**Gambar 2.19** Tampilan Menu Dokumen Persyaratan Nasabah

Setelah semuanya selesai ceklis pada bagian forum dokumen terlampir jika nasabah sudah memenuhi segala berkas berkas persyaratan sebelum melakukan pengajuan klaim nilai tunai penuh.

Setelah selesai klik print pada bagian pojok kanan bawah untuk mencetak dokumen hasil pemrosesan pengajuan klaim nilai tunai penuh milik nasabah.

**PEMROSESAN PENGAJUAN KLAIM NILAI TUNAI PENUH**

Tanggal Pengajuan : 18/03/2022

**DATA KLAIM**

Status	: Pengajuan Awal
Nomor Polis	: 210300037741
Nama Pemegang Polis	: JUARNADI
Nama Peserta	: JUARNADI
Umur Peserta	: 30 tahun
Manfaat Awal	: 25.600,00 Rupiah
Macam Asuransi	: MITRA IQRA
Jenis Pertanggungsaan	: Non Medical
Besar Premi	: 400.000,00 Rupiah
Cara Bayar	: TRIWULAN
Status Polis	: POLIS INFOR S BARU
Usia Polis	: 13 tahun
Mulai Asuransi	: 09/02/2010
Akhir Asuransi	: 09/02/2026
Masa Asuransi	: 16 Tahun
Nama Pemilik Rek	: JUARNADI
Nama Bank	: BANK CENTRAL ASIA
Nomor Rek	: 8280328309
Premi Telah Dibayar sampai	: 08/08/2019 <a href="#">Lihat Riwayat Pembayaran Premi</a>

Nilai Klaim Tunai Penuh	:	
Tabungan	: 7.193.600,00	Rupiah
Mudharabah	: 1.836.889,00	Rupiah
Titipan Premi	: 0,00	Rupiah
Mudharabah Titipan Premi	: 0,00	Rupiah
Jumlah Nilai Tunai	: 9.030.489,00	Rupiah
Pajak	: 0,00	Rupiah
Biaya Administrasi	: 15.000,00	Rupiah
Materai	: 6.000,00	Rupiah
Jumlah	: 21.000,00	Rupiah
Total Klaim yang dibayarkan	: 9.009.489,00	Rupiah

**DOKUMEN TERLAMPIR**

<input checked="" type="checkbox"/>	Polis Asli / Surat Keterangan Pengganti Polis	
<input checked="" type="checkbox"/>	Kuitansi Asli Pembayaran Premi sampai dengan bulan	: 08/08/2019
<input checked="" type="checkbox"/>	Foto copy KTP / SIM Tertanggung dan Pengaju Klaim	
<input checked="" type="checkbox"/>	Lain-lain	: CLM SYR 01
		: FOTOCOPY BUKU TABUNGAN

**Gambar 2.20** Tampilan Berkas Pemrosesan Pengajuan Klaim Nilai Tunai Penuh

**Gambar 2.20** diatas merupakan hasil dari pemrosesan pengajuan klaim nilai tunai penuh. Setelah selesai melakukan pengajuan klaim nilai tunai penuh, kemudian berkas yang telah disiapkan di scan dan di fotocopy.

Setelah semuanya selesai terinput maka proses pengajuan klaim nilai tunai penuh melalui sistem asuransi pada perusahaan APT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera pun selesai di ajukan.

Departemen klaim memiliki proses klaim standar 14hari kerjaa untuk menyelesaikan klaaim yang masuk jika semua persyaratan terpenuhi. Jika peserta

mengajukan klaim, tetapi beberapa langkah dan persyaratan belum lengkap, maka perusahaan asuransi akan meminta rincian lengkap dan klaim akan ditunda sebelum semuanya selesai.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Dari penelitian proses pengajuan klaim nilai tunai penuh tersebut pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Medan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera merupakan Unit usaha industri asuransi yang menerapkan prinsip syariah.
2. Klaim adalah prosedur dimana tertanggung menuntut suatu jaminan dari perusahaan asuransi atau hak-haknya atau kerugian yang dideritanya.
3. Nilai Tunai adalah jumlah uang tunai yang akan dikembalikan oleh perusahaan asuransi kepada pemegang polis jika pemegang polis membatalkan kontrak.
4. Prosedur pengajuan klaim Nilai Tunai Penuh pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cukup sederhana, apabila nasabah yang mengajukan klaim sudah mengisi formulir pengajuan klaim dengan lengkap dan menyerahkan dokumen yang dipersyaratkan oleh PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, maka klaim akan disetujui.
5. Proses pengajuan klaim Nilai Tunai Penuh pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Medan sudah menggunakan penggunaan Teknologi informasi, yaitu berbasis web.
6. Proses pengajuan Klaim Nilai Tunai Penuh pada PT. Asuransi jiwa Syariah Bumiputera Masih terdapat beberapa kelemahan, seperti penggunaan kertas dan proses manual (tulisan tangan).
7. Departemen klaim memiliki proses klaim standar 14 hari kerja untuk menyelesaikan klaim yang masuk jika semua persyaratan terpenuhi.

### **Saran**

Untuk meningkatkan layanan kepada nasabah agar tidak ada nasabah yang melakukan pengajuan klaim nilai tunai penuh, kemudian P.T. Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Medan harus bisa menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan dan dengan tetap memperhatikan kebutuhan dan keluhan pelanggan. PT. Asuransi Jiwa Syariah cabang Medan menerapkan sistem dalam aktivitas transaksinya. Namun, masih ada beberapa hal tidak efektif dalam proses sistem yang masih dikerjakan secara manual. Maka dari itu, solusi dari penulis kiranya perusahaan menyediakan sistem berbasis web tambahan untuk proses pengajuan klaim nilai tunai penuh kedepannya.

**REFERENCES**

- Ainia, N. Q. (2021). *Analisis SWOT Terhadap Penyelesaian Klaim Asuransi Produk Takaful Dana Pendidikan (study pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang)* (Doctoral dissertation, UIN SMH BANTEN).
- Ali, A. H. (2004). Asuransi dalam perspektif Islam.
- Ali, H. (2004). Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam, Suatu Tinjauan Analilsis Historis dan Praktis, Ed. *Pertama, Cet. Kedua. Kencana, Jakarta.*
- Anggraeni, T. (2010). Mekanisme pengajuan klaim produk individu asuransi jiwa pada PT. MAA Life Assurance Syariah.
- Anwar, K. (2007). *Asuransi syariah, halal & maslahat*. Tiga Serangkai.
- Arsyad, L. (1999). Metodologi Penelitian untuk ekonomi dan bisnis.
- Company Profile, PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Medan.
- Djojosoedarso, Soeisno.(1999). *Prinsip-Prinsip Manajemen Resiko dan Asuransi*. Jakarta: Salemba Empat, Cet. Ke-1.
- Fariska, A., & Syahbudin, F. (2015). Pengaruh Kompetensi Agen Asuransi Terhadap Loyalitas Nasabah pada Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Syariah Palmerah. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 3(1), 21-36.
- Harsono, S. D. (2005). PK. 001 Prinsip-prinsip dan Praktik Asuransi. *Jakarta Insurance Institute (Jakarta: JII, 2009), hlm, 2.*
- Iqbal, M. (2006). *Asuransi umum syariah dalam praktik: upaya menghilangkan gharar, maisir, dan riba*. Gema Insani.
- Irawan, Robby. Head of Claim Departement PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Medan, Wawancara Pribadi, Medan, 18 Maret 2022.
- Ismanto, K. (2009). *Asuransi syari'ah: tinjauan asas-asas hukum Islam: dilengkapi dengan fatwa-fatwa Dewan Syariah Nasional, MUI*. Pustaka Pelajar.
- Istirohah, I. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Peserta Asuransi Jiwa Syari'ah (Studi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Serang)* (Doctoral dissertation, UIN SMH BANTEN).
- Kasmir, B., & Lainnya, L. K. (2004). Jakarta: Rajawali Pers, 2013. *Manajemen Perbankan, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.*
- Majelis Ulama Indonesia. Dewan Syariah Nasional, & Bank Indonesia. (2006). *Himpunan fatwa Dewan Syari'ah Nasional* (Vol. 1). Kerjasama Dewan Syariah Nasional, Majelis Ulama Indonesia [dan] Bank Indonesia.
- Maskanah, S. (2017). IMPLEMENTASI PRODUK ASURANSI JIWA SYARI'AH TERHADAP KESTABILAN EKONOMI KELUARGA. *Tsarwah*, 1(02), 111-128.
- Moleong, L. J. (2007). Metode penelitian kualitatif.
- MUSLEHUDDIN, M. KONTRAK ASURANSI (STUDI PEMIKIRAN MURTADHA MUTHAHHARI DAN.
- Pratiwi, R. *Kepercayaan Nasabah Terhadap Prosedur Pelayanan Klaim Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang* (Doctoral dissertation, UIN RADEN FATAH PALEMBANG).



- Sakti, A., & Abilawa, M. S. (2007). *Ekonomi Islam: Jawaban Atas Kekacauan Ekonomi Modern*. Paradigma: Aqsa.
- SAPRATILA, E., Rasyid, M., & Suhadi AR, A. (2009). *PENERAPAN PRINSIP KEPENTINGAN (PRINCIPLES OF INTEREST) DALAM ASURANSI JIWA PADA AJB BUMIPUTERA 1912 CABANG PALEMBANG* (Doctoral dissertation, Sriwijaya University).
- Soemitra, A. (2009). Bank dan lembaga keuangan syariah.
- Sula, M. S. (2004). *Asuransi syariah: life and general: konsep dan sistem operasional*. Gema Insani.
- Wirduyaningsih, D., Gemala, D., & Berlinti, S. Y. (2005). Bank dan Asuransi Islam di Indonesia. *Jakarta: Kencana Prenada Media*.
- Yanti, D. Analisis pengaruh proses pembayaran terhadap persepsi pemegang polis asuransi jiwa: studi kasus pada Asuransi Jiwa PT. Aig Life Karawaci.