

**MEKANISME KLAIM ASURANSI JIWA NASABAH
PEMBIAYAAN PRODUKTIF DI BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG KOTA PALANGKA RAYA 1**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-Tugas dan Sebagai Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh

SAID RIYADI
NIM 1704110177

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNINS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
TAHUN 2022 M/1443 H**

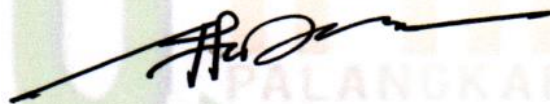
PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : **MEKANISME KLAIM ASURANSI JIWA
NASABAH PEMBIAYAAN PRODUKTIF DI
BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR
CABANG KOTA PALANGKA RAYA 1**

NAMA : SAID RIYADI
NIM : 1704110177
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN : EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH
JENJANG : STRATA SATU (S1)

Palangka Raya, 25 April 2022

Menyetujui
Pembimbing I



Ali Sadikin, S.E., M.S.I
NIP. 197402011999031002

Pembimbing II



Rahmad Kurniawan, S.E., Sy., M.E
NIP. 198809122019031005

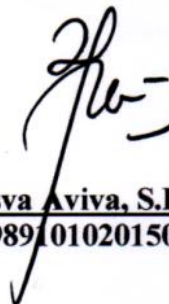
Mengetahui

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. M. Ali Sibram Malisi, M. Ag
NIP. 197404232001121002

Ketua Jurusan
Ekonomi Islam



Dr. Itsla Yunisva Aviva, S.E.I., M.E.Sy
NIP. 198910102015032012

NOTA DINAS

Hal : Mohon diuji skripsi

Palangka Raya, 25 April 2022

Saudara Said Riyadi

Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi

FEBI IAIN Palangka Raya

Di-

Palangka Raya

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara :

Nama : Said Riyadi

NIM : 1704110177

Judul : **MEKANISME KLAIM ASURANSI Jiwa NASABAH
PEMBIAYAAN PRODUKTIF DI BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG KOTA PALANGKA
RAYA 1**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I

Pembimbing II



Ali Sadikin, S.E., M.S.I
NIP. 197402011999031002



Rahmad Kurniawan, S.E., Sy., M.E
NIP. 198809122019031005

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul '**MEKANISME KLAIM ASURANSI Jiwa NASABAH PEMBIAYAAN PRODUKTIF DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PALANGKA RAYA 01**'. Oleh Said Riyadi, NIM : 1704110177 telah dimunaqasahkan oleh tim *munaqasah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari : Senin

Tanggal : Palangka Raya, 23 Mei 2022

TIM PENGUJI

1. **Jelita, M.SI**
(Ketua Sidang/penguji)
2. **Dr. Syarifuddin, M.A.g**
(Penguji I)
3. **Ali, Sadikin, M.SI**
(Penguji II)
4. **Rahmad Kurniawan, M.E**
(Penguji/sekretaris)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. M. Ali Sibram Malisi, M.Ag
NIP. 197404232001121002

MEKANISME KLAIM ASURANSI Jiwa NASABAH PEMBIAYAAN PRODUKTIF DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG KOTA PALANGKA RAYA 1

ABSTRAK

Oleh : Said Riyadi
NIM. 1704110177

Penelitian ini berupaya untuk mengkaji 1) Bagaimana mekanisme klaim asuransi nasabah pada pembiayaan produktif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang di Kota Palangka Raya , 2) Apa saja kendala nasabah dalam melakukan klaim asuransi pada pembiayaan produktif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang di Kota Palangka Raya 1.

Adapun penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KC Kota Palangka Raya 1 dengan subjek penelitiannya yaitu dari *Consumer Business Staff* (CBS), sedangkan objeknya yaitu mekanisme klaim asuransi pada nasabah pembiayaan bank pada Bank Syariah Indonesia kantor cabang di Kota Palangka Raya 1. Sedangkan subjek penelitian diambil dari Nasabah Pembiayaan Asuransi dan Staf Bank Syariah Indonesia kantor cabang di Kota Palangka Raya 1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *kualitatif deskriptif* dan jenisnya yaitu *field research* atau penelitian lapangan, metode pengumpulan datanya yaitu melakukan observasi langsung ke Bank Syariah Indonesia KC Kota Palangka Raya 1, kemudian peneliti mengumpulkan data sebanyak-banyaknya terkait pelaksanaan pengajuan klaim asuransi nasabah di Bank Syariah Indonesia KC 1 Kota Palangka Raya dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan ketentuan polis asuransi jumlah bahwasanya proses pengajuan klaim terdapat beberapa kendala namun kendala tersebut tidak terlalu serius. Kendala-kendala dalam pengajuan klaim asuransi bagi pihak ahli waris yang mana bertanggung mengalami risiko meninggal dunia pada saat pembiayaan produktif, dari bertanggung dapat berupa; kurangnya pengetahuan ahli waris akan pentingnya jaminan asuransi, kurang lengkapnya data-data atau dokumen pengajuan oleh pihak bertanggung yang diajukan kepada pihak penanggung sehingga mengalami sedikit keterlambatan untuk diproses dan dibayarkan kepada pihak ahli waris. Pertanggung jawaban pihak bank terhadap klaim yang mengalami kendala, untuk kendala yang dihadapi hampir sama yaitu terletak pada *miss komunikasi* antara nasabah dan pihak bank dan juga kurang kooperatifnya nasabah yang dimaksudkan pada saat klaim perusahaan asuransi sudah menentukan *deadline* pengumpulan berkas sedangkan dari nasabah belum ada konfirmasi untuk pengajuan berkas. Disini pihak BSI KC 1 Kota Palangka Raya dinilai sangat sigap untuk mengatasi masalah tersebut.

Kata kunci : Asuransi, Pembiayaan Produktif, Bank Syariah

**CUSTOMER LIFE INSURANCE CLAIMS MECHANISM ON EARNING
FINANCING AT INDONESIAN SHARIA BANK OFFICE BRANCH
PALANGKA RAYA CITY 1**

ABSTRACT

**By: Said Riyadi
NIM 1704110177**

This study seeks to examine 1) How is the mechanism of customer insurance claims on productive financing at Bank Syariah Indonesia Branch Office in Palangka Raya City1, 2) What are the customer obstacles in making insurance claims on productive financing at Bank Syariah Indonesia Branch Office in Palangka Raya City 1.

This research was conducted at Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya City 1 with the research subject being the Consumer Business Staff (CBS), while the object was the mechanism of insurance claims on bank financing customers at Bank Syariah Indonesia branch office in Palangka Raya City 1. While the research subjects were taken from Insurance Financing Customers and Staff of Bank Syariah Indonesia branch in Palangka Raya City 1. The method used in this study is a qualitative method with descriptive qualitative methods and the type is field research or field research, the data collection method is to make direct observations to Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya City 1, then researchers collect as much data as possible related to the implementation of claim submissions. customer insurance at Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya City 1 with observations, interviews and documentation.

The findings of this study indicate that the process of submitting and implementing claims payments at BSI KC Palangka Raya City 1. However, back again with which insurance company the bank cooperates with, and whether the heirs do not violate the claims rules provided by both the bank and the insurance company. Constraints in submitting insurance claims for heirs in which the insured experiences the risk of death during productive financing, from the insured can be in the form of; lack of knowledge of the heirs about the importance of insurance coverage, incomplete data or submission documents by the insured party submitted to the insurer so that they experience a bit of delay to be processed and paid to the heirs. The responsibility of the bank for claims that are experiencing problems, for the obstacles faced are almost the same, which lies in the miscommunication between the customer and the bank and also the lack of cooperativeness of the customer, which is intended when the insurance company claims has determined the deadline for file collection, while from the customer there has been no confirmation for file submission. Here the BSI KC Palangka Raya City 1 is considered very swift to overcome this problem.

Keywords : Insurance, Productive Financing, Islamic Banking.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang hanya kepadanya kita menyembah serta memohon pertolongan atas limpahan taufiq, rahmat dan hidayahnya sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Mekanisme klaim asuransi jiwa nasabah pembiayaan Produktif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1”. Sholawat dan salam semoga selalu tercurahkan kehadiran junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan juga pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyusun skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, arahan, dan dukungan selama peneliti melaksanakan perkuliahan di prodi Perbankan Syariah Insitut Agama Islam Negeri Palangka Raya sehingga selesainya skripsi ini, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M.Ag selaku Rektor Insitut Agama Islam Negeri Palangka Raya,
2. Bapak Dr. M. Ali Sibram Malisi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Insitut Agama Islam Negeri Palangka Raya,
3. Ibu Dr. Itsla Yunisva Aviva, S.E.I., M.E.Sy Selaku ketua Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya,
4. Ibu Fadiah Adlina, M.Pd.I selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya,

5. Bapak Isra Misra, S.E., M.S.I, selaku dosen penasehat akademik selama penulis menjalani perkuliahan,
6. Bapak Ali Sadikin, S.E., M.S.I dan Bapak Rahmad Kurniawan, S.E., Sy., M.E, selaku Pembimbing 1 dan 2 yang memberikan bimbingan, bantuan dan saran dalam proses pembuatan skripsi ini,
7. Pihak Bank Syariah kantor cabang 1 Palangka Raya yang telah membantu penelitian menyelesaikan skripsi ini dengan baik
8. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Insitut Agama Islam Negri Palangka Raya Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada peneliti selama menjalani perkuliahan dan membantu serta memberikan informasi terkait dengan penelitian,
9. Semua teman-teman Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2017 kelas A, B dan C, khususnya para teman-teman saya yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini dan,

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya kepada semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin Ya Robbal alamin

Palangka Raya, 25 April 2022
Peneliti,

SAID RIYADI
NIM:1704110177

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Said Riyadi
NIM : 1704110177
Program Studi/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenjang : Strata Satu/S1

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “MEKANISME KLAIM ASURANSI JIWA NASABAH PEMBIAYAAN PRODUKTIF DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG KOTA PALANGKA RAYA 1” adalah benar karya ilmiah saya sendiri. Jika kemudian hari karya ini terbukti merupakan duplikat atau plagiat dari karya orang lain maka saya siap menanggung risiko atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, 25 April 2022

Yang membuat Pernyataan



Said Riyadi
Said Riyadi

NIM 1704110177

MOTTO

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

“Dan janganlah kamu (merasa) lemah, dan jangan (pula) bersedih hati, sebab kamu paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang beriman”

QS. Ali Imran (3) : 139



PERSEMBAHAN



Alhamdulillah rabbil ‘alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmatnya dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dengan rasa syukur yang mendalam, sebelumnya karya ini saya persembahkan kepada:

1. Untuk kedua orang tua saya ibu (Juwarni), bapak (Tarmuji), adik (Tomi Hariyadi, Hana Safitri dan Dafin Faaz Ilman) terima kasih banyak selalu memanjatkan do'a untuk kebaikan saya sehingga diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini, memberikan kasih sayang dan semangat yang tiada hentinya. Semoga dengan selesainya skripsi ini dan Gelar Sarjana Ekonomi ini bisa bermanfaat untuk orang lain dengan jalan yang di ridho'i Allah SWT. Aamiin Ya Rabbal Alamin,
2. Untuk civitas akademik dan kampus tercinta IAIN Palangka Raya, dan semua dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terimakasih telah memberikan ilmu untuk saya kurang lebih empat tahun selama masa kuliah,
3. Untuk Bapak dosen pembimbing saya Bapak Isra Misra, S.E., M.SI Bapak Ali Sadikin, S.E., M.SI dan Bapak Rahmad Kurniawan, S.E., SY., M.E, yang telah memberikan bimbingan dan saran kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini,
4. Untuk sahabat saya Muhammad Yusuf, S.Pd, Achmad Akbar, S.Pd, Rizal Setiawan, S.Pd, Eka Nurjannah S.Pd, Anggi Frasetya S.E, Fitri Andri Yani, S.E, dan Bayu Sugoro, terima kasih sudah memberikan saya semangat, waktu dan tenaga yang diberikan. Dan semoga kedepannya kita bisa sukses di dunia maupun di akhirat. Aamiin Ya Rabbal Alamin
5. Untuk teman-teman Program Studi Perbankan Syariah C angkatan 2017 terima kasih banyak telah memberikan support dan terima kasih atas waktu yang kalian berikan saat dibangku perkuliahan,

6. Untuk teman-teman dari berbagai prodi dan jurusan, teman-teman yang berbeda fakultas, teman-teman semasa organisasi, serta teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu. Terimakasih atas bantuan do'a, semangat, nasihat, canda tawa tangis, serta kebaikan yang kalian berikan selama ini, aku tak akan melupakan semua yang telah kalian berikan selama ini.
7. Untuk semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih untuk semua bantuan, dukungan dan do'anya. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian Aamiin Ya Rabbal Alamin.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	Be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Ṣā'</i>	Ṣ	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	H	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Ḍal</i>	Ḍ	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sīn</i>	S	Es
ش	<i>Ṣyīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Ṣād</i>	Ṣ	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	d	de titik di bawah
ط	<i>Tā'</i>	Ṭ	te titik di bawah
ظ	<i>Zā'</i>	Z	zet titik di bawah
ع	<i>'Ayn</i>	...'	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gayn</i>	G	Ge

ف	<i>Fā'</i>	F	Ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kāf</i>	K	Ka

ل	<i>Lām</i>	L	El
م	<i>Mīm</i>	M	Em
ن	<i>Nūn</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We
ه	<i>Hā'</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	... ' ...	Apostrof
ي	<i>Yā</i>	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena *tasydīd* Ditulis Rangkap:

مُتَعَقِّدِينَ	Ditulis	<i>muta'āqqidīn</i>
عِدَّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Tā' marbūtah di Akhir Kata.

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t:

الله نعمة	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul-fitri</i>

D. Vokal Pendek

—َ—	Fathah	Ditulis	A
—	Kasrah	Ditulis	I
—ُ—	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang:

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī
مجيد	Ditulis	<i>Majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal Rangkap:

Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal-vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata, Dipisahkan dengan Apostrof.

انتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “l” (el) nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
هل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
NOTA DINAS	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	x
PERSEMBAHAN	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xiii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR BAGAN.....	xx
DAFTAR SINGKATAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Kajian Pustaka	16
1. Teori Asuransi	16
2. Teori Asuransi pembiayaan/Kredit	21
3. Mekanisme Klaim Asuransi.....	22
4. Teori Pembiayaan produktif.....	24
5. Pengertian Bank Syariah.....	29
C. Kerangka Pikir	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	32
B. Waktu dan Tempat Penelitian	33

C. Objek dan Subjek Penelitian	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Pengabsahan Data.....	38
F. Analisis Data.....	38
G. Sistematika Penulisan	40
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	42
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
B. Penyajian Data.....	48
1. Bagaimana mekanisme klaim asuransi jiwa nasabah pembiayaan produktif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1	49
2. Apa saja kendala nasabah dalam melakukan klaim asuransi jiwa pembiayaan produktif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1	57
C. Analisis Data Hasil Penelitian.....	61
1. Bagaimana mekanisme klaim asuransi jiwa nasabah pembiayaan produktif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1	62
2. Apa saja kendala nasabah dalam melakukan klaim asuransi pada pembiayaan produktif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1	70
BAB V PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
A. Buku	80
B. Jurnal/Skripsi.....	82
C. Internet.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Serta Kedudukan Penulis

Tabel 4.1 Subjek Penelitian

Tabel 4.2 Dokumen Kelengkapan Proses Klaim Asuransi



DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Sistem Kerja Analisis Data

Bagan 4.1 Struktur Organisasi BSI KC 1 Palangka Raya

Bagan 4.2 Prosedur Pengajuan Klaim



DAFTAR SINGKATAN

1. ATM : Anjungan Tunai Mandiri
2. BO : *Beneficial Owner*
3. BUMN : Badan Usaha Milik Negara
4. DPS : Dewan Pengawas Syariah
5. KC : Kantor Cabang
6. KK : Kartu Keluarga
7. KTP : Kartu Tanda Pengenal
8. KTSP : Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan
9. KPR : Kredit Pemilikan Rumah
10. KUHD : Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
11. MUI : Majelis Ulama Indonesia
12. OJK : Otoritas Jasa Keuangan
13. PPAP : Penyisihan Pencadangan Aktiva Produktif
14. PT : Perseroan Terbatas
15. POJK : Peraturan Otoritas Jasa Keuangan
16. SMS : *Short Message Service*
17. SOP : *Standar Operatinal Procedur*
18. SPAP : Surat Permohonan Asuransi dan Pelayanan Peserta
19. TBK : Perusahaan Perseroan Terbuka
20. TLO : *Total Lost Only*
21. QS : Qur'an Surah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Asuransi adalah salah satu bentuk manajemen atau pengendalian risiko, dengan cara mengalihkan risiko (*transfer of risk*) atau membagi risiko (*distribution of risk*) dari pihak yang memiliki kemungkinan menderita karena adanya risiko kepada pihak lain (perusahaan asuransi), yang bersedia melindungi dari kemungkinan terjadi risiko pada pihak pertama. Pengalihan dan membagi risiko tersebut tentu saja didasari dengan aturan-aturan hukum dan prinsip-prinsip yang berlaku dalam perjanjian asuransi.¹

Asuransi dilakukan untuk mencegah terjadinya musibah yang akan menimpa, baik berupa kecelakaan, kematian atau kebakaran rumah dan lain-lain. Cara pertama adalah dengan menanggungnya sendiri (*risk retention*), yang kedua, mengalihkan risiko ke pihak lain (*risk transfer*), dan yang ketiga mengelolanya bersama-sama (*risk sharing*), dalam hal tersebut adalah kebutuhan terhadap perlindungan atau jaminan untuk mengatasi risiko.²

Asuransi dapat dibagi berdasarkan obyeknya kepada beberapa bentuk:

1. Asuransi kesehatan, yaitu: pihak asuransi menanggung seluruh biaya pengobatan pihak tertanggung.
2. Asuransi jiwa, yaitu: pihak asuransi memberikan uang dalam jumlah tertentu kepada ahli waris pihak tertanggung andai dia meninggal dunia.

¹ Tuti Rastuti, “*Aspek Hukum Perjanjian Syariah*” (Jakarta: Pustaka Yustisia, 2011), h. 4.

² A. Hasyim Ali, “*Pengantar Asurans*” (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002) h. 14.

3. Asuransi pihak ketiga, yaitu: pertanggunggunaan resiko karena tuntutan biaya ganti rugi dari pihak ketiga yang dirugikan, seperti kecelakaan lalu lintas atau kesalahan dalam profesi.
4. Asuransi properti, seperti : rumah, barang dan lain-lain.³

Asuransi dapat diartikan sebagai usaha bersama dalam membagikan kerugian kepada beberapa orang secara merata melalui sumbangan yang ditujukan bagi dana bantuan keuangan bersama. Sistem ini dilaksanakan oleh sejumlah besar manusia yang telah bersiap untuk menghadapi suatu peristiwa yang tidak diinginkan. Jika sebagian mereka ditimpa peristiwa tersebut, maka semuanya saling menolong dengan pemberian uang mereka untuk dapat menutupi kerugian besar yang dialami oleh sebagian lain.⁴

Kontrak asuransi adalah kontrak diantara dua pihak yaitu antara peserta dengan perusahaan asuransi. Pihak pertama setuju untuk membayar ganti rugi pihak kedua apabila terjadi hal yang menimbulkan kerugian sebagai balasan biaya atau premium yang dibayar oleh pihak peserta asuransi. Kepentingan dan tujuan asuransi adalah untuk melindungi risiko dan kerugian keuangan yang dihadapi seseorang, ini dianggap sebagai kebutuhan dasar manusia karena ketika terjadi peristiwa musibah maka manusia sangat memerlukan asuransi untuk mengatasinya. Kepentingan asuransi seperti ini adalah dianggap sama pentingnya dengan pemeliharaan atas undang undang dan hukum. Karena itu perlindungan asuransi adalah

³ Yusuf Al Subaily, "*Fiqh Perbankan Syariah: pengantar fiqh muamalat dn aplikasinya alam ekonomi modern*" Dosen Pasca Sarjana Universitas Islam Imam Muhammad Saud, h. 28-29.

⁴ Nurul Ichsan Flasan, "*Pengantar asuransi syariah*" (Jakarta: Gaung Persada Press Group, 2014), h. 51.

salah satu macam perlindungan yang tidak boleh diaanggap enteng oleh setiap anggota masyarakat untuk menghadapi kemungkinan terjadinya berbagai musibah atau tragedi.⁵

Kebutuhan akan jasa asuransi makin dirasakan, baik oleh prorangan, badan maupun dunia usaha di Indonesia. Perkembangan dunia perasuransian di Indonesia, khususnya asuransi syariah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat sebagaimana pertumbuhan Bank Syariah. Saat ini produk asuransi syariah sangat mudah ditemukan baik di lembaga perbankan maupun lembaga non bank. Salah satunya bisa kita temui pada bank BNI Syariah kota Palangka Raya dimana, Bank ini meng cover setiap transaksi pembiayaan dengan asuransi yang disebut dengan asuransi jiwa pembiayaan syariah.

Asuransi pembiayaan syariah adalah asuransi yang memberikan perlindungan dan jaminan terhadap peserta atau penerima pinjaman atau debitur apabila meninggal dunia karena sakit atau kecelakaan. Asuransi ini akan di cover apabila peserta belum menyelesaikan pinjamannya.⁶

Pada penelitian ini peneliti tertarik untuk meneliti tentang bagaimana mekanisme klaim asuransi jiwa pembiayaan nasabah di Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Kota Palangka Raya 1 yang sebelumnya adalah Bank BNI Syariah, bank naungan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak pada sektor perbankan. Memberikan layanan asuransi

⁵ *Ibid*; h. 51.

⁶ Sanhas Ulfah Hapsari, “*Mekanisme Klaim Asuransi Jiwa Pembiayaan Syariah Berdasarkan Akad Kafalah di Bank Muamalat dan Akad Wakalah Bil Ujrah di Syariah Cabang Malang*” Skripsi: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2015, h. 4.

merupakan salah satu pelayanan dalam marketing bank untuk mendapatkan konsumen.

Makin meningkatnya minat masyarakat Indonesia terhadap transaksi pembiayaan di bank syariah, mengharuskan langkah antisipasi risiko pembiayaan bermasalah perlu dilakukan. Lembaga perbankan syariah harus bisa melakukan system manajemen risiko pembiayaan yang baik agar risiko yang terjadi dapat diminimalisir, salah satunya dengan cara bekerjasama dengan perusahaan asuransi syariah. Perusahaan-perusahaan jasa asuransi termasuk sarana terpenting yang dirujuk lembaga perbankan untuk melindungi dan menjamin keamanan diri nasabah yang melakukan pembiayaan pada bank dari berbagai risiko atau bahaya yang mengancam jiwa nasabah yang melakukan pembiayaan, pelaksanaan penjaminan pembiayaan tersebut dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan perjanjian.⁷

Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya memiliki eksistensi yang kuat, yang mampu bertahan hingga saat ini. Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya juga memberlakukan klaim asuransi terhadap nasabah pembiayaan agar mendapatkan jaminan atas asuransi tersebut. Klaim asuransi pasti memerlukan mekanisme untuk menuju persetujuan klaim tersebut. Mekanisme yang baik akan memberikan pelayanan dan kemudahan. Berdasarkan realitas ini, peneliti memiliki ketertarikan untuk mengetahui lebih dalam bagaimana mekanisme perbankan dalam klaim asuransi untuk nasabah pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia Kantor

⁷ Sugeng Haryadi, “Analisis Pengelolaan Asuransi Tafakul Pembiayaan (Bancassurance), PT. Asuransi Tafakul Keluarga Pada Bank BNI Syariah Boulevard Bukit Dharmo Surabaya” Skripsi: UIN Sunan Ampel: Surabaya, 2017, h 3-4.

Cabang Kota Palangka Raya 1.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Kota Palangka Raya 1 diperoleh data berikut. Saudara Khabib Musthofa merupakan salah satu pegawai Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Kota Palangka Raya 1, dalam pernyataan menyatakan bahwa di Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Kota Palangka Raya 1 ada beberapa jenis asuransi yang digunakan dalam pembiayaan yaitu Asuransi Jiwa, Asuransi Penjamin atau Proteksi. Hampir semua Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Kota Palangka Raya 1 dicover oleh asuransi sesuai ketentuannya. Ada beberapa yang semisal pembiayaan cash kolektral (pembiayaan dengan jaminan, tabungan atau deposito) dia tidak dicover oleh asuransi. Adapun, apabila ada yang tidak memenuhi syarat dan ketentuan saat proses klaim dari perusahaan asuransinya maka akan tertolak.⁸

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui dengan adanya asuransi pembiayaan, Penjamin atau Proteksi bisa melindungi nasabah dan menjamin keamanan diri nasabah yang melakukan pembiayaan pada bank dari berbagai risiko seperti meninggal dunia, sehingga pembiayaan/kredit nasabah terselesaikan dengan lunas dan pihak bank pun juga merasa aman dalam memberikan pembiayaan/kredit tersebut. Dengan adanya asuransi pembiayaan tersebut, maka dalam hal ini perlu adanya mekanisme kalim asuransi yang jelas serta pihak asuransi tentunya harus bisa memberikan

⁸ Observasi dengan Khabib Musthofa, di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1, 19 November 2021

klaim asuransi ke nasabah yang melakukan pembiayaan apabila ada nasabah meninggal dunia, sehingga antara nasabah dan pihak bank sama-sama merasa aman karena adanya asuransi tersebut yang bisa diklaim sewaktu-waktu. dari latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam tentang bagaimana mekanisme klaim asuransi jiwa nasabah pembiayaan produktif di bank syariah indonesia kantor Cabang Kota Palangka Raya 1 dengan judul: **“MEKANISME KLAIM ASURANSI JIWA NASABAH PEMBIAYAAN PRODUKTIF DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG KOTA PALANGKA RAYA 1”**

B. Batasan Masalah

Agar pembahasan ini tidak menyebar luas maka perlu adanya batasan masalah dalam penelitian ini. Batasan masalah dalam penelitian ini sangat penting dalam mendekati pada pokok masalah yang akan dibahas. Penelitian ini hanya berfokus pada mekanisme klaim asuransi jiwa nasabah pembiayaan produktif di bank syariah indonesia kantor cabang kota Palangka Raya 1.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah diuraikan pada latar belakang diatas dan mengingat pembahasan ini memiliki berbagai macam isu-isu yang terkait dengannya, maka dirumuskanlah penelitian ini sebatas pada dua sub masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme klaim asuransi jiwa nasabah pembiayaan produktif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka

Raya 1?

2. Apa saja kendala nasabah dalam melakukan klaim asuransi jiwa pembiayaan produktif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1?

D. Tujuan Penelitian

Yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan mekanisme klaim asuransi jiwa nasabah pembiayaan produktif di Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Kota Palangka Raya 1.
2. Mengetahui kendala nasabah dalam mekanisme klaim asuransi jiwa nasabah pembiayaan produktif di Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Kota Palangka Raya 1.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini mampu menjadi khazanah keilmuan yang dapat berguna bagi pengembangan ilmu perbankan syariah dalam bidang yang berkaitan dengannya. Kemudian sebagai acuan untuk penelitian berikutnya yang memiliki kesamaan.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tugas akhir perkuliahan untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.

Kemudian mampu memberikan masukan dan mempermudah pihak bank dalam mekanisme klaim asuransi terhadap nasabah yang terdampak cacat atau meninggal.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada pembuatan penulisan, penelitian ini mengumpulkan beberapa bacaan atau referensi yang berhubungan. Pada bagian ini peneliti akan menjelaskan telaah pustaka mengenai penelitian atau tulisan terdahulu yang sebelumnya berhubungan dengan permasalahan penelitian yang diteliti.

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Dina Hardiana Febriani, Penelitian ini adalah skripsi tahun 2008, mahasiswi fakultas Hukum Universitas Jember, dengan judul “Pelaksanaan Asuransi Jiwa Sebagai Upaya Menyelesaikan Tanggungan Kredit Pensiun Akibat Meninggalnya Debitur Pada PT.Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Nganjuk Unit Ngetos”. Penelitian ini menggunakan penelitian yuridis normatif dengan metode deskriptif serta pendekatan kualitatif.

Masalah yang dikaji dalam penelitian ini berfokus pada perbandingan akad asuransi jiwa pembiayaan syariah antara Muamalat dan BNI Syariah, serta mengetahui mekanisme klaim asuransi jiwa di bank muamalat dan BNI Syariah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Bekerja sama dengan PT.Asuransi Bringin Life untuk mengasuransikan debiturnya dalam hal pembiayaan kredit. Asuransi ini disebut dengan asuransi jiwa, dengan adanya asuransi jiwa ini PT.Bank Rakyat Indonesia merasa aman dalam memberikan pembiayaan kredit.

Sehingga apabila terjadi tunggakan kredit yang disebabkan debitur meninggal dunia maka kredit tersebut tetap dapat dilunasi. Karena pihak bank dapat mengajukan klaim pada perusahaan asuransi yang bersangkutan, kemudian pembayaran klaim atau uang pertanggungan tersebut digunakan untuk membayar sisa kredit yang belum dibayar oleh debitur yang telah meninggal dunia.⁹

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Shan haz Ulfah Hapsari, Penelitian dengan judul skripsinya “Mekanisme Klaim Asuransi Jiwa Pembiayaan Syariah Berdasarkan Akad Kafalah Di Bank Muamalat Dan Akad Wakalah Bil Ujarah Di BNI Syariah Cabang Malang” Tahun 2015 di Malang. Masalah yang dikaji dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana perbandingan akad asuransi jiwa pembiayaan syariah antara Bank Muamalat dan BNI Syariah serta bagaimana perbandingan mekanisme klaim asuransi jiwa pembiayaan syariah di Bank Muamalat dan BNI Syariah.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa Asuransi Jiwa Pembiayaan Syariah adalah asuransi yang memberikan perlindungan dan jaminan terhadap peserta atau penerima pinjaman atau debitur apabila meninggal dunia baik karena sakit atau kecelakaan. Penggunaan Akad Kafâlah pada Bank Muamalat terjadi antara pihak Bank Muamalat Kantor Pusat dengan Pialang Asuransi. Dimana pialang asuransi yang berperan sebagai kâfil berkewajiban untuk melunasi hutang peserta, ketika peserta meninggal dunia baik karena sakit ataupun kecelakaan. Sedangkan

⁹ Dina Hardiana, *Pelaksanaan Asuransi Jiwa Sebagai Upaya Menyelesaikan Tanggungan Kredit Pensiun Akibat Meninggalnya Debitur Pada PT.Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Nganjuk Unit Ngetos*, hal. 8

penggunaan Akad Wakâlah bil Ujrah pada BNI Syariah Cabang Malang terjadi antara pihak BNI Syariah Kantor Pusat dengan perusahaan asuransi syariah secara langsung. Dimana pihak bank memberikan kuasa kepada perusahaan asuransi syariah untuk mengelola dana peserta dan berkewajiban melunasi hutang peserta ketika meninggal dunia yang dikarenakan sakit ataupun kecelakaan. Dalam akad ini peserta akan dikenakan ujah maksimal sebesar 45%. Sedangkan klaim asuransi adalah hak peserta asuransi yang wajib diberikan oleh perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad. Mekanisme klaim yang terdapat pada Bank Muamalat terdiri dari empat (4) tahap, yaitu (a) ahli waris mengajukan permohonan pengajuan klaim kepada pihak bank dengan membawa dokumen yang telah dipersyaratkan (b) Pihak bank akan memberikan dokumen tersebut kepada pialang asuransi (c) pialang asuransi akan meneruskan dokumen tersebut kepada perusahaan asuransi yang bersangkutan (d) perusahaan asuransi akan memproses permohonan tersebut. Sedangkan mekanisme klaim yang terdapat pada BNI Syariah Cabang Malang terdiri dari tiga (3) tahap, yaitu:

(a) Ahli waris mengajukan permohonan pengajuan klaim kepada pihak bank dengan membawa dokumen yang telah dipersyaratkan. (b) Bank akan meneruskan dokumen tersebut kepada pihak asuransi syariah yang bersangkutan. (c) perusahaan asuransi syariah akan memproses permohonan tersebut.¹⁰

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Aulia Akma, dengan judul

¹⁰ Sanhas Ulfah Hapsari, *“Mekanisme Klaim Asuransi Jiwa Pembiayaan Syariah Berdasarkan Akad Kafalah di Bank Muamalat dan Akad Wakalah Bil Ujrah di Syariah Cabang.*

Skripsinya “Efektivitas pelaksanaan pelunasan hutang melalui klaim asuransi syariah kepada nasabah Bank syariah mandiri (di PT. Asuransi jiwa al-amin kota bengkulu)“. Masalah yang dikaji dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana mekanisme pelaksanaan pelunasan hutang melalui klaim asuransi syariah kepada nasabah Bank Syariah Mandiri di asuransi jiwa Al-Amin, hambatan apa saja dalam pelaksanaan pelunasan hutang melalui klaim asuransi syariah kepada nasabah Bank Syariah Mandiri di asuransi jiwa Al-Amin, serta bagaimana efektivitas pelaksanaan pelunasan hutang melalui klaim asuransi syariah kepada Nasabah Bank Syariah Mandiri di asuransi jiwa Al-Amin.

Hasil penelian ini mengungkapkan bahwa, mekanisme pelaksanaan pelunasan hutang melalui klaim kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Di asuransi jiwa Al-Amin dimulai dari nasabah dengan pembiayaan saat akad, melapor dengan pihak bank dan melengkapi persyaratan, nasabah meninggal ahli waris melaporkan, saat itulah asuransi membayarkan hutang klaim kepada Bank Syariah Mandiri. Hambatan dalam pelaksanaan pelunasan hutang melalui klaim kepada nasabah Bank Syariah Mandiri di asuransi jiwa Al-Amin itu sendiri tidak ada hambatan yang berarti karena hambatan itu adalah teknis saja. Karena pada dasarnya pelaksanaan pelunasan hutang melalui klaim pada PT Asuransi jiwa al-amin itu terbilang paling bagus. Sedangkan Efektivitas pelaksanaan pelunasan hutang melalui klaim kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Di Asuransi Jiwa Al-Amin mempunyai pengukuran cukup efektif dan ada juga yang

kurang efektif karena ada sekitar 70 % sampai 84 % oleh karena itulah langkah yang diambil oleh pihak asuransi tersebut adalah teknik perhitungan (Service Level Agreement) SLA dimana teknik ini dapat menghitung tentang pembayaran klaim dan akseptasi pesertaan.¹¹

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Annisa, Mahasiswa mahasiswi UIN Antasari Banjarmasin, Fakultas Syariah, Program Studi Asuransi Syariah dengan judul “Klaim Nasabah yang Mengalami Musibah Kebakaran Pada Asuransi Takaful di Kota Banjarmasin”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran klaim nasabah yang mengalami musibah kebakaran dan dampak yang dirasakan oleh nasabah setelah mengajukan klaim pada perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin. Pada dasarnya bahwa dalam asuransi diperintahkan kepada kita untuk menyantuni orang yang kehilangan harta benda, kematian hingga musibah lainnya. Tindakan tersebut merupakan wujud kepedulian dan solidaritas serta tolong menolong antar manusia. Dikalangan umat Islam terkadang masih ada kesalahpahaman bahwa jika orang tersebut mengikuti asuransi seolah menyalahi dan melawan takdir. Islam mengakui bahwa kematian, kecelakaan dan musibah kebakaran merupakan qadha dan qadhar dari Allah SWT. Hal itu tidak bisa ditolak tetapi kita sebagai umat muslim diperintahkan Allah SWT untuk selalu berusaha dan Allah SWT lah yang

¹¹ Aulia Akmal, *Efektivitas pelaksanaan pelunasan hutang melalui klaim asuransi syariah kepada nasabah Bank syariah mandiri (di pt. Asuransi jiwa al-amin kota bengkulu)*, hal. 19

berwenang untuk menentukannya.¹²

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Elisatin Ernawati (2015) Universitas Airlangga dengan judul Thesis “Asuransi Jiwa dalam Perjanjian Pembiayaan Bank Syariah”. Dengan jenis penelitian deskriptif-kualitatif, hasil penelitian ini adalah tidak ada ketentuan tegas menyangkut dengan seluruh ahli waris yang berhak menerima klaim. Asuransi jiwa kredit dalam pembiayaan tidak memandang kewarisan menurut hukum apapun. Disini yang menjadi penerima manfaatnya adalah pihak bank/ debitur. Akan tetapi bila terjadi sisa manfaat maka akan dikembalikan ahli waris kepada nasabah.¹³

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Serta Kedudukan Penulis

No	Nama	Judul, Tahun, dan Jenis Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Dina Hardiana Febriani	“Pelaksanaan Asuransi Jiwa Sebagai Upaya Menyelesaikan Tanggungan Kredit Pensiun Akibat Meninggalnya Debitur Pada PT.Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Nganjuk Unit Ngetos” Tahun 2008, (Penelitian Kualitatif)	Penelitian kualitatif, dan sama sama meneliti Asuransi	Pelaksanaan Asuransi Jiwa Sebagai Upaya Menyelesaikan Tanggungan Kredit Pensiun Akibat Meninggalnya Debitur
2	Shanhaz Ulfah Hapsari	“Mekanisme Klaim Asuransi Jiwa Pembiayaan Syariah	Penelitian kualitatif, sama sama	Mekanisme Klaim Asuransi Jiwa

¹² Annisa, “*Klaim Nasabah yang Mangalmi Musibah Kebakaran pada Asuransi Tafakul di Kota Banjarmasin*” Skripsi: Banjarmasin : UIN ANtasari Banjarmasin, 2009, h. 394.

¹³ Elisatin Erna Wati, “*Asuransi Jiwa dalam Perjanjian Pembiayaan Bank*” Thesis Magister, Universitas Airlangga, Surabaya, 2015, h. 4.

		Berdasarkan Akad Kafalah Di Bank Muamalat Dan Akad Wakalah Bil Ujarah Di BNI Syariah Cabang Malang”, Tahun 2015, (Penelitian Kualitatif)	meneliti Asuransi	Pembiayaan Syariah Berdasarkan Akad Kafalah Di Bank Muamalat Dan Akad Wakalah Bil Ujarah
3	Aulia Akma	“Efektivitas pelaksanaan pelunasan hutang melalui klaim asuransi syariah kepada nasabah Bank syariah mandiri (di PT. Asuransi jiwa al-amin kota bengkulu)“, Tahun 2019, (Penelitian Kualitatif)	Penelitian kualitatif, sama sama meneliti Asuransi	Efektivitas pelaksanaan pelunasan hutang melalui klaim asuransi syariah kepada nasabah Bank syariah mandiri
4	Annisa	Klaim Nasabah yang Mengalami Musibah Kebakaran Pada Asurasi Takaful di Kota Banjarmasin, Tahun 2009	Kualitatif Lapangan Sama-sama meneliti mengenai proses klaim asuransi asuransi	Terfokus pada proses klaim asuransi pada kasus kebakaran rumah sedangkan peneliti hanya membahas mengenai proses klaim asuransi pembiayaan di perbankan syariah
5	Elisatin Ernawati	dengan judul Thesis Asuransi Jiwa dalam Perjanjian Pembiayaan Bank Syariah, Tahun 2015	Sama-sama meneliti mengenai pembiayaan yang dicover oleh asuransi di bank syariah	Penelitian yang dilakukan oleh Elisatin Ernawati berfokus pada perjanjian asuransi jiwa yang ada di perbankan syariah sedangkan peneliti lebih

				berfokus kepada klaim nasabah yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas
--	--	--	--	--

Sumber: Diolah oleh peneliti

B. Kajian Pustaka

1. Teori Asuransi

Asuransi merupakan bentuk mempersiapkan diri tentang kondisi keuangan di masa depan. Asuransi berasal dari bahasa Belanda “assurantie”, yang dalam hukum Belanda disebut “verzekering”, yang artinya pertanggungan.¹⁴ Dalam bahasa Arab asuransi dikenal dengan istilah: at- Syariah, atau Tadhmun yang berarti: saling menanggung. Asuransi dosenit juga dengan istilah at-Ta'min, berasal dari kata amina, yang berarti aman, tentram dan tenang. Lawannya adalah al-Khouf, yang berarti takut dan khawatir. Dinamakan at-Ta'min, karena orang yang melakukan transaksi ini (khususnya para peserta) telah merasa aman dan tidak terlalu takut terhadap bahaya yang akan menimpanya dengan adanya teransaksi ini.¹⁵

Asuransi adalah pertanggungan atau perjanjian antara dua belah pihak, dimana pihak pertama memiliki keharusan untuk membayar iuran (premi) sementara pihak yang kedua berkeharusan untuk

¹⁴ Sanhas Ulfah Hapsari, “Mekanisme Klaim Asuransi Jiwa Pembiayaan Syariah Berdasarkan Akad Kafalah di Bank Muamalat dan Akad Wakalah Bil Ujrah di Syariah Cabang Malang” Skripsi: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2015, h. 17.

¹⁵ Muhammad, “Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Lainnya “ (Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2020), h. 198.

memberikan jaminan perlindungan sepenuhnya pada pihak pertama. Dalam industri asuransi setiap nasabah memiliki kriteria sendiri-sendiri untuk memilih perusahaan asuransi yang diinginkannya, ada pemegang polis yang menginginkan suatu perusahaan asuransi bisa memberikan keuntungan lebih selain proteksi diri seperti bunga investasi yang tinggi ada pula nasabah yang menginginkan layanan yang lebih cepat, efisien, baik, dan harga yang bisa terjangkau.¹⁶

Adapun secara terminologi berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian yang berbunyi sebagai berikut.

“Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan Kontribusi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- a. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau*
- b. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang dasarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada pengelolaan dana”.*¹⁷

Menurut Baharuddin dalam bukunya menyatakan bahwa asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung dengan menerima kontribusi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa tak

¹⁶ Khoufun Ajib, “Analisis Prosedur Pembayaran Premi dan Pencatatan Jurnal PT. Asuransi Jiwa Jasa Mitra Abadi”. Vol. 2, Jurnal Mahasiswa Akuntansi (JAMAK, 2021), h. 95.

¹⁷ Undang-Undang No. 40 Tahun 2014, “Tentang Perasuransian”.

tentu.¹⁸ Asuransi juga didefinisikan sebagai upaya masyarakat secara bersamaan yang terdiri dari kumpulan besar individu- individu dalam sebuah sistem pembayaran angsuran demi untuk meringankan atau menghapus kerugian yang jelas nilai harganya dari segi ekonomi bagi setiap peserta kumpulan itu atau secara sederhana asuransi berarti usaha untuk mengatasi risiko.¹⁹

Asuransi berdasarkan pengertian di atas dapat diartikan secara umum menjadi usaha saling melindungi dan tolong menolong di antara peserta asuransi dengan pihak penyelenggara untuk membantu memeberti tanggungan dikala terkena musibah yang tidak diinginkan. Bahkan asuransi yang berkebang seiring berkembangnya zaman saat ini juga meluas sampai menghadirkan asuransi syariah.

Pengertian Asuransi Syariah berdasarkan Dewan Syariah Nasional (DSN) dan Majelis Ulama Indonesia (MUI) adalah sebuah usaha saling melindungi dan tolong menolong di antara sejumlah orang melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau tabarru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui Akad yang sesuai dengan syariah.²⁰

Menurut UU Nomor 40 tahun 2014, asuransi syariah adalah kumpulan perjanjian, yang terdiri atas perjanjian antara perusahaan asuransi syariah dan pemegang polis dan perjanjian di antara para

¹⁸ Baharuddin S, "*Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*" (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 97.

¹⁹ Nurul Ichsan Hasan, "*Pengantar Asuransi Syariah*" (Jakarta: Referansi Gaung Persada Press Group, 2014), h. 44-45.

²⁰ Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 04/MUI/IV/2000.

pemegang polis, dalam rangka pengelolaan kontribusi berdasarkan prinsip syariah guna saling menolong dan melindungi dengan cara:

- a. Memberikan penggantian kepada peserta atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita peserta atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya peserta atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya peserta dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.²¹

Asuransi syariah adalah suatu pengaturan pengelolaan risiko yang memenuhi ketentuan syariah, tolong menolong secara mutual yang melibatkan peserta dan operator. Syariah berasal dari ketentuan-ketentuan di dalam Al-Qur'an (firman Allah yang disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW) dan As-Sunnah (teladan dari kehidupan Nabi Muhammad SAW).²² Menurut Nurul Ichsan Hasan dalam bukunya menyatakan bahwa asuransi adalah suatu kesepakatan bersama antara anggota masyarakat untuk saling menjamin dan menanggung dengan cara mengumpulkan uang dan membuat sebuah tabungan dana keuangan bersama yang di gunakan sebagai dana

²¹ Herry ramadhani, Prospek dan Tantangan Perkembangan Asuransi Syariah di Indonesia, "Al Tijray: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam", Vol. 01, No. 01, 2015, h. 60-61.

²² Nurul Ichan Hasan, "Pengantar Asuransi Syariah" (Yogyakarta: PT. Bumi Aksara, 2004), h. 51.

bantuan bagi seseorang yang di timpa kesusahan.²³

Konsep asuransi syariah berlandaskan pada al-Qur'an surah al-Maidah (5) ayat 2 yang berbunyi:

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ....

Artinya: ...Dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.²⁴

Asuransi syariah adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong diantara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk asset dan atau tabarru yang memberikan pola pengambalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.²⁵

Berdasarkan pengertian di atas asuransi syariah bisa diartikan sebagai usaha saling tolong-menolong antara nasabah dan pihak penyelenggara asuransi dalam menjaga kepercayaan untuk menangani resiko yang tidak diinginkan dikemudian hari, sesuai dengan prosedur syariah.

Dalam perjanjian asuransi khususnya disini asuransi jiwa yang mana tidak dapat dilepaskan dari perjanjian kredit yang ada, para pihak yang menjadi sentral di dalamnya yaitu pihak asuransi selaku penanggung, nasabah debitur selaku tertanggung, dan pihak bank sebagai pemegang polis asuransi.

²³ Nurul Ichan Hasan, "Pengantar Asuransi Syariah", 2014, h. 11.

²⁴ Kementrian Agama, "Al-Qur'an dan Terjemahnya Kemenag" 2019 (Pustaka Laznah, 2019), h. 106

²⁵ Muhammd Muslehuddin, "Asuransi dalam Islam" (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 54.

Pada dasarnya pihak bertanggung hanya perlu menyetujui dan menandatangani surat tanda kepesertaannya ketika ingin meminjam uang atau dana dari pihak bank. Pencantuman klausa asuransi atau adanya polis asuransi adalah sebagai upaya preventif untuk menanggulangi risiko bank yang dapat terjadi seperti misalnya pencantuman klausa asuransi jiwa untuk menyikapi jika debitur meninggal dunia sebelum sempat lunasi semua kreditnya. Dalam hal debitur meninggal dunia sebelum sempat melunasi utang-utangnya pada bank, dengan adanya pencantuman klausa asuransi jiwa dalam hal ini dapat menjadi solusi untuk melunasi utang-utang debitur kepada bank selaku kreditur.²⁶

2. Teori Asuransi pembiayaan/Kredit

Asuransi pembiayaan adalah asuransi yang memberikan perlindungan dan jaminan terhadap peserta atau penerima pinjaman atau debitur apabila meninggal dunia karena sakit atau kecelakaan. Asuransi ini akan di cover apabila peserta belum menyelesaikan pinjamannya.²⁷

Asuransi kredit adalah proteksi yang diberikan oleh Asuransi kepada Bank umum/ lembaga pembiayaan keuangan atas risiko kegagalan debitur di dalam melunasi fasilitas kredit atau pinjaman tunai

²⁶ Ni Putu Purnama Wati Dkk, *"Tanaggng Jawab Pihak Asuransi Terhadap Perjanjian Kredit Bank dalam hal Defitur Meninggal Dunia"*, Jurnal Konstruksi Hukum, Vol. 2, No. 1, Denpasar Bali: Universitas Warma Dewa, 2021, h. 199.

²⁷ Sanhaz Ulfah Hapsari, *"Mekanisme Klaim Asuransi Jiwa Pembiayaan Syariah Berdasarkan Akad Kafalah di Bank Muamalat dan Akad Wakalah Bil Ujrah di BNI Syariah Cabang Malang"*, Skripsi: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2015, h. 4.

(cash loan) seperti kredit modal kerja, kredit perdagangan dan lain-lain yang diberikan oleh bank umum/ lembaga pembiayaan keuangan. Pada asuransi kredit yang bertanggung adalah bank umum atau lembaga pembiayaan keuangan yang mengajukan permintaan asuransi kredit bukn debitur yang meminjam dana dari bank umum atau lembaga pembiayaan keuangan tersebut. Dengan demikian asuransi kredit adalah merupakan bi-party agreement dimana ada dua pihak yang terlibat yaitu perusahaan asuransi sebagai penanggung dan bank umum atau lembaga pembiayaan sebagai tertanggung.²⁸

Objek pertanggung pada asuransi kredit adalah risiko timbulnya kerugian yang dialami oleh bank umum atau lembaga pembiayaan keungan karena adanya kredit macet dari debitur. Asuransi yang dapat melakukan penjaminan adalah asuransi yang memepunyai izin untuk melakukan penjaminan asuransi kredit dari departemen keuangan.²⁹

3. Mekanisme Klaim Asuransi

Dalam pengajuan klaim, perusahaan asuransi tidak segampang membalikkan telapak tangan akan tetapi harus melalui prosedur-prosedur dan syarat tertentu agar klaim itu dapat diterima, hal ini dilakukan untuk menjaga terjadinya penipuan dalam perusahaan asuransi.

²⁸ Asuransi Sinar Mas, <https://www.sinarmas.co.id/frequently-asked-question/asuransi-kredit#:~:text=Asuransi%20kredit%20adalah%20proteksi%20yang.oleh%20BankUmum%2FLembaga%20Pembiayaan%20Keuangan>. (diakses pada 18 januari, pukul 6.55).

²⁹ *Ibid.*, h. 8.

Mekanisme dapat diartikan dalam banyak pengertian yang dapat dijelaskan menjadi empat pengertian yaitu;

- a. Mekanisme adalah pandangan bahwa interaksi bagian-bagian dengan bagian-bagian lainnya dalam suatu keseluruhan atau sistem secara tanpa disengaja menghasilkan kegiatan atau fungsi-fungsi sesuai tujuan.
- b. Mekanisme adalah teori bahwa semua gejala dapat dijelaskan dengan prinsip-prinsip yang dapat digunakan untuk menjelaskan mesin-mesin tanpa bantuan intelegensi sebagai suatu sebab atau prinsip kerja.
- c. Mekanisme adalah teori bahwa semua gejala alam bersifat fisik dan dapat dijelaskan dalam kaitan dengan perubahan material atau materi yang bergerak.
- d. Mekanisme adalah upaya memberikan penjelasan mekais yakni dengan gerak setempat dari bagian yang secara intrinsik tidak dapat berubah bagi struktur internal benda alam dan bagi seluruh alam.³⁰

Berikut syarat pengajuan klaim dan prosedur yang harus dipenuhi oleh peserta. Syarat pengajuan klaim:

- a. Memiliki produk yang akan di klaim.
- b. Polis masih infore (Aktif).
- c. Sudah melewati masa tunggu (Waiting Priod) yang berlaku pada masing-masing manfaat.

³⁰ Ade Kurniawan, "*Mekanisme Pasar untuk Keseimbangan Menurut Ibnu Khaldu*", Skripsi: Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Metro, 2018, h. 24.

- d. Tidak termasuk dalam pengecualian (Exclusion) melihat kriteria polis yang akan di klaim.
- e. Kelengkapan dokumen pengajuan klaim.³¹

Mekanisme juga ada beberapa unsur yang harus ada yaitu tatanan komunikasi, dan profesional yang dijelaskan sebagai berikut:

- a. Tatanan merupakan suatu pedoman atau batasan-batasan yang dilaksanakan agar kelompok atau individu yang melaksanakan kegiatan tidak melenceng dari tujuan.
- b. Komunikasi adalah proses dimana individu satu dengan yang lainnya saling berinteraksi, baik lisan, tulisan maupun tingkah laku.
- c. Profesional sering sekali disebut sebagai keahlian. Manusia memiliki keahlian masing-masing dengan beberapa keahlian itulah proses organisasi dapat berjalan dengan baik, karena itulah sering kali orang menggunakan istilah kolektif sebagai cara menjalankan organisasi yang baik.³²

4. Teori Pembiayaan produktif

Pembiayaan produktif yaitu pembiayaan modal kerja dimana pembiayaan yang digunakan untuk keperluan meningkatkan produksi baik secara kualitatif maupun kuantitatif dalam menjalankan operasionalnya, pembiayaan modal kerja untuk perdagangan atau

³¹ Umi Karimatul Azizah, Erlin Indaya Ningsih, “*Perspektif Ekonomi Syariah Terhadap Mekanisme Pelayanan klaim Asuransi Kesehatan Tentang Cacat Studi Kasus di PT. Sun Life Financial Syariah El Mali Lazurdi Cabang Jember*”, Vol. 2, No. 2, Jurnal Ekonomi Islam: STIS Miftahul Ulum Lumajang, 2019, h. 7.

³² Eka Murdiana, “*Mekanisme Kerja Salon Syariah di Tinjau Menurut Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*”, Skripsi: Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Palangka Raya, 2018, h. 14.

meningkatkan utility of place dari suatu barang.³³

Pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank, yaitu pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan defisit unit. Menurut sifat penggunaannya, pembiayaan dapat dibagi menjadi dua hal berikut.

- a. Pembiayaan produktif, yaitu pembiayaan yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan produksi dalam arti luas, yaitu untuk peningkatan usaha, baik usaha produksi, perdagangan, maupun investasi.
- b. Pembiayaan konsumtif, yaitu pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, yang akan habis digunakan untuk memenuhi kebutuhan.³⁴

Di samping itu, dalam pelaksanaan pembiayaan, bank syariah memenuhi aspek syar'i dan aspek ekonomi. Yang di maksud dengan aspek syar'i adalah setiap realisasi pembiayaan kepada nasabah, bank syariah harus tetap berpedoman kepada syariat Islam (antara lain tidak mengandung unsur maysir, gharar, dan riba serta bidang usahanya harus halal. Adapun yang dimaksud dengan aspek ekonomi adalah mempertimbangkan perolehan keuntungan baik bagi bank syariah

³³ Ardi Khoirul Asnan, "Analisis pembiayaan Produktif AR-RUM Terhadap Peningkatan Pendapatan Nasabah Pedagang dalam Perspektif Ekonomi Islam Studi pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung", Skripsi: UIN Raden Inttan Lampung, 2019, h. 2.

³⁴ Muhammad Syafi'i Antonio, "Bank Syariah dari Teori ke Praktik", (Jakarta: 2021), h. 160.

maupun bagi nasabah.³⁵

Pembiayaan menurut KBBI adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan biaya.³⁶ Pembiayaan ini akrab ditemui dalam produk asuransi yang disebut dengan asuransi pembiayaan. Asuransi pembiayaan pada dasarnya hanya asuransi yang diterapkan pada pembiayaan. Adapun kerja sama antara institusi bank dan asuransi dinamakan Bancassurance. Bancassurance merupakan aktivitas pemasaran produk asuransi oleh bank yang didasari kerja sama antara bank dengan perusahaan asuransi. Pelayanannya bertujuan memenuhi kebutuhan nasabah memeberikan solusi menyeluruh berupa proteksi terhadap risiko. Selain itu, bank dapat meningkatkan fee based income, efektivitas penjualan, dan loyalitas nasabah.³⁷

Produk-produk pembiayaan bank syariah, khususnya pada bentuk pertama, ditujukan untuk menyalurkan investasi dan simpanan masyarakat ke sektor riil dengan tujuan produktif dalam bentuk investasi bersama (investment financing) yang dilakukan bersama mitra usaha (kreditor) menggunakan pola bagi hasil (mudharabah dan musyarakah) dan dalam bentuk investasi sendiri (trade financing) kepada yang membutuhkan pembiayaan menggunakan pola jual beli (murabahah, salam, dan istishna) dan pola sewa (ijarah dan ijarah

³⁵ Achmad Lubabul Chadzig, “*Managemen Pembiayaan Syariah Sebuah Kenalan*”. Vol. 2, No. 2, Jurnal Ekonomi Syariah, 2017, h. 209.

³⁶ KBBI V 0.4.0 Beta (40) Badan Pengembangan Bahasa dan Pembukuan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia 2016-2020

³⁷ Wiladi Novriansyah, “*Asuransi Syariah, Berkah Terakhir yang tak Terduga*” (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015), h. 13.

muntahiya bittamlik).³⁸

Dalam perbankan syariah ada beberapa bentuk pembiayaan yang diterapkan dalam bank syariah yaitu:

a. Pembiayaan dengan Prinsip Murabahah dan Isthisna'

Pembiayaan Murabahah adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh penjual dan pembeli. Akad ini merupakan salah satu bentuk natural certainty contracts, karena dalam murabahah ditentukan berapa required rate of profit-nya (keuntungan yang ingin diperoleh). Murabahah dapat dilakukan berdasarkan pesanan atau tanpa pesanan. Dalam murabahah berdasarkan pesanan, bank melakukan pembelian barang setelah ada pemesanan dari nasabah, dan dapat bersifat mengikat atau tidak mengikat nasabah untuk membeli barang yang dipesannya (bank dapat meminta uang muka pembelian kepada nasabah). Dalam murabahah berdasarkan pesanan yang bersifat mengikat pembeli tidak dapat membatalkan pesannya.³⁹

Pembiayaan istisna' adalah merupakan transaksi jual beli cicilan seperti transaksi murabahah muajjal. Namun, berbeda dengan jual-beli murabahah dimana barang diserahkan di muka sedangkan uangnya dibayar cicilan, dalam jual-beli istishna' barang

³⁸ Ascarya, "Akad dan Produk Bank Syariah Konsep dan Prektek di Berbaagai Negara", Agustus 2006, h. 123.

³⁹ Muhammad Latief Ilhamy Nasution, "Managemen Pembiayaan Bank Syariah", Sumatra Utara: FEBI UIN-SU Press Tahun 2018, h. 2.

diserahkan dibelakang walaupun uangnya juga sama-sama dibayar secara cicilan. Dengan demikian, metode pembayaran pada jual-beli murabahah mu'ajjal sama persis dengan metode pembayaran dalam jual-beli isthisna', yakni sama-sama dengan sistem angsuran (installment). Satu-satunya hal yang membedakan antara keduanya adalah waktu penyerahan barangnya. Dalam murabahah muajjal, barang di serahkan di muka, sedangkan dalam isthisna' barang diserahkan dibelakang, yakni pada akhir periode pembiayaan. Hal ini terjadi, karena biasanya barangnya belum dibuat/belum wujud.⁴⁰

b. Pembiayaan dengan prinsip ijarah atau ijarah muntahiyah bittamlik

Pembiayaan ijarah adalah penyediaan dana atau tagihan yang berupa transaksi sewa dalam bentuk akad ijarah dengan opsi perpindahan hak kepemilikan dengan akad ijarah muntahiyah bittamlik (IMBT) berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan nasabah pembiayaan sebagai pihak yang diwajibkan untuk melunasi utang/kewajiban sewa sesuai akad.

Pembiayaan ijarah muntahiyah bittamlik merupakan pembiayaan sewa beli berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan nasabah pembiayaan sebagai pihak yang diwajibkan untuk melunasi utang/kewajiban sewa sesuai akad.⁴¹

c. Pembiayaan dengan Prinsip Mudharabah dan Musyarakah

Pembiayaan Mudharabah, adalah bentuk kerjasama antara

⁴⁰ *Ibid.*, h. 3.

⁴¹ Nonie Afrianty, Dkk, "*Lembaga Keuangan Syariah*", (Bengkulu: CV. Zigie Utama, 2020), h.33.

dua atau lebih pihak dimana pemilik modal (shahibul maal) mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (mudharib) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan. Bentuk ini menegaskan kerjasama dengan kontribusi: 100% modal dari shahibul maal dan keahlian dari mudharib. Dalam mudharabah modal hanya berasal dari satu pihak, sedangkan dalam musyarakah modal berasal dari dua pihak atau lebih. Jika obyek yang didanai ditentukan oleh pemilik modal, maka kontrak tersebut dinamakan mudharabah al-muqayyadah.⁴²

Pembiayaan Musyarakah, Transaksi ini dilandasi oleh adanya keinginan pihak yang bekerjasama untuk meningkatkan nilai asset yang mereka miliki secara bersama-sama. Semua modal disatukan untuk dijadikan modal proyek musyarakah dan dikelola bersama-sama. Setiap pemilik modal berhak turut serta dalam menentukan kebijakan usaha yang dijalankan oleh pelaksana proyek.⁴³

5. Pengertian Bank Syariah

Bank menurut KBBI adalah badan usaha di bidang keuangan yang menarik dan mengeluarkan uang dalam masyarakat, terutama memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.⁴⁴ Perbankan saat ini bertumbuh dan kembang, dengan memberikan pilihan syariah untuk umat nasabah muslim yang memiliki

⁴² Muchtar Ali, "*Buku Saku Pebankan Syariah*", Jakarta: Kementerian Agama Islam Republik Indonesia, 2013, h. 49.

⁴³ *Ibid.*, h. 48

⁴⁴ Opcit, KBBI.

khawatiran dalam bertransaksi pada bank konvensional. Perbankan secara sederhana dapat diartikan sebagai bank yang beroperasi dengan menggunakan sistem hukum Islam untuk memberikan kepercayaan kepada setiap nasabah yang merasa khawatir menggunakan bank konvensional.

Dalam bank syariah, akad yang dilakukan memiliki konsekuensi duniawi dan ukhrawi karena akad yang dilakukan berdasarkan hukum Islam. Seringkali nasabah berani melanggar kesepakatan/ perjanjian yang telah dilakukan bila hukum itu hanya berdasarkan hukum positif belaka, tapi tidak demikian bila perjanjian tersebut memiliki pertanggungjawaban hingga yaumul qiyamah nanti.⁴⁵

Sebagai industri yang dijalankan berdasarkan prinsip dan sistem yang sesuai dengan syariat Islam, bank syariah memiliki tanggung jawab untuk memastikan produk, operasional, dan manajemennya telah sesuai dengan aturan syariah.⁴⁶

C. Kerangka Pikir

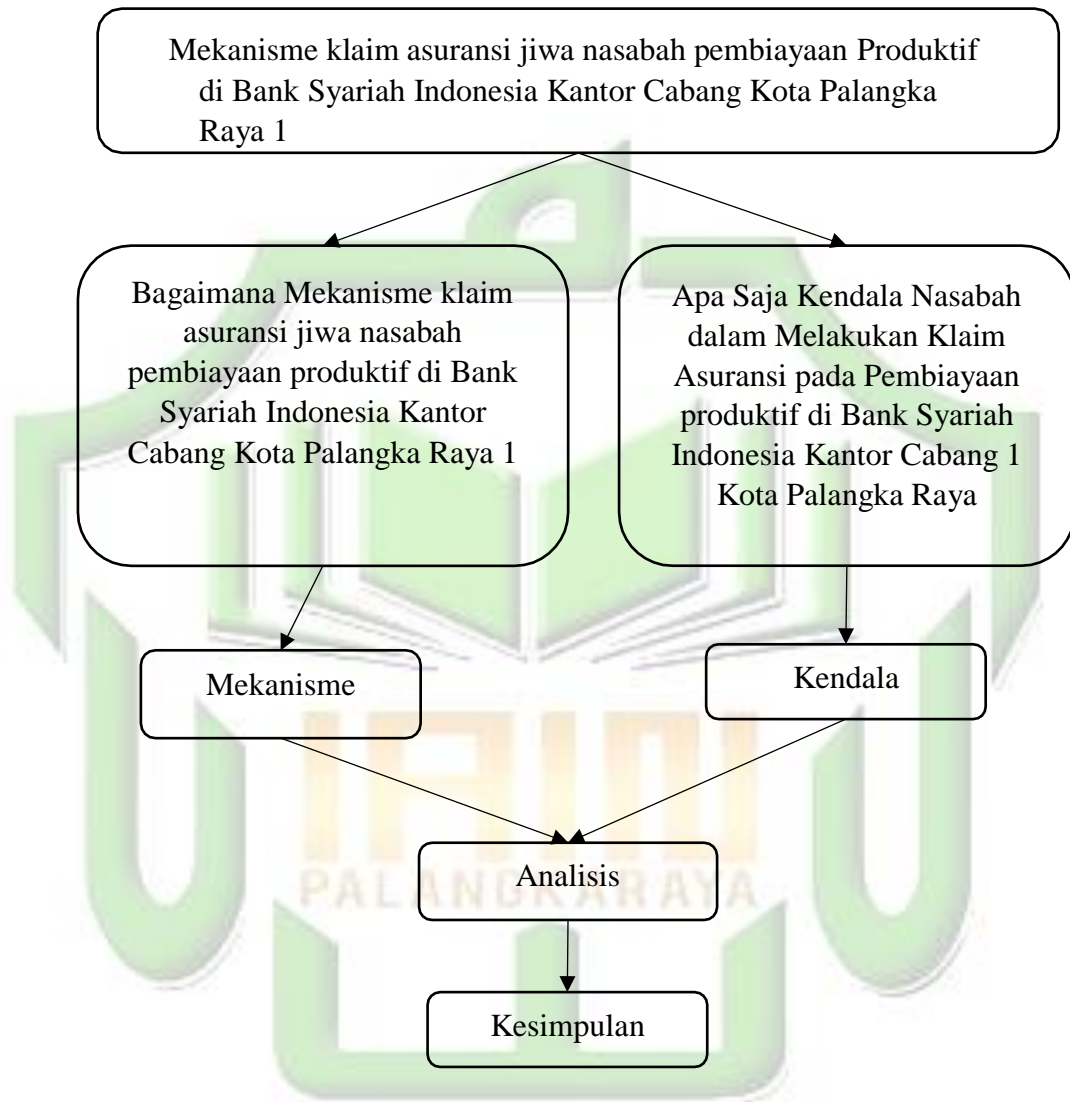
Mekanisme klaim terhadap asuransi merupakan suatu proses yang menjadi penting untuk mengetahui alur dan prosedur dalam kegiatan klaim terhadap asuransi tersebut. Asuransi pembiayaan syariah pada perbankan yang mana perbankan hanya sebagai pihak ketiga dalam membantu nasabah yang memerlukan dalam menjaga aset dan menenangkan diri dari resiko

⁴⁵ Syafi'i Antonio, "Bank Syariah", h. 1

⁴⁶ Anwar Mussaddad, Nur Asnawi dan Eko Suprayetno, "the effect of sharia supervisory board and audit committee on sharia banking performance", Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah, Vol. 7, No. 1, 2021, h.45.

dikemudian hari. Mekanisme dalam klaim asuransi ini akan dituang dalam sebuah skripsi yang memiliki alur seperti bagan berikut

Bagan 2.1
Kerangka Berpikir Penelitian



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini disusun oleh peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*) dan metode penelitian kualitatif deskriptif. Deskriptif adalah suatu usaha untuk menuturkan suatu masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, selain itu juga menyajikan data, menganalisis data dan menginterpretasi. Pendekatan ini bersifat kooperatif dan korelatif.⁴⁷ Penelitian ini menghasilkan penemuan-penemuan yang pencapaiannya tidak menggunakan prosedur statistik atau dengan cara identifikasi.⁴⁸ Penelitian dengan metode ini digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara kolaboratif, menggunakan analisis induktif dan hasil penelitiannya lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi.⁴⁹

Penelitian ini merupakan penelitian yang mendeskripsikan hasil pengamatan atau memberikan gambaran dari data yang terkumpul kemudian dianalisa dan menjelaskan dengan rangkaian kalimat. Alasan dalam penggunaan metode ini adalah untuk mengungkap sesuatu yang

⁴⁷ Abu Ahmad dkk, "*Metode Penelitian*", (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 44.

⁴⁸ M. Djunaidi Ghony, "*Metodologi penelitian kualitatif*", (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2021), h. 49.

⁴⁹ Sugiono, "*Metode Penelitian kualitatif*" (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 60.

tersembunyi dibalik fenomena yang kadang kala menjadi sesuatu yang sulit untuk dipahami.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berupaya memberikan gambaran menggunakan kata-kata dan angka atau profil persoalan atau garis besar tahapan-tahapan guna menjawab pertanyaan, siapa, kapan, dimana dan bagaimana untuk tujuan dan kegunaan tertentu berdasarkan keperluan penelitian. Pada penelitian deskriptif tujuannya adalah untuk mendeskripsikan.⁵⁰

Pendekatan kualitatif deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan agar penulis dapat mengetahui dan selanjutnya dapat menggambarkan tentang mekanisme klaim asuransi nasabah pembiayaan produktif bank pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini adalah selama kurang lebih 3 (tiga) bulan setelah judul di setujui dan mendapat izin dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia Kantor

⁵⁰ Amir Hamzah, "Metode Penelitian kualitatif" (Malang: Literasi Nusantara, 2019), h. 1.

Cabang Kota Palangka Raya 1, yang terletak di Jl. Ahmad. Yani No. 59, Kel/Kec Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah-73111, No. Telepon: 0536-3224862, E-mail: bsipalankaraya1@gmail.com. Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya memiliki eksistensi yang kuat, sebagai wajah baru dari penggabungan 3 bank syariah di Indonesia dari Mandiri Syariah BRI Syariah BNI syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI), dibawah naungan BUMN. Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya juga memberlakukan klaim asuransi terhadap nasabah pembiayaan agar mendapatkan jaminan atas asuransi tersebut.

C. Objek dan Subjek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah mekanisme klaim asuransi nasabah pembiayaan produktif bank pada Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Kota Palangka Raya 1. Sedangkan subjek penelitian diambil dari Nasabah Pembiayaan Asuransi dan Staf Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Kota Palangka Raya 1.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan karakteristik tertentu. Karakteristik tertentu ini, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan penulis menjelajahi objek/subjek sosial yang diteliti.⁵¹

⁵¹ Opcit, Sugiono, h. 96.

Adapun subjek dalam penelitian ini adalah nasabah yang memiliki pembiayaan asuransi pada Bank Syariah Indonesia Kantor cabang 1 dan pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1 dengan kriteria sebagai berikut:

1. Untuk nasabah adalah orang yang memiliki pembiayaan dan merupakan orang yang pernah melakukan klaim terhadap asuransinya.
2. Untuk pegawai adalah orang yang bekerja pada Bank Syariah Indonesia yang menangani urusan klaim asuransi dengan dibuktikan terdaftar dalam Surat Keputusan (SK).

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, akan digunakan beberapa teknik seperti wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan bentuk observasi tidak terstruktur adalah pengamatan yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi. Peneliti mengembangkan pengamatan berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan.

2. Wawancara

Melalui teknik ini peneliti berusaha untuk menggali data secara mendalam kepada subjek. Wawancara adalah proses komunikasi atau interaksi atau mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian.⁵² Teknik ini digunakan peneliti sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam terhadap responden dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini berdasarkan dari pada laporan diri sendiri (*self-report*), atau setidaknya pada pengetahuan dan/atau keyakinan pribadi. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur, semi terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan telepon.⁵³

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur, dimana peneliti menyiapkan beberapa set pedoman wawancara dalam rangka memperoleh data terkait sesuai dengan pernyataan penelitian yaitu mekanisme klaim asuransi pada nasabah pembiayaan. Tujuannya adalah agar data yang akan diperoleh menjadi data yang lengkap dan detail. Melalui teknik ini, data yang akan diperoleh adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana mekanisme klaim asuransi jiwa nasabah pembiayaan

⁵² Opcit, Amir Hamazah, h. 76.

⁵³ Opcit, Sugiono, h. 138.

produktif di Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Kota Palangka Raya 1?

- b. Apa saja kendala nasabah dalam melakukan klaim asuransi pada pembiayaan produktif di Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Kota Palangka Raya 1?

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan ataupun data yang diperlukan.⁵⁴ Peneliti menggunakan metode ini untuk mendapatkan dokumentasi keadaan lokasi penelitian, keadaan Nasabah, data pegawai selama proses interview untuk mendapatkan beberapa data.

Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan, misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), cerita biografi peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.⁵⁵

⁵⁴ Suharsimi Ari Kunto, " *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktek*" (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), h. 193.

⁵⁵ Sugiono, "*Memahami Penelitian kualitatif*" (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 82.

E. Pengabsahan Data

Pengabsahan data adalah upaya untuk menjamin bahwa semua data yang diperoleh peneliti sesuai atau relevan dengan realitas yang sesungguhnya dan memang terjadi. Hal ini dilakukan untuk memelihara dan menjamin kebenaran data dan informasi yang dihimpun, atau dikumpulkan.

Teknik pengumpulan data, triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.⁵⁶

Trianggulasi yang dilakukan meliputi triangulasi sumber data dan triangulasi teknik. Trianggulasi sumber data dilakukan peneliti dengan cara berupaya untuk mengecek keabsahan data yang telah didapat dari salah satu sumber dengan sumber lain. Sedangkan triangulasi teknik berarti menguji keabsahan data kepada sumber yang sama dengan menggunakan teknik berbeda.⁵⁷

F. Analisis Data

Miles and Humberman mengemukakan aktifitas dalam analisis data kualitatif berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data yang dibutuhkan sudah jenuh dan dilakukan secara interaktif. Aktifitas dalam analisis data meliputi data collection, data reduction, data display, dan conclusion drawing/veryfication.⁵⁸

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data), yaitu kegiatan utama penelitian

⁵⁶ Lexy J. Moleong, "Metode Penelitian kualitatif " Edisi Revisi, h. 330.

⁵⁷ Sugiono, "Memahami Penelitian kualitatif" (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 127.

⁵⁸ Opcit, Sugiono, h. 133.

untuk mengumpulkan data.⁵⁹ Dalam hal ini peneliti mengumpulkan data menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi terhadap subjek penelitian.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data), yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya.⁶⁰

Dalam penelitian ini peneliti melakukan reduksi data melalui bentuk analisis yang memahamkan, menggolongkan, mengarahkan, serta menyingkirkan hal yang dianggap tidak perlu. Dengan kesimpulan-kesimpulan dapat ditarik dan dijelaskan.

3. *Data Display* (Penyajian Data). Langkah selanjutnya adalah penyajian data dalam bentuk uraian singkat, badan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya.⁶¹ Peneliti berusaha menyajikan penjelasan hasil penelitian dengan bentuk narasi secara singkat, jelas dan padat. Melalui penyajian data ini, maka data terorganisir, tersusun dan mudah untuk dipahami.
4. *Conclusion Drawing/Verification*, yaitu langkah untuk menarik suatu kesimpulan dan verifikasi.⁶² Peneliti melakukan penarikan kesimpulan untuk memastikan jika pada penelitiann ini terdapat suatu temuan baru dan melakukan verifikasi guna mendukung kesimpulan tersebut.

Aktifitas dalam analisis data dalam penelitian ini disederhanakan dalam langkah-langkah yang disusun dengan bagan sebagai berikut.

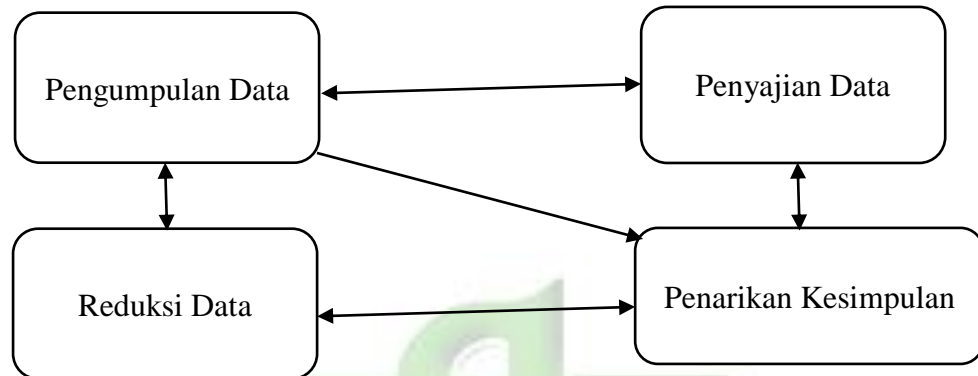
⁵⁹ *Ibid.*, h.134.

⁶⁰ *Ibid.*, h. 135.

⁶¹ *Ibid.*, h. 249

⁶² *Ibid.*, h. 141.

Bagan 3.1
Sistem Kerja Analisis Data



G. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.

BAB II Kajian Pustaka yang terdiri dari seluruh teori penguat atau pendukung yang membentuk suatu paradigma terkait penelitian ini.

BAB III Metode Penelitian yang terdiri dari waktu dan tempat penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, objek dan subjek penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data, teknik analisis data dan sistematika penulisan.

BAB IV Hasil Penelitian dan Analisis pada bab ini berisikan gambaran umum tempat penelitian, kajian hasil penelitian serta pembahasan ataupun analisis. Adapun data-data yang diuraikan pada bab ini adalah fakta sebenarnya terkait mekanisme klaim asuransi jiwa nasabah pembiayaan produktif

di bank syariah Indonesia kantor Cabang Kota Palangka Raya 1, sekaligus menjawab pertanyaan-pertanyaan dari rumusan masalah.

BAB V Penutup, Bab ini merupakan uraian akhir dari penelitian yang telah dilakukan. Bab ini terdiri dari bagian kesimpulan dan saran.



BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a) Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1

1) Gambaran Lokasi Penelitian

Bank Syariah Indonesia merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara yang berfokuskan pada jasa Perbankan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah berlokasi di Jalan. Ahmad Yani No.59, Kel/Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah 73111.

2. Visi dan Misi

1) Visi

Top 10 Global Islamic Banking

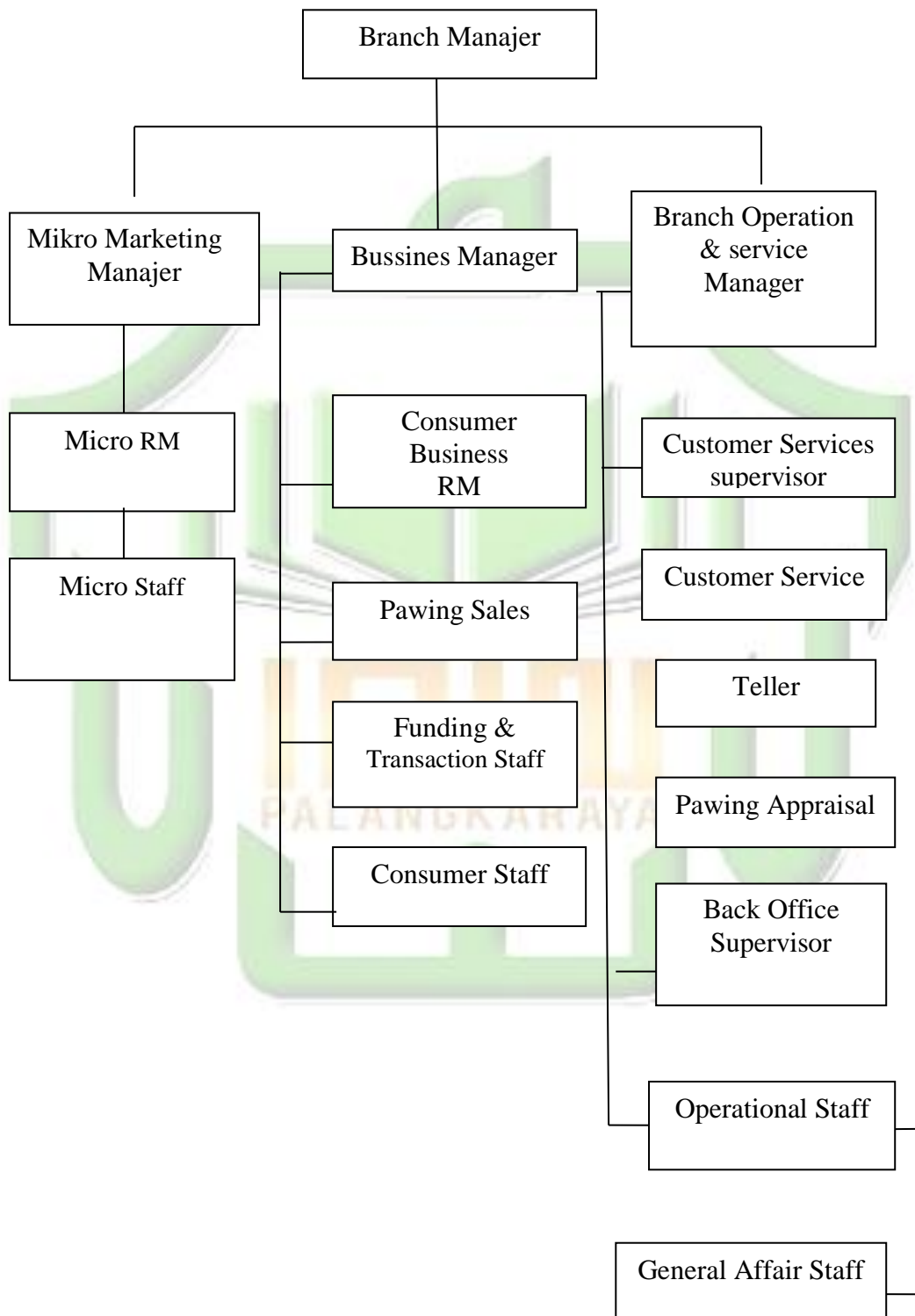
2) Misi

- a) Meberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
- b) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

3. Struktur Organisasi BSI KC 1 Palangka Raya

Bagan 4.1

Struktur Organisasi BSI KC 1 Palangka Raya



4. Produk-produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka

Raya 1

a) Produk Penghimpunan Dana

Bank syariah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad Wadiah dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad Mudharabah. Wadiah adalah akad antara pihak nasabah dengan pihak bank, dimana pihak nasabah menitipkan dananya kepada bank, dan pihak bank menerima titipan untuk dapat memanfaatkan titipan pihak nasabah dalam transaksi yang diperbolehkan dalam Islam. Mudharabah merupakan akad antara pihak yang memiliki dana kemudian menginvestasikan dananya atau disebut juga dengan shahibul maal dengan pihak kedua atau bank yang menerima dana yang disebut juga dengan mudharib, yang mana pihak mudharib dapat memanfaatkan dana yang diinvestasikan oleh shahibul maal. Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di kantor BSI KC 1 Palangka Raya atau melalui ATM. Adapun produk penghimpun dana dari bank Syariah Indonesia yaitu sebagai berikut:

1) Tabungan Easy

a. Bank Syariah Tabungan Easy Wadiah

Bank Syariah Tabungan Easy Wadiah merupakan tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan

kapan saja selama jam operasional kas baik di kantor bank ataupun melalui ATM.

b. Bank Syariah Tabungan Easy Mudharabah

Bank Syariah Tabungan Easy Mudharabah merupakan tabungan berdasarkan prinsip Mudharabah, apabila nasabah memiliki saldo kurang Rp 100 juta, maka mereka akan mendapatkan nisbah sekitar 8% sedangkan jika saldo lebih dari sama dengan Rp 100.000, maka nasabah akan mendapatkan bonus sebesar 13% dari total dana.

2) Bank Syariah Tabunganku

Bank Syariah Tabunganku merupakan simpanan perorangan dengan persyaratan mudah serta ringan. Simpanan jenis ini merupakan program pemerintah yang diterbitkan secara bersama-sama dengan beberapa pihak perbankan lainnya di Indonesia.

3) Bank Syariah Giro

Bank Syariah giro merupakan sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi para nasabahnya. Bank Syariah giro dikelola berdasarkan prinsip Wadi'ah Yad Dhamanah.

4) Tabungan Pensiun

Tabungan pensiun adalah tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola

Pensiun yang telah bekerjasama dengan Bank.

5) Tabungan Mabror

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Syaratnya wajib pembukaan simpanan jenis ini yaitu nasabah harus memiliki KTP dan NPWP. Selain itu, nasabah juga tidak akan dikenakan biaya admin bulanan.

b) Produk Penyaluran Dana

Fungsi bank syariah yang kedua yaitu menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan (user of fund). Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank syariah. Bank syariah akan memperoleh return atas dana yang disalurkan. Return atau pendapatan yang diperoleh bank atas penyaluran dana ini tergantung pada akadnya. Adapun produk penyalur dana dari Bank Syariah Indonesia yaitu sebagai berikut:

1. Bank Syariah Griya Hasanah

Bank Syariah Griya Hasanah adalah fasilitas likuiditas pembiayaan perumahan (FLPP) dari Bank Syariah Indonesia yang diperuntukkan untuk nasabah.

2. Bank Syariah OTO

Bank Syariah OTO merupakan layanan kredit untuk kepemilikan kendaraan bermotor. Baik baru maupun bekas, perlu diketahui juga bahwa dalam menghadirkan fasilitas kredit Bank Syariah OTO.

3. Bank Syariah Mitraguna

Bank Syariah Mitraguna merupakan layanan pembiayaan ragam kebutuhan dengan sumber pembayaran dari gaji/pendapatan pegawai tetap (payroll melalui BSI) dan tanpa agunan.

4. Bank Syariah Pra Pensiun Berkah

Produk ini ditujukan untuk pra pegawai negeri yang akan memasuki masa pensiun. Nantinya dengan dana tersebut, mereka dapat menggunakannya untuk berbagai macam keperluan, mulai dari renovasi rumah, investasi, haji, pendidikan, anak dan lain sebagainya.

5. Bank Syariah Gadai dan Cicil Emas

Gadai emas fisik merupakan fitur produk pada Bank Syariah Mobile untuk nasabah dapat melakukan simulasi perhitungan tasiran emas dan pengajuan gadai emas dengan metode datang ke kantor cabang BSI.

6. Bank Syariah Mikro

Bank Syariah Mikro merupakan fitur pembiayaan dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1 yang diperuntukkan bagi para pelaku usaha Mikro kecil maupun menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja serta investasi dengan plafon hingga maksimal Rp 10 juta.

B. Penyajian Data

Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini bertujuan untuk menjawab dua rumusan masalah yang diteliti. Rumusan masalah yang pertama yaitu mengenai bagaimana mekanisme klaim asuransi nasabah pada pembiayaan produktif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1, sedangkan yang kedua adalah apa saja kendala nasabah dalam melakukan klaim asuransi jiwa nasabah pembiayaan produktif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1.

Adapun pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik observasi non partisipan, yang dimana peneliti hanya sebagai pengamat objek yang diteliti, terlibat secara langsung. Adapun data yang didapat melalui observasi adalah mengetahui bagaimana tanggung jawab pihak bank terhadap klaim yang diajukan oleh nasabah bermasalah. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur, yaitu prosedur wawancara dimana menjadi satu pertanyaan yang akan ditanyakan dengan urutan yang telah disiapkan oleh pewawancara dan jawabannya di tulis dan direkam dalam bentuk yang terstandarisasi.

Ketika melakukan wawancara, peneliti menanyakan berbagai macam pertanyaan. Lalu untuk pihak yang diwawancarai, bahasa yang digunakan dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti adalah menggunakan bahasa Indonesia. Sedangkan untuk hasil analisis penelitian, peneliti menyajikan data wawancara dengan bahasa Indonesia juga. Hal ini dilakukan untuk mempermudah penjelasan yang disampaikan oleh subjek

penelitian. Berikut hasil wawancara dan pertanyaan yang diajukan kepada subjek dan informan penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.1
Subjek Penelitian

No	Inisial Subjek	Kategori	Unit
1	KM	Karyawan	Branch Operation dan Service Manager

No	Inisial Informan	Kategori	Unit
1	AS	Nasabah	Nasabah sebagai ahli waris yang mengajukan klaim asuransi jiwa

Sumber: Dibuat oleh peneliti tahun 2022

1. Bagaimana mekanisme klaim asuransi jiwa nasabah pembiayaan produktif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1

a. Observasi

Observasi awal pada penelitian ini dilakukan datang langsung ke bank syariah Indonesia kantor Cabang Kota Palangka Raya 1 yang bertempat di Jln. A. Yani No. 59. Untuk melihat serta mengetahui Bagaimana Mekanisme Klaim Asuransi jiwa Nasabah Pembiayaan Produktif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1, maka peneliti melakukan observasi dengan menggunakan tehnik observasi non partisipan dimana peneliti hanya sebagai pengamat objek yang menjadi kajian peneliti.

Data yang dicari peneliti dari tehnik observasi non partisipan ini adalah menyesuaikan dan membuktikan secara langsung tentang cara klaim asuransi nasabah dan bagaimana pembiayaan produktif di BSI KC 1 Kota Palangka Raya. Selain itu, peneliti juga melakukan pengamatan dari hasil wawancara dengan KM sebagai *Branch Operation and service Manager* BSI KC 1 Kota Palangka Raya dapat disimpulkan dari pengamatan yang peneliti dapatkan bahwasanya apakah mekanisme klaim asuransi jiwa dan pembiayaan produktif di BSI KC 1 berjalan sesuai mekanisme yang tepat.⁶³

b. Wawancara

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini mengenai bagaimana mekanisme klaim asuransi nasabah jiwa pembiayaan produktif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1 peneliti melakukan wawancara dengan subjek pertama inisial KM yang merupakan karyawan BSI KC 1 Kota Palangka Raya. Peneliti juga melakukan wawancara dengan satu informan inisial AS yang merupakan nasabah yang pernah mengajukan klaim asuransi pada BSI KC 1 tersebut. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti dengan subjek MR ialah mengenai pelaksanaan asuransi jiwa yang ada pada BSI KC 1 Kota Palangka Raya adapun penjelasannya sebagai berikut:

“Kalau untuk asuransi yang ada di Bank Syariah seluruhnya pembiayaan yang ada di Bank Syariah ini kita cover asuransi dalam

⁶³ Observasi Pengajuan Klaim dan Pelaksanaan Pembayaran Klaim Kepada Nasabah Kota Palangka Raya, 2 Februari 2022.

hal ini misalnya untuk pembiayaan rumah, pembelian-pembelian kendaraan roda empat, pembiayaan multiguna itu semua tercover asuransi. Kalau untuk asuransi kendaraan Alriz dan kombinasi sifatnya, kalau untuk kendaraan ada dua yaitu asuransi jiwa dan asuransi jiwa nasabah terus kalau pembiayaan multiguna hanya asuransi jiwa nasabah, multiguna ini terdiri dari dua jenis ada multiguna PNS Vertikal ada juga pembiayaan multiguna yang bersifat swasta. Untuk swasta contohnya seperti perusahaan sawit kemudian Lembaga Pendidikan seperti Universitas Muhammadiyah itu termasuk asuransi jiwa juga dan asuransi wanprestasi, sedangkan untuk PNS hanya asuransi jiwa saja”.⁶⁴

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan yakni pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1 semua jenis pembiayaan yang ada pada bank tersebut semuanya dicover oleh asuransi seperti pembelian kendaraan roda empat dan pembiayaan multiguna. Pada pembelian kendaraan roda empat pihak bank mencover asuransi dengan asuransi jiwa dan kendaraan, untuk asuransi multiguna mencover asuransi jiwa dan asuransi wanprestasi. Artinya segala jenis pembiayaan yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1 tercover secara penuh dalam hal asuransi.

Kemudian peneliti kembali bertanya bagaimana jika nasabah yang melakukan pembiayaan produktif meninggal, apakah menjadi tanggungan ahli waris. Berikut jawaban dari Bapak KM:

“Apabila di cover asuransi jiwa maka tidak ditanggung ahli waris karena sudah menjadi tanggungan pihak asuransi”

⁶⁴ Wawancara dengan Khabib Musthofa, (Subjek 2) Laki-laki, Branch Operation dan Service Manager, Waktu Wawancara pada Kamis, 10 Februari 2022, jam 10:00 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan yakni pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1 untuk nasabah yang melakukan pembiayaan produktif dalam artian meniggal tidak lagi menjadi tanggungan ahli waris dan asuransi ini menjadi tanggungan pihak asuransi.

Kemudian peneliti kembali bertanya bagaimana menentukan premi asuransi jiwa nasabah dalam setiap melakukan pembiayaan. Berikut jawaban dari Bapak KM:

“Jadi untuk nominal premi yang menentukan adalah pihak asuransi tergantung plaform pembiayaan “

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan yakni pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1 untuk premi asuransi jiwa nasabah dalam setiap melakukan pembiayaan ditentukan oleh pihak asuransi dan juga bergantung pada plaform pembiayaannya.

Lalu bertanya peneliti kembali apakah ada perbedaan premi asuransi pembiayaan mudharabah, konsumtif atau produktif yang harus dibayarkan nasabah saat akad pembiayaan. Jawaban dari Bapak KM:

“Jadi nasabah pembiayaan apa saja sama, tidak ada perbedaan. Perbedaannya hanya untuk cover asuransi jiwa atau kerugian”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan

yakni pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1 untuk perbedaan premi asuransi pembiayaan mudharabah, konsumtif dan produktif tidak ada perbedaan karena hanya terdapat pada cover asuransi jiwa atau kerugian.

Selanjutnya peneliti bertanya lagi apakah persyaratan pengajuan klaim pelunasan pembiayaan nasabah yang meninggal oleh ahli waris, apakah ada brosurnya.

“Untuk brosur hanya di miliki oleh pihak asuransi. Bank hanya mengajukan permohonan klaim apabila nasabah yang di cover asuransi jiwa meninggal dengan syarat melampirkan surat rekam medis dan form dari asuransi”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan yakni pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1 untuk persyaratan pengajuan klaim pelunasan pembiayaan nasabah yang meninggal hanya melampirkan rekam medis dan form dari asuransi.

Selanjutnya peneliti Kembali bertanya bagaimana proses klaim asuransi sehingga kewajiban (hutang) nasabah yang telah meninggal dinyatakan lunas dan perlu waktu berapa lama.

“Apabila nasabah meninggal di cover oleh asuransi maka pembiayaan lunas (sesuai persyaratan dari maskapai asuransi). Untuk waktu sesuai SOP dari asuransi, selanjutnya ahli waris datang ke kantor cabang untuk melengkapi persyaratan dan akan di proses oleh pihak asuransi dan bank”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan yakni pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1 untuk nasabah yang meninggal itu sudah di cover oleh

asuransi maka pembiayaan lunas sesuai persyaratan dan SOP dari asuransi jiwa dan ahli waris melengkapi persyaratan untuk dilakukan proses oleh pihak asuransi dan bank.

Kemudian peneliti kembali bertanya siapa saja mitra bank BSI dalam melakukan asuransi, khususnya asuransi kepada nasabah.

“Salah satu yang termasuk mitra asuransi contohnya asuransi Al-Amin, Sinar Mas Syariah, Tripa, Askrida, Tafakul, dan BNI life Syariah”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan yakni pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1 siapa saja mitra bank BSI dalam melakukan asuransi nasabah, mitranya yaitu asuransi Al-Amin, Sinar Mas Syariah, Tripa, Askrida, Tafakul, dan BNI life Syariah.

Maka dapat di simpulkan bahwa dalam hal ini asuransi berperan penting untuk meminimalisir adanya kerugian diantara keduanya jika terjadi hal-hal yang tak terduga. Maka pinjaman tersebut akan secara otomatis lunas karena sudah dicover oleh asuransi sepenuhnya.

Kemudian peneliti kembali bertanya apa saja persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah/ahli waris yang akan mengajukan klaim asuransi jiwa. Berikut jawaban dari Bapak KM:

“Untuk pengajuan berkas sifatnya umum, kalau persyaratan yang harus dilengkapi yang pasti form klaim dari asuransi jiwa, data yuridis seperti KTP, KK, surat keterangan meninggal, terus ahli waris, keterangan meninggal dari kelurahan, itu saja kalau untuk pengajuan

klaim yang harus dipenuhi oleh nasabah”⁶⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan yakni pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1 untuk pengajuan berkas klaim asuransi jiwa nasabah yang bersangkutan harus melengkapi form klaim yang sudah disiapkan oleh pihak asuransi jiwa, kemudian data diri seperti KTP, KK, surat keterangan meninggal dunia dari kelurahan setempat.

Kemudian peneliti juga menanyakan kembali kepada AS sebagai informan mengenai apakah asuransi jiwa pembiayaan ini diperlukan, adapun penjelasannya sebagai berikut:

“Iya perlu, karena pada dasarnya asuransi jiwa ini bersifat untuk jaga-jaga kalau misalnya nasabah itu tidak bisa membayar, tidak bisa bayar dalam artian meninggal dunia, maka perlu adanya asuransi jiwa”⁶⁶

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan yakni informan menyebutkan bahwa asuransi jiwa sangat diperlukan untuk mewaspada atauantisipasi diri terhadap hal-hal tidak terduga dikemudian hari seperti meninggal dunia, agar nasabah merasakan diri dan pembiayaannya terlindungi maka diperlukanlah asuransi jiwa untukantisipasi pada hal-hal yang tidak terduga dimasa yang akan datang.

Kemudian peneliti kembali menanyakan kepada AS sebagai

⁶⁵ Wawancara dengan Khabib Musthofa, (Subjek 2) Laki-laki, Branch Operation dan Service Manager.

⁶⁶ Wawancara dengan Ahmad Syarifuddin, (Informan) Laki-laki, Nasabah, Waktu Wawancara pada Senin, 14 Februari 2022, jam 14:00 WIB.

informan apakah ketika klaim asuransi jiwa diurus oleh pihak ahli waris, tanggungan nasabah tersebut langsung tidak menjadi tanggungan ahli waris, adapun penjelasannya sebagai berikut:

Kemudian peneliti kembali menanyakan apakah anda pernah mengajukan klaim asuransi jiwa? Jika pernah apa saja persyaratan yang anda lengkapi untuk pengajuan klaim. Berikut jawaban dari Bapak AS:

“Iya, saya pernah mengajukan klaim asuransi jiwa. Kemarin persyaratan yang saya lengkapi sebagai ahli waris pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1 adapun persyaratan yang saya lengkapi untuk pengajuan klaim detailnya seperti KTP ahli waris dan almarhum, KTP, akta menikah, surat keterangan meninggal dunia dari rumah sakit dan kelurahan kemudian surat kronologis kematian”⁶⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan yakni informan pernah mengajukan klaim asuransi jiwa pada bank tersebut dengan memenuhi persyaratan-persyaratan seperti di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1 informan melengkapi berkas seperti KTP, KK, surat keterangan meninggal dari kelurahan, syarat ahli waris, dan surat pelengkap lainnya.

c. Dokumentasi

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini mengenai bagaimana mekanisme klaim asuransi jiwa nasabah pembiayaan produktif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1. Adapun data yang di dapat dari Bank Syariah Indonesia

⁶⁷ Wawancara dengan AS, (Informan) Laki-laki, Nasabah.

Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1 yaitu sebagai berikut:

Bank Syariah Indonesia KC 1
KTP Ahli Waris
KTP Almarhum
KK
Akta Nikah
Surat Ket. Ahli waris
Surat Ket. Meninggal dari RS dan kelurahan

Sumber: Dibuat oleh peneliti berdasarkan dokumen Bank Syariah

2. Apa saja kendala nasabah dalam melakukan klaim asuransi jiwa pembiayaan produktif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1

a. Observasi

Untuk mengetahui apa saja kendala nasabah dalam melakukan klaim asuransi jiwa pada pembiayaan produktif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1, peneliti melakukan observasi yaitu dengan mengamati nasabah yang pernah mengajukan klaim pada bank tersebut. Sedikit banyaknya peneliti sudah memiliki gambaran apa saja yang menjadi kendala nasabah dalam mengajukan klaim tersebut. Selain itu peneliti juga melakukan pengamatan dari hasil wawancara dengan informan peneliti.

Agar lebih terfokus pada kesimpulan dari pengamatan, maka peneliti mengutip dari wawancara yang berinisial AS yang mengatakan bahwa beliau merasa puas terhadap proses klaim yang

ada pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1.⁶⁸

b. Wawancara

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini mengenai apa saja kendala nasabah dalam melakukan klaim asuransi jiwa pembiayaan produktif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1. Peneliti melakukan wawancara dengan subjek peneliti dengan inisial KM yang merupakan karyawan BSI KC 1 Kota Palangka Raya. Peneliti juga melakukan wawancara dengan satu informan inisial AS yang merupakan nasabah yang pernah mengajukan klaim asuransi jiwa pembiayaan produktif di bank tersebut.

Hasil wawancara yang diperoleh dari Bapak KM pada BSI KC 1 Kota Palangka Raya berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan oleh peneliti sesuai dengan rumusan masalah ialah sebagai berikut:

Peneliti melakukan wawancara mengenai apa saja kendala yang dihadapi bank selama masa proses klaim asuransi jiwa. Berikut jawaban dari Bapak KM:

“Untuk kendala kurangnya tingkat kooperatif dari nasabah biasanya untuk melengkapi berkas lebih mengulur-ulur waktu akhirnya untuk kita proses klaim asuransinya itu agak ribet karena waktunya sudah terlalu lama, misal ada nasabah A meninggal dunia ahli warisnya kami mintakan surat keterangan meninggal dari kelurahan, ternyata itu nggak di setor sama kami, maka dari itu kami nggak bisa proses klaim asuransinya karena waktunya sudah molor sedangkan dari asuransi kadang-kadang mereka menetapkan batas-

⁶⁸ Observasi Kendala dalam Proses Pengajuan Klaim bagi Nasabah, Kota Palangka Raya, 3 Februari 2022.

batas waktu untuk proses klaim itu makanya mungkin masalahnya itu lebih ke kooperatif dari ahli waris, mungkin masalahnya itu aja sih. Kalau misalnya dari klaim asuransi insyaallah kami selama ini aman aja 1-2 bulan sudah bisa terpenuhi klaimnya. Sejah ini itu aja sih klaimnya.⁶⁹

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti paparkan maksud dari Bapak KM adalah kendala yang dihadapi pihak BSI KC 1 Kota Palangka Raya adalah kurang kooperatifnya ahli waris. Ahli waris banyak mengulur-ulur waktu sehingga pihak bank merasa sedikit repot sedangkan pihak asuransi jiwa terkadang bisa membuat deadline untuk pengumpulan berkas asuransi jiwa. Jadi kendala BSI KC 1 Kota Palangka Raya adalah kurang kooperatifnya pihak ahli waris selama masa klaim berlangsung.

Kemudian peneliti menanyakan kembali mengenai bagaimana pihak bank menyelesaikan masalah tentang proses klaim yang bermasalah. Berikut jawaban dari Bapak KM:

“Untuk proses klaim yang bermasalah seperti kurang lengkapnya berkas serta susah dihubungnya ahli waris kami bisa datengin pihak tersebut, kalau memang kami sudah datengin tapi tidak ada respon dari yang bersangkutan ya kita tunggu sampai selesai menunggu sampai batas waktu dari asuransi nanti kami sambil *follow-up* juga”⁷⁰

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti paparkan maksud dari Bapak KM adalah dari pihak BSI KC 1 Kota Palangka Raya jika terjadi kendala seperti susah dihubungnya ahli waris atau kurang lengkapnya berkas pihak bank akan mendatagi ke lokasi

⁶⁹ Wawancara dengan Khabib Musthofa (subjek 2) Laki-laki, Branch Operation dan Service Manager, Waktu Wawancara Pada Kamis, 10 Februari 2022, 10:00 WIB.

⁷⁰ Wawancara dengan Khabib Musthofa (Subjek 2) Laki-laki, Branch Operation dan Service Manager.

tempat nasabah tersebut. Jika nasabah didatangi dan masih tidak ada respon dari ahli waris maka pihak bank siap menunggu dan sambil menindak lanjuti ke pihak asuransi jiwa yang bersangkutan.

AS merupakan salah satu nasabah yang sebagai ahli waris pernah melakukan klaim pembiayaan produktif pada BSI KC 1 Kota Palangka Raya.

Hasil wawancara yang diperoleh dari Bapak AS yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah ialah sebagai berikut:

Peneliti melakukan wawancara mengenai, apakah ada kendala ketika anda mengajukan klaim asuransi jiwa, berikut jawaban dari Bapak AS:

“Kalau kendala sih enggak ada, Cuma diwaktu aja sih. Pada BSI KC 1 Kota Palangka Raya persyaratannya mudah dan sebagai pengguna jasa tersebut saya bisa memahami proses klaim secara maksimal. Sama halnya juga ketika masa pengajuan klaim asuransi jiwa pembiayaan di BSI KC 1 Kota Palangka Raya pembayaran angsuran nasabah perbulan diberhentikan dan sisa lebihan uang asuransi jiwa dikembalikan oleh pihak bank kepada saya”⁷¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan yakni Informan menyebutkan bahwa pada masa klaim tidak ada kendala. Hanya saja ada sedikit dibagian waktu. Seperti halnya klaim asuransi jiwa di BSI KC 1 Kota Palangka Raya angsuran nasabah perbulan diberhentikan oleh pihak bank dan lebihan uang asuransi

⁷¹ Wawancara dengan Ahmad Syarifuddin, (Informan) Laki-laki, Nasabah Waktu Wawancara Pada Senin, 14 Februari 2022, 14:00 WIB.

jiwa nasabah dibayarkan kembali kepada nasabah.

Kemudian peneliti menanyakan kembali mengenai apakah anda cukup puas pada pelayanan masa klaim asuransi jiwa pembiayaan produktif pada bank tersebut. Berikut jawaban dari Bapak AS:

“Kalau Bank Syariah puas. Karena mereka sigap dalam mengambil tindakan pada ahli waris yang mengajukan klaim asuransi jiwa.”⁷²

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan yakni Informan menyebutkan bahwa untuk kepuasan di BSI KC 1 Kota Palangka Raya informan merasa puas karena proses yang terbilang cepat.

c. Dokumentasi

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini mengenai bagaimana tanggungjawab pihak bank terhadap klaim nasabah yang bermasalah, bank mempunyai SOP tersendiri dalam mengatasi berbagai permasalahan yang ada.(Lampiran).

C. Analisis Data Hasil Penelitian

Pada pembahasan ini peneliti akan memaparkan hasil analisis tentang mekanisme klaim asuransi jiwa nasabah pembiayaan produktif di BSI KC 1 Kota Palangka Raya. Adapun untuk pembagian pembahasan pada sub bab ini terbagi menjadi 2 (dua) kajian utama sesuai dengan rumusan masalah yaitu pertama, bagaimana mekanisme klaim asuransi jiwa nasabah

⁷² *Ibid.*

pembiayaan produktif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1. Kedua, apa saja kendala nasabah dalam melakukan klaim asuransi jiwa pembiayaan produktif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1.

1. Bagaimana mekanisme klaim asuransi jiwa nasabah pembiayaan produktif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti paparkan pada bab penyajian data, peneliti memaparkan tahap analisis yang ada pada BSI KC 1 Kota Palangka Raya dalam proses pengajuan klaim asuransi jiwa pembiayaan produktif pada BSI KC 1 Kota Palangka Raya. Hasil yang didapatkan peneliti adalah langkah-langkah yang harus ditempuh seorang nasabah yang akan mengajukan klaim pembiayaan produktif. Asuransi merupakan sebuah perjanjian antara tertanggung dan yang ditanggung dimana sifatnya yang tertanggung membayarkan iuran atau yang disebut premi untuk meminimalisir kejadian-kejadian diluar dugaan manusia.

Asuransi pada awalnya adalah sebuah kelompok yang bertujuan untuk membangun arisan untuk meringankan beban keuangan suatu individu dan menghindari suatu kesulitan pembiayaan secara umum konsep asuransi merupakan persiapan yang dibuat oleh sekelompok orang-orang yang sedang menghadapi suatu kerugian kecil sebagai suatu yang tidak terduga. Apabila kerugian ini nantinya terjadi pada

seseorang diantara kelompok mereka tersebut, maka kerugian tersebut akan ditanggung bersama-sama.⁷³

Persyaratan nasabah untuk mengajukan klaim yaitu dengan melengkapi berbagai persyaratan sesuai dengan bank yang ia tuju. Pada umumnya persyaratan-persyaratan yang harus di lengkapi nasabah merupakan KTP, KK, surat keterangan ahli waris dan surat keterangan meninggal dunia dari rumah sakit.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian dari klaim adalah tuntutan sebuah pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak atau mempunyai hak atas sesuatu, dan klaim merupakan pernyataan atas suatu fakta atau kebenaran atas sesuatu.⁷⁴

Menurut Muhammad Syakir Sulla klaim adalah suatu proses dimana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan sebuah perjanjian. Semua usaha yang berkaitan untuk menjamin suatu hak tersebut dihormati sepenuhnya sebagaimana seharusnya.⁷⁵

Klaim adalah sebuah proses dimana peserta asuransi dapat memenuhi hak-haknya berdasarkan suatu ikatan perjanjian antara tertanggung dan ditanggung.

Dalam Fatwa DSN-MUI tentang asuransi, klaim dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yakni:

⁷³ Abdul Aziz Dahlan, dkk, *Ensiklopedia Hukum Islam*, (Jakarta: Ichtiar Baru Van Hoevel, 1996), h. 58.

⁷⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kkbi.web.id>>klaim diakses pada 3 Januari 2022, Pukul 20:30 WIB.

⁷⁵ Muhammad Syakir Sulla, *“Asuransi Syariah Life and General Konsep dan Operational”*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), h. 259.

- a. Klaim dibayarkan berdasarkan suatu akad yang sudah disepakati diawal perjanjian
- b. Klaim dapat berbeda dalam jumlah, sesuai jumlah premi yang dibayarkan
- c. Klaim atas akad ijarah sepenuhnya hak peserta dan menjadi kewajiban perusahaan atas yang disepakati dalam akad.⁷⁶

Pada asuransi syariah, pembayaran klaim diambil dari dana tabarru peserta. Perusahaan sebagai mudharib wajib menyelesaikan proses klaim asuransi secara tepat, cepat, dan efisien sesuai dengan amanah yang diterimanya. Sebagaimana dalam firman Allah dalam surat Al- Anfaal: ayat 27

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنِيَكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

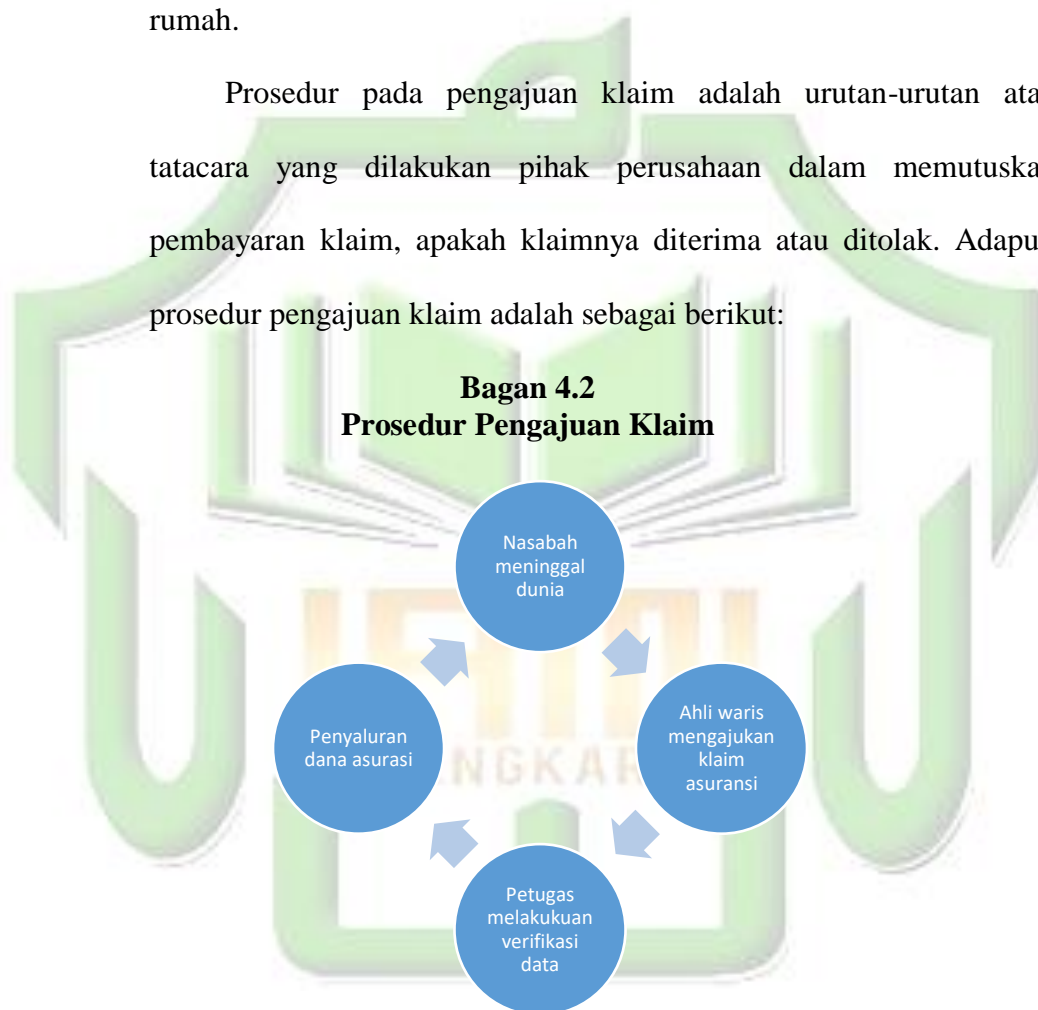
Artinya: *Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.*

Pembiayaan produktif digunakan untuk meningkatkan usaha sehingga dapat memperoleh tambahan keuntungan atau laba. Pembiayaan ini menggunakan akad murabahaah dan mudharabah. Pembiayaan produktif yaitu pembiayaan modal kerja untuk perdagangan, pembiayaan investasi atau peningkatan utility of place dari suatu barang. Pembiayaan konsumtif menggunakan akad murabahaah (jual/beli) ijarah dan qardh. Sedangkan pembiayaan

⁷⁶ Sri Handayani, "Pengaruh Penyelesaian Klaim Asuransi Terhadap Pencapaian Target Penjualan Produk Asuransi AJB BUMIPUTRA 1912 Cabang Bengkulu", Jurnal Ekonomi Review, h. 79.

konsumtif adalah pembiayaan yang di gunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, yang akan habis digunakan untuk memenuhi kebutuhan yang tujuannya diluar usaha dan umumnya bersifat perseorangan. Pembiayaan konsumtif meliputi pembiayaan multiguna syariah, pembiayaan pemilikan kendaraan, dan pembiayaan pemilikan rumah.

Prosedur pada pengajuan klaim adalah urutan-urutan atau tatacara yang dilakukan pihak perusahaan dalam memutuskan pembayaran klaim, apakah klaimnya diterima atau ditolak. Adapun prosedur pengajuan klaim adalah sebagai berikut:



Adapun alur yang dimaksudkan adalah:

1. Nasabah meninggal dunia

Pada tahap ini, ketika nasabah yang bersangkutan meninggal dunia, maka pihak bertanggung harus membuatkan laporan kepada

pihak penanggung bahwa suatu kejadian telah terjadi.

2. Ahli waris mengajukan klaim asuransi

Adapun pada tahap ini apabila ahli waris telah melaporkan atas suatu kejadian yang menimpa, maka untuk pengajuan klaim asuransi ahli waris wajib mempersiapkan berkas-berkas yang telah ditentukan oleh pihak seperti KTP almarhum dan ahli waris, KK, surat pengajuan klaim, dan surat-surat pendukung lainnya.

3. Verifikasi Data

Setelah memberitahukan kejadian yang menimpa dan melengkapi segala berkas yang telah ditentukan, pihak tertanggung diminta untuk menunggu berkas-berkasnya diverifikasi.

4. Penyaluran

Jika semua proses telah berjalan tanpa ada suatu hambatan, perusahaan asuransi akan menarik draft untuk membayar ganti rugi kepada pihak tertanggung. Namun, apabila terjadi suatu hambatan pihak asuransi akan menolak atau menunda proses klaim tersebut.

Dalam ilmu teknik, proses yaitu urutan pelaksanaan ataupun kejadian yang saling terkait Bersama-sama mengubah masukan menjadi keluaran, pelaksanaan ini dapat dilakukan oleh manusia, alam, atau mesin dengan menggunakan sumber daya. Untuk pelaksanaan klaim asuransi pada Bank Syariah adalah sebagai berikut.

1. Pengajuan Berkas Klaim Asuransi

Berdasarkan kesimpulan yang dapat diambil dari wawancara di Bank Syariah disertakan dengan observasi yang dilakukan peneliti terkait prosedur dari proses klaim asuransi bahwa dengan langkah pertama dalam pengajuan klaim asuransi adalah dengan langkah ahli waris datang ke bank yang bersangkutan, tergantung mau mengajukan klaim di bank mana. Setelah itu mengisi form yang disediakan pihak bank (jika ada), kemudian membawa fotocopy KTP almarhum dan ahli waris, Kartu Keluarga, surat keterangan meninggal dari rumah sakit dilengkapi juga dengan surat keterangan meninggal dari kelurahan setempat. Adapun tabel dokumen yang harus dilengkapi dalam Bank Syariah pada klaim asuransi yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.2
Tabel Dokumen Kelengkapan Proses Klaim Asuransi

No	Dokumen	BSI KC 1 Palangka Raya
1.	Fotokopi KTP suami dan Istri (jika sudah menikah)	√
2.	Fotokopi KTP Ahli Waris	√
3.	Fotokopi Kartu keluarga	√
4.	Formulir pengajuan klaim asuransi	√
5.	Surat Keterangan meninggal dari dokter	√
6.	Akta Kematian	√
7.	Surat Keterangan Waris	√
8.	Surat Kuasa Waris	√
9.	Kronologi Kematian	√

Produk-produk yang ada di Perbankan Syariah tentunya

sudah tercover oleh asuransi Syariah maka dari itu asuransisyariah khususnya kian populer dikalangan umat islam. Asuransi Syariah tidak mengenal riba serta menawarkan banyak keuntungan yang mungkin saja orang-orang jarang mengetahuinya. Salah satu dari banyaknya manfaat dari asuransi Syariah tersebut adalah jangka waktu fleksibel sehingga bisa disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi finansial. Peserta bisa memilih jangka waktu perlindungan secara fleksibel antara 10 hingga 15 tahun. Terdapat pula pengembalian kontribusi diakhir masa perlindungan ketika polis jatuh tempo.⁷⁷

Berdasarkan kesimpulan yang dapat diambil dari wawancara dengan subjek penelitian dari BSI KC 1 Kota Palangka Raya diikuti observasi yang dilakukan peneliti terkait proses klaim asuransi bahwa setelah mengumpulkan data nasabah maka pihak bank akan melakukan verifikasi data nasabah dengan menganalisis persyaratan-persyaratan serta kelengkapan berkas dari nasabah sesuai dengan persyaratan yang dianjurkan oleh masing-masing pihak bank. Apabila berkas yang dikumpulkan lengkap maka pihak bank akan segera memverifikasi berkas ke pihak asuransi.

2. Persetujuan Pengajuan Klaim Asuransi

Berdasarkan kesimpulan yang dapat diambil dari wawancara dengan subje BSI KC 1 Kota Palangka Raya diikuti observasi yang

⁷⁷ Yogarta Awawa, "Asuransi Jiwa Syariah; Manfaat Produk, Cara Beli, dan Klaim)" Qoala, 20 Januari 2022.

dilakukan peneliti terkait proses klaim pembiayaan mudharabah ketika nasabah sudah melengkapi berbagai persyaratan tersebut diatas, pihak bank kemudian segera menghubungi pihak asuransi untuk peninjauan kembali apakah persyaratan-persyaratan tersebut sudah terpenuhi. Apabila persyaratan benar-benar lengkap pihak asuransi selaku pihak ke tiga akan memproses klaim asuransi dimana peserta asuransi menunggu proses pencairan.

Pada dasarnya setiap perusahaan memiliki kebijakan yang berbeda-beda terkait lamanya waktu pencairan klaim asuransi karena harus melakukan verifikasi dan analisis.

Pada kasus tertentu, perusahaan asuransi bisa saja melakukan verifikasi/investigasi yang memerlukan waktu lebih dari 14 hari bahkan lebih dari 60 hari saat ditemukan data yang perlu diverifikasi lebih lanjut.

3. Keputusan Klaim

Berdasarkan kesimpulan yang dapat diambil dari wawancara dengan subjek BSI KC 1 Kota Palangka Raya diikuti observasi yang dilakukan peneliti terkait proses pencairan dana asuransi, apabila dokumen telah diterima oleh pihak asuransi dan telah dianalisa lebih lanjut oleh tim penilai klaim maka akan ada keputusan klaim. Setelah tim klaim melakukan keputusan, maka klaim yang disetujui oleh pihak asuransi akan dibayarkan ke nasabah. Pihak asuransi akan memberitahukan melalui SMS ke nasabah ataupun surat

mengenai keputusan klaim.

Ahli waris harus memahami bahwa klaim asuransi bisa saja ditolak oleh pihak asuransi dengan alasan-alasan sebagai berikut:

- a. Tindakan bunuh diri baik secara sadar maupun tidak sadar,
- b. Data-data yang diserahkan tidak sesuai dengan fakta-fakta yang terjadi atau terindikasi tidak benar
- c. Tertanggung meninggal dunia dengan melakukan tindakan kriminal atau melawan hukum baik secara langsung maupun tidak langsung atau dihukum mati akibat vonis pengadilan.
- d. Tertanggung meninggal dunia karena tindak kejahatan yang dilakukan oleh ahli waris dengan tujuan mendapatkan uang pertanggung jawaban asuransinya.

Hal-hal diatas bisa mengakibatkan klaim asuransi ditolak oleh perusahaan asuransi, walaupun tertanggung rajin membayarkan kontribusi/ preminya.⁷⁸

2. Apa saja kendala nasabah dalam melakukan klaim asuransi pada pembiayaan produktif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1

Selain berfungsi sebagai *protect* atau perlindungan terhadap kejadian yang tidak terduga dimasa yang datang manfaat asuransi dapat kita rasakan sebagai bentuk investasi dan tabungan. Nasabah yang menjadi pemegang polis di perusahaan asuransi atau

⁷⁸ *Ibid.*

dikelembagaan yang tercover asuransi biasanya akan mendapatkan jaminan pengembalian berupa investasi diakhir kontrak dengan fleksibilitas dan kelonggaran pada masa pertanggungan.

Adapun yang perlu diperhatikan lagi adalah ketentuan pasal-pasal dalam polis, isi dalam polis tersebut memuat suatu aspek dalam sebuah perjanjian asuransi, mulai dari definisi, jaminan, pengalihan resiko, kerusakan, ganti rugi, dan lain-lain. Polis ini sebagai alat bukti tertulis bahwa telah terjadi kesepakatan pertanggungjawaban antara tertanggung dan ditanggung. Pada polis tersebut disebutkan bahwa semua ketentuan dan persyaratan tentang pertanggungan yang dibuat.⁷⁹

Ruang lingkup perlindungan asuransi yang diatur dalam Undang-Undang No. 2 tahun 1992 meliputi: (1) kerugian, (2) kerusakan, (3) kehilangan keuntungan, (4) Tanggungjawab hukum kepada pihak ketiga, (5) atas meninggalnya seseorang, dan (6) atas hidupnya seseorang (bunga cagak hidup). Demikian ruang lingkup perlindungan meliputi asuransi yang dapat digolongkan sebagai asuransi suatu kerugian sebagaimana yang diatur dalam KUHD, dan mengakomodasi kebutuhan masyarakat, yaitu ditambah asuransi tanggungjawab hukum terhadap pihak ketiga yang mana pada saat ini sangat berkembang, serta asuransi sejumlah uang, dan bunga cagak

⁷⁹ Abdul kadir Muhammad, *Pokok-Pokok Hukum Pertanggungan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1990), h. 58.

hidup.⁸⁰

Adapun peraturan pada Bank Syariah Indonesia SOP atau *Standar Operating Procedur* atau prosedur operasinal standar pada pengajuan klaim adalah:

1. Ahli waris minimal berusia 21 tahun/ sudah menikah,
2. Melengkapi dokumen berupa;
 - a. Fotocopy E-KTP Suami/ istri yang masih berlaku,
 - b. Fotocopy KTP almarhum
 - c. Fotocopy Kartu Keluarga
 - d. Buku Nikah/ Akta Nikah, Surat Cerai, Surat Kematian, Surat Belum Menikah.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara telah diperoleh peneliti menguraikan satu informan yang menjadi subjek penelitian mengenai bagaimana pertanggungjawaban pihak bank terhadap nasabah.

Informan merupakan seorang nasabah yang pernah mengajukan klaim asuransi pembiayaan mudharabah di BSI KC 1 Kota Palangka Raya. Dalam hal ini informan menjelaskan bahwa pada BSI KC 1 Kota Palangka Raya nasabah yang sedang mengajukan klaim asuransi tidak membayar iuran asuransi dan uang nasabah yang tersisa pada klaim tersebut dikembalikan kepada ahli waris.

Sebagaimana analisa yang telah peneliti uraikan diatas bahwa

⁸⁰ Tuti Rastuti, "*Aspek Hukum Perjanjian Asuransi*", (Yogyakarta: Medpress Digital, 2016), h. 58.

berdasarkan hasil pemaparan data dalam bentuk wawancara dan dilakukan analisis menggunakan semua kajian teori, analisis pada rumusan masalah kedua yaitu mengenai pertanggungjawaban pihak bank terhadap proses klaim yang bermasalah bahwa sebenarnya jika asuransi kredit memiliki restitusi nasabah tidak perlu khawatir atau menunggu lama karena klaim restitusi akan dibayarkan. Sedangkan berkenaan dengan realisasi pengembalian hingga sampai ke rekening nasabah ini sangat bergantung pada skema pengembalian internal asuransi yang tentunya bergantung dengan skema pengembalian restitusi yang akan dibayarkan di pihak reasuransi (tempat perusahaan asuransi menanggungkan ulang asuransi kredit). Perusahaan asuransi akan mengajukan klaim asuransi kepada pihak asuransi.

Untuk kasus pada BSI KC 1 Kota Palangka Raya ketika ahli waris dalam masa pengajuan klaim asuransi pihak bank memberhentikan secara total iuran bulanan yang dibayar nasabah. Jadi, ketika nasabah meninggal dunia ahli waris tidak perlu lagi membyarkan iuran bulannya tersebut.

System operasional asuransi Syariah memiliki prinsip bertanggungjawab, saling membantu, dan saling melindungi para pesertanya. Para peserta memberi Amanah kepada perusahaan untuk mngelola premi, mengembangkan dengan jalan yang halal, dan memberikan santunan kepada yang mengalami musibah sesuai dengan isi akta perjanjian. Pengelolaan dana asuransi pada akad mudharabah,

keuntungan perusahaan asuransi Syariah diperoleh melalui pembagian keuntungan dana dari investasi atau sistem bagi hasil. Pada akad mudharabah, perusahaan bertindak sebagai mudharib yang menyertakan dananya dalam investasi bersama dana peserta. Perusahaan dan peserta berhak memperoleh bagi hasil dari keuntungan yang diperoleh dari investasi.⁸¹

Hasil yang didapatkan menurut peneliti bahwa mengenai pertanggungjawaban pihak terhadap proses klaim asuransi yang bermasalah sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan kesimpulan yang dapat diambil dari wawancara dengan subjek Bank Syariah dan observasi yang dilakukan peneliti terkait proses pertanggungjawaban pihak bank terhadap proses klaim yang bermasalah. Menurut Identifikasi masalah secara akurat dan lengkap merupakan salah satu aspek penting dalam pertanggungjawaban sehingga dengan melakukan identifikasi masalah pada Bank Syariah, maka akan menemukan atau mengetahui beberapa masalah yang sudah terjadi maupun mungkin terjadi dalam perusahaan.

2. Pertanggung jawaban

Berdasarkan kesimpulan yang dapat diambil dari wawancara dengan subjek Bank Syariah dan observasi yang dilakukan peneliti

⁸¹ Yogarta Awawa, "Asuransi Jiwa Syariah: Manfaat, Produk, Cara Beli, dan Klaim" Qoala 20 Januari 2022

terkait proses pertanggungjawaban pihak bank terhadap proses klaim yang bermasalah kedua belah pihak bank sama-sama berusaha semaksimal mungkin apabila terjadi suatu kendala-kendala yang menghambat jalannya proses klaim asuransi, karena pada dasarnya pengertian pertanggungungan diatur dalam KUHD Pasal 246 yang berbunyi sebagai berikut:

“Pertanggungungan adalah perjanjian timbal balik antar penanggung dengan penutup asuransi, dimana penanggung mengikat diri untuk mengganti kerugian dan atau membayar sejumlah uang (santunan) yang ditetapkan pada waktu penutupan perjanjian, kepada penutup asuransi atau orang lain yang ditunjuk, pada waktu terjadinya evenemen, sedangkan prinsip asuransi mengikatkan diri untuk membayar uang premi”⁸²

Dapat disimpulkan bahwa sebenarnya sifat asuransi adalah mengikat sebuah perjanjian dengan mengikat diri untuk mengganti kerugian yang ditetapkan dalam sebuah perjanjian yang tentunya sudah disetujui oleh kedua belah pihak dan sudah didasarkan bahwa asuransi mempunyai prinsip yaitu dengan mengikatkan diri untuk membayar uang premi.

Tanggung jawab bersifat kodrati, artinya sudah menjadi bagian dari kehidupan manusia, bahwa setiap manusia maupun perusahaan dengan bentuk apapun itu pasti sudah dibebani

⁸² Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.

tanggungjawab. Apabila ditela'ah lebih lanjut makna dari tanggungjawab sendiri yaitu kewajiban atau beban yang harus dipenuhi sebagai akibat dari segala kegiatan kita ataupun seagian perbuatan pihak lain kepada kita.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya mengenai mekanisme klaim asuransi jiwa nasabah pembiayaan produktif di bank syariah indonesia kantor Cabang Kota Palangka Raya 1 maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Mekanisme klaim asuransi jiwa nasabah pembiayaan produktif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1. Berdasarkan ketentuan polis asuransi jiwa jumlah bahwasanya proses pengajuan klaim terdapat beberapa kendala namun kendala tersebut tidak terlalu serius. Pada BSI KC 1 Kota Palangka Raya persyaratan yang ditujukan kepada nasabah terbilang cukup mendasar dan membuat nasabah merasa mudah pada proses klaim asuransi jiwa. Akan tetapi kembali lagi dengan pihak asuransi mana bank itu berkerjasama, serta apakah ahli waris tersebut tidak melanggar aturan klaim yang disediakan baik itu oleh pihak bank maupun pihak asuransi.
2. Kendala-kendala dalam pengajuan klaim asuransi jiwa bagi pihak ahli waris yang mana bertanggung mengalami risiko klaim asuransi nasabah pada saat pembiayaan produktif, dari bertanggung dapat berupa: kurangnya pengetahuan ahli waris akan pentingnya jaminan asuransi, kurang lengkapnya data-data atau dokumen pengajuan oleh pihak

bertanggung jawab yang diajukan kepada pihak penanggung sehingga mengalami sedikit keterlambatan untuk diproses dan dibayarkan kepada pihak ahli waris. Pertanggungjawaban pihak bank terhadap klaim yang mengalami kendala, untuk kendala yang dihadapi hampir sama yaitu terletak pada miss komunikasi antara nasabah dan pihak bank dan juga kurang kooperatifnya nasabah yang dimaksudkan pada saat klaim perusahaan asuransi jiwa sudah menentukan deadline pengumpulan berkas sedangkan dari nasabah belum ada konfirmasi untuk pengajuan berkas. Disini pihak BSI KC 1 Kota Palangka Raya dinilai sangat sigap untuk mengatasi masalah tersebut. Untuk permasalahan mengenai sisa iuran asuransi jiwa dikembalikan ke nasabah semasa proses klaim berlangsung. Kurangnya komunikasi antara pihak bank dan nasabah membuat nasabah merasa kurang puas. Dengan kondisi seperti itu, maka kesalahan yang berhubungan dengan komunikasi harus dihindari demi kelangsungan bisnis dalam meraih kesuksesan.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan, serta hasil kesimpulan yang telah dikemukakan, maka selanjutnya dapat diberikan saran-saran sebagai bahan masukan bagi nasabah dan peneliti lain, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi nasabah agar lebih memahami bahwasanya bank Syariah mempunyai standar atau SOP. Dapat diketahui juga pada kejadian-kejadian yang terjadi dilapangan bahwasanya pihak bertanggungjawab dengan penuh atas segala kerugian yang menimpa nasabah. Kemudian

perlu kiranya dalam proses pengajuan klaim asuransi jiwa yang diajukan oleh pihak tertanggung harus terlebih dahulu melakukan suatu penelitian baik penelitian lapangan maupun dokumen syarat permohonan klaim dengan tujuan agar tidak terjadi suatu kesalahan atau kekeliruan dikemudian hari.

2. Sebaiknya pihak asuransi jiwa ataupun pihak BSI KC 1 Kota Palangka Raya yang bekerjasama dalam hal asuransi jiwa jumlah untuk pejaminan dana bagi nasabah, agar lebih mengoptimalkan dalam pemberian informasi atau penyuluhan kepada pihak tertanggung apabila pihak tertanggung mengalami risiko sebagaimana yang dijamin pada ketentuan khusus polis asuransi jiwa ini maka pihak ahli waris harus mengetahui seluk beluk mengenai jaminan asuransi jiwa jumlah tersebut.
3. Bagi peneliti lain agar dapat melakukan pengembangan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif yang berbeda dan dapat mengambil dan mencari inspirasi melalui bacaan di dalam skripsi ini agar dapat memberikan hasil penelitian yang lebih menarik.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abu Ahmad dkk, 2013, *Metode Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ali, A. Hsyim. 2002. *Pengantar Asuransi*. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Ascarya, 2006. *Akad Dan Produk Bank Syariah konsep dan praktek di Berbagai Negara*.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Awawa, Yogarta, *Asuransi Jiwa Syariah; Manfaat Produk, Cara Beli, dan Klaim* Qoala, 20 Januari 2022
- Baharuddin S, 2010. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Dahlan, Aziz, Abdul, dkk, *Ensiklopedia Hukum Islam*, Jakarta: Ichtiar Baru Van Hoevel, 1996
- Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 04/MUI/IV/2000.
- Ghony, M. Djunaidi. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar-ruzz Media
- Hamzah, Amir. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang. Literasi Nusantara.
- Hasan, Nurul Ichsan. 2004. *Pengantar Asuransi Syariah*. Yogyakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasan, Nurul Ichsan. 2014. *Pengantar Asuransi Syariah*. Jakarta: Referensi Gaung Persada Press Group.
- Hapsari, Shanaz Ulfah. *Mekanisme Klaim Asuransi Jiwa Pembiayaan Syariah Berdasarkan Akad Kafalah di Bank Muamalat dan Akad Wakalah bil Ujrah di Bank Syariah Cabang Malang* (Skripsi: Jurusan Hukum Bisnis Islam, Fakultas Syari'ah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2015.
- KBBI V 0.4.0 Beta (40) Badan Pengembangan Bahasa dan Perbukuan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia 2016-2020.
- Kementrian Agama, 2019. *Al-Qur'an dan Terjemahnya Kemenag 2019*. Jakarta: Pustaka Lajnah.

- Kurniawan, Ade. *Mekanisme Pasar untuk Keseimbangan Menurut Ibnu Khaldun*, Skripsi: Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Metro, 2018.
- Moleong, Lexy J. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhamad. 2020. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Lainnya*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Muhammad, kadir. 1990. *Abdul, Pokok-Pokok Hukum Pertanggungan*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Murdiana, Eka. *Mekanisme Kerja Salon Syariah Ditinjau Menurut Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*, Skripsi: Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Palangka Raya, 2018.
- Muslehuddin, Mohammad. 2005. *Asuransi Dalam Islam*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad Syafii Antonio. 2001. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta. Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, Manajemen Pembiayaan Bank Syariah, Sumatra Utara: FEBI UIN-SU Press.
- Muchtar Ali, 2013, *Buku Saku Perbankan Syariah*, Jakarta: Kementrian Agama Islam Republik Indonesia.
- Nopriansyah, Wiladi. 2015 *Asuransi Syariah – berkah terakhir yang tak terguga*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Nurul Ichsan flasan, 2014. *Pengantar Asuransi Syariah*, Jakarta: Gaung Persada Press Group.
- Rastuti, Tuti. 2011. *Aspek Hukum Perjanjian Syariah*. Jakarta. Pustaka Yustisia.
- Rastuti, Tuti. 2016. *Aspek Hukum Perjanjian Asuransi*, Yogyakarta: Medpress Digital
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta. Sugiono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cet 23, Bandung: Alfabeta.
- Sanhaz Ulfah Hapsari, *Mekanisme Klaim Asuransi Jiwa Pembiayaan Syariah Berdasarkan Akad Kafaah di Bank Muamalat dan Akad Wakalah Bil Ujrah di BNI Syariah Cabang Malang*, Skripsi: UIN Maulana Malik Ibrahim

Malang, 2015.

Sugeng Haryadi, *Analisis Pengelolaan Asuransi Tafakul Pembiayaan (Bancassurance) PT. Asuransi Tafakul Keluarga Pada Bank BNI Syariah Boulevard Bukit Dharmo Surabaya*, Skripsi: UIN Sunan Ampel: Surabaya, 2017.

Sulla, Syakir, Muhammad, *Asuransi Syariah Life and General Konsep dan Operational*, Jakarta: Gema Insani Press, 2004.

Yusuf Al Subaily, *Fiqh Perbankan Syariah: Pengantar fiqh muamalat dan aplikasinya dalam ekonomi modern*, Dosen Pasca Sarjana Universitas Islam Imam Muhammad Saud.

B. Jurnal/Skripsi

Achmad Lubabul Chadziq, *Manajemen Pembiayaan Syariah Sebuah Kenalan*, Vol 2. No.2, Jurnal Ekonomi Syariah, 2017.

Anwar Mussaddad, Nur Asnawi dan Eko Suprayitno, *the effect of sharia supervisor board and audit committee on sharia banking performamnce* Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah, vol.7, No 1, 2021.

Annisa, *Klaim Nasabah yang Mangalmi Musibah Kebakaran pada Asuransi Tafakul di Kota Banjarmasin* Skripsi: Banjarmasin : UIN ANTasari Banjarmasin, 2009

Akmal Aulia, *Efektivitas pelaksanaan pelunasan hutang melalui klaim asuransi syariah kepada nasabah Bank syariah mandiri (di pt. Asuransi jiwa al-amin kota bengkulu)*, 2014

Elisatin Ernawati, *“Asuransi Jiwa dalam Perjanjian Pembiayaan Bank”* Thesis Magister, Universitas Airlangga, Surabaya, 2015

Hardiana Dina, *Pelaksanaan Asuransi Jiwa Sebagai Upaya Menyelesaikan Tanggungan Kredit Pensiun Akibat Meninggalnya Debitur Pada PT.Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Nganjuk Unit Ngetos*,

Handayani, Sri, *Pengaruh Penyelesaian Klaim Asuransi Terhadap Pencapaian Target Penjualan Produk Asuransi AJB BUMIPUTRA 1912 Cabang Bengkulu*, Jurnal Ekonomi Review

Khoufun ajib, *Analisis Prosedur Pembayaran Premi dan pencatatan jurnal PT. Asuransi Jiwa Jasa Mitra Abadi*. Vol 2, Jurnal Mahasiswa Akuntansi (JAMAK), 2021.

Khoirul Asnan, Ardi. *Analisis Pembiayaan Produktif (AR-RUM) Terhadap Peningkatan Pendapatan Nasabah Pedagang Dalam Perspektif Ekonomi*

Islam (studi pada pegadaian syariah arif rahman hakim bandar lampung), Skripsi: UIN Raden Intan Lampung, 2019.

Ni Putu purnama Wati dkk, *Tanggung Jawab Pihak Asuransi Terhadap Perjanjian Kredit Bank Dalam hal Debitur Meninggal Dunia*, Jurnal Kontruksi Hukum, Vol. 2, No 1, Denpasar Bali: Universitas Warmadewa, 2021.

Ramadhani, Herry. *Prospek dan Tantangan Perkembangan Asuransi Syariah di Indonesia*, *Al-Tijray: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 01, No, 01, 2015.

Umi Karimatul Azizah, Erlin Indaya Nngsih, *Prespektif Ekonomi Syariah Terhadap Mekanisme Pelayanan Klaim Asuransi Kesehatan Tentang Cacat (studi kasus di PT. Sun Life Financial Syariah Elmali Lazurdi Cabang Jember)*, Vol 2, No. 2, Jurnal Ekonomi Islam: Stis Miftahul Ulum Lumajang, 2019.

Wati, Erna, Elisatin, *Asuransi Jiwa dalam Perjanjian Pembiayaan Bank Thesis Magister*, Universitas Airlangga, Surabaya, 2015

C. Internet

Asuransi Sinar Mas, <https://www.sinarmas.co.id/frequently-asked-question/asuransi-kredit#:~:text=Asuransi%20kredit%20adalah%20proteksi%20yang,oleh%20BankUmum%2FLembaga%20Pembiayaan%20Keuangan.> (diakses pada 18 Januari, pukul 6.55).

Kamus Besar Bahasa, Indonesia, <https://kkbi.web.id>klaim> (diakses pada 3 Januari 2022, pukul 20:30).