Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan
Vol. 4 No. 3 Oktober 2024
E-ISSN: 2827-7961 / P-ISSN: 2827-8143, Hal 36-47
DOI : https://doi.org/10.55606/jurimbik.v3i2.527

Analisis Penyebab Penolakan Klaim Asuransi Kerugian Syariah Oleh Perusahaan Asuransi (Studi Kasus: Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi)

[1]Nurul Sakinah, Habibatur Ridhah[2]
[1'2]Program Studi S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
nurulsakinah756@gmail.com[1,] ridhah@live.com[2]

Abstrak

Perusahaan asuransi syariah menanggung risiko atas kerugian yang mencakup kehilangan, kerusakan dan kcelakaan bagi peserta asuransi yang terikat pada perusahaan asuransi. Peserta yang terjalin dengan perusahaan asuransi bisa mengajukan klaim atas kerugian yang dirasa. Pemeriksaan juga pengkajian terhadap berkas permohonan klaim hingga polis yang menjadi akta perikatan ditinjau perusahaan asuransi yang berperan dalam menilai dan menjamin kerugian perorangan ataupun badan hukum. Oleh karena nya, penolakan klaim dimungkinkan bila tidak sesuai kontrak (akad). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab penolakan klaim asuransi kerugian syariah dan prosedur serta penyelesaian yang dilakukan oleh Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi dalam menolak klaim yang diajukan pemohon. Jenis penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif yang pengumpulan data nya dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi Analisis data dilakukan pada tahap pengkategorisasian hasil wawancara sesuai masalah penelitian dan reduksi data serta penyajian data dalam bentuk naratif guna memahami apa yang terjadi hingga berahir ke tahap penarikan kesimpulan yang menjawab rumusan masalah. Hasil penelitian ialah Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi menolak penunaian klaim yang dimohon pihak yang terikat dengan Asuransi tersebut disebabkan atas risiko peserta tidak ditangguhkan dalam polis dan estimasi nilai kerugian yang dialami tertanggung di bawah 71% dari harga sebenarnya, kerusakan nya kecil dibandingkan jenis perlindungan *Total Loss Only* yang menanggung estimasi kerusakan lebih dari 75%, harga sebenarnya. Penolakan klaim dinyatakan dalam surat tolak, tertanggung yang kurang menerima pernyataan tersebut dapat mengkonfimasi ke perusahaan disertai dengan perhitungan rincian estimasi yang dilakukan pemohon. Untuk selanjutnya dicek oleh Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi guna diberikan jawaban perihal pelaporannya.

Kata Kunci: Penyebab Penolakan Klaim, Asuransi Kerugian, Syariah

Abstract

Sharia insurance companies bear the risk of losses that include loss, damage and accidents for insurance participants who are bound to insurance companies. Participants who are intertwinted with an insurance company can file a claim for the loss that is felt. The examination is also a review of the claim application file until the policy that becomes the engagement deed is reviewed by the insurance company which plays a role in assessing and guaranteeing individual or legal entity losses. Therefore, rejection of claims is possible if it does not in accordance with the contract (akad). This research aims to find out the causes of rejection of sharia loss insurance claims and the procedures and settlement carried out by the Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi in rejecting claims submitted by the applicant. This type of research is qualitative descriptive which collects data by way of observasi, interviewes and documentation. Data analysis is carried out at the categorization stage of the results of interviews according to research problems and data reduction and the presentation of data in a narrative form to understand what happened until it ends at the conclusion drawing stage which answer the formula. Research result are the Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi rejecting the claim of the requested party bound to the Insurace caused by the risk of the participant not being suspended in the policy and the estimasted value of the loss experienced by the insured below 71% of the price as well as damage is small compared to the type of protection Total Loss Only which bears an estimated damage of more than 75%, the actual price. Refusal of claim is stated in the reject letter, the insured who does not receive the statement can confirm to the company accompanied by a detailed calculation of the estimate made by the applicant. To be further checked by Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukitinggi to be given an answer to the reporting.

Received Januari 31, 2024; Acepted Februari 29, 2024; Publised Februari 29, 2024

Keyword: Causes of claim rejection, liability Insurance, Shariah

I. Pendahuluan

Perusahaan asuransi operasionalnya mencakup konvensional maupun syariah. Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi merupakan perusahaan umum yang terdapat unit syariah pada nya. Sistem dan produk syariah ada sejak tahun 2010 pasca kantornya berada di Bukittinggi pada 2009. Aktivitas nya melingkupi pemasaran dan distribusi produk asuransi dan reasuransi syariah. Produk asuransi kerugian syariah yang dimiliki berupa Asuransi Syariah Perjalanan Umroh; Asuransi Kebakaran Syariah; dan Asuransi Kendaraan Bermotor Syariah. Asuransi kerugian syariah produknya bermaanfaat sebagai perlindungan sesuai kebutuhan pihak tertentu. Pihak yang memakai produk asuransi kerugian pada Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi diantaranya yaitu PT. BPR Syariah Haji Miskin; BPRS Kiat Andalas; Pedagang Aur juga Pedagang Pasar Atas.

Asuransi berperan sebagai jasa perantara, penilai serta penjamin bagi pihak ketiga (yang terikat dengan asuransi) atas kerugian berupa kehilangan manfaat dari barang benda serta kerugian karena kerusakan. Untuk mengatasi potensi kerugian yang muncul karena risiko kehidupan dapat diwujudkan melalui asuransi syariah. Di dalamnya, iuran kebajikan yang diniatkan peserta kepada sesama melalui *rekening tabarru'* dapat membantu peserta yang terkena musibah. Atas kejadian yang tidak diinginkan juga sebagai peralihan risiko oleh peserta asuransi kepada perusahaan asuransi dapat diajukan klaim.

Pengajuan klaim bermaksud sebagai tuntutan ganti rugi akibat kerusakan yang ditemukan peserta. Sebaliknya, perusahaan memberi imbalan kepada peserta asuransi yang mengalami kerugian. Dalam ketentuan akad, peserta (tertanggung) wajib membayar sejumlah premi dan perusahaan berkewajiban menunaikan klaim yang dimohon peserta atas kerugian dari peristiwa yang dihadapi (Fratiwi et al., 2020)

Sebelum pengajuan klaim, pihak pemohon ganti rugi harus telah memenuhi kewajiban nya sebagai tertanggung di dalam hubungannya dengan penanggung (asuransi). Di dalam polis telah terdapat aturan yang perlu dipenuhi guna terbina pertanggungan yang semestinya. Akan tetapi, yang dilakukan oleh beberapa pihak yakni nya pemilik polis berbeda dari perjanjian. Sering mereka mengadakan permohoanan atas kejadian yang bertentangan dengan kesepakatan.

Peristiwa yang menyebabkan kerugian sehingga diajukan tuntutan ganti rugi oleh tertanggung harus termuat dalam polis (bukti perjanjian) dengan penanggung (perusahaan asuransi). Pada Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi ada yang mengajukan klaim namun kerugian yang dialami, nilai jaminan nya berbeda dengan jenis perlindungan nya dalam polis. Estimasi nilai kerugian nya tidak mencapai nilai jaminan yang disepakati dan riskio kerugian yang dialami tidak diasuransikannya Hal itu menjadi penyebab Asuransi Sinar Mas Bukittinggi menolak pertanggungan atas klaim nya.

Perkara ditolaknya klaim yang dilakukan Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi terdapat pada pemegang polis asuransi kerugian berjenis produk asuransi kebakaran yang mana kerugiannya itu rumahnya terkena asap yang bersumber dari rumah tetangganya. Sedangkan risiko yang diasuransi kan si pemegang polis ialah tokonya bukan rumahnya sehingga asap yang mengenai rumah si pemegang polis tersebut tidak termuat dalam ketentuan polis. Pada produk asuransi kerugian jenis kendaraan bermotor juga adanya pelaporan atas hal yang dibuat-buat, rekayasa peristiwa yang menimbulkan kerugian. Disamping itu, ada kerugian yang dialami pemegang polis asuransi kendaraan bermotor tidak mencapai nilai jaminan yang diasuransikan nya. Nilai kerugian nya di bawah nilai jaminan perlindungan nya yang telah disepakati pada awal pembuatan polis. Atas hal yang tidak sesuai kesepakatan pada saat mula terjalinnya hubungan perasuransian maka perganti rugian tersebut tidak dapat diberikan Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi.

Membaca dan menelaah pernyataan yang tertuang pada polis menjadi dasar seseorang untuk mempertimbangkan langkah nya dalam menuntut kompensasi atas kerugian yang dirasanya. Jadi, apabila klaim nya ditolak maka bisa leluasa menerima bahwa kerugian nya tidak masuk dalam pertanggungan.

II. Kajian Pustaka

Pengertian Asuransi

Asuransi bahasa Arab nya beristilah kan *"at-ta'min"*, dan *"mu'ammin"* ungkapan untuk perusahaan asuransi (penanggung). Sedangkan bagi nasabah atau tertanggung sebutannya *mu'amman lahu atau mus'ta'min"* (Hasanah et al., 2018)

Asuransi menyediakan beragam polis asuransi bagi nasabah yang bergabung dengan membayar premi yang ada. Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI)/III/2002 dalam fatwanya tentang pedoman umum asuransi syariah, disebutkan bahwa asuransi syariah (*Ta'min*, *Takaful*, *Tadhamun* merupakan usaha membantu sejumlah orang maupun pihak melalui investasi dalam bentuk asset atau dana kebajikan berkonsep pengembalian sesuai pada kesepakatan berdasarkan syariah. (Mahfud, I., 2021)

Dasar Hukum Asuransi Syariah

Al-Qur'an, Hadist dan Ijma Ulama menjadi dasar hukum asuransi dalam menjalankan kegiatan usaha. Tolong-menolong dalam melakukan kebaikan dijadikan pedoman adanya asuransi syariah. Sejalan dengan anjuran surah al-Maidah ayat 2:

وَٱلۡعُدۡوَٰنِۚ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَۖ إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلۡعِقَابِ. (٢)

Artinya:

"…tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan berrtakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksanya". (Q.S, al-Maidah 5:2).

Perintah ayat di atas dipraktekkan pada asuransi syariah dimana peserta asuransi menyisihkan dananya untuk disalurkan sebagai dana sosial (*tabarru'*). Tindakan itu bentuk pertolongan dalam kebaikan. Allah mengetahui kebaikan yang dilakukan hambanya dan akan melimpahkan karunia kepada orang yang menafkahkan hartanya di jalan Allah. Sebagaimana dalam surah al-Baqarah ayat 261:

مَّثَلُ ٱلَّذِينَ يُنفِقُونَ أَمۡوَٰلَهُمۡ فِي سَبِيلِ ٱللَّهِ كَمَثَلِ حَبَّةٍ أَنۢبَتَتۡ سَبۡعَ سَنَابِلَ فِي كُلِّ سُنۢبُلَةٖ مِّاْئَةُ حَبَّةٖۗ وَٱللَّهُ يُضَٰعِفُ لِمَن يَشَآءُۚ وَٱللَّهُ وَٰسِعٌ عَلِيمٌ. (٢٦١)

Artinya:

"Perumpamaan (nafkah yang dikeluarkan) oleh orang-orang yang menafkahkan harta-Nya di jalan Allah adalah serupa dengan sebutir benih yang menumbuhkan tujuh butir benih, pada tiap-tiap butir, seratus biji. Allah me;ipatgandakan (ganjaran) bagi siapa yang dia kehendaki. Dan Allah maha lyas (karunia-nya) lagi maha mengetahui. (Q.S, al-Baqarah 2:261).

Perasuransian berkonsep syariah diresmikan dalam Undang-Undang Nomor. 40 Tahun 2014 Pasal 1 ayat (3) dengan bunyi:
"Kegiatan perasuransian berprinsip bukum Islam dikeluarkan fatwanya oleh lembaga yang berwenang dibidang syariah" (Alrasyid et al., 2022)

Akad dalam Asuransi Syariah

Mekanisme kerja asuransi syariah mengacu pada Fatwa No. 21/DSNMUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah. Akad yang dilakukan peserta dengan perusahaan asuransi meliputi akad *tijarah* dan *tabarru'* dalam fatwanya No. 53/DSN-MUI/III/2006 perihal *Tabarru'* pada Asuransi Syariah (Suparmin, A., 2019). Akad *Tabarru'* berupa tabungan yang berkonsep penyaluran kepada yang terkena bencana atas izin peserta dan pengurus yang berwenang. Hak & kewajiban peserta dan perusahaan serta tata cara maupun jadwal pembayaran premi dan klaim ataupun syarat yang berlaku sesuai jenis asuransi yang dijamin harus dicantumkan dalam perjanjian.

Sementara itu, peserta asuransi juga dapat melakukan akad *Wakalah Bil Ujrah* apabila menghendaki perusahaan asuransi mengelola dana Produk asuransi berisfat tabungan (*saving*) ataupun *non saving* bisa menggunakan akad tersebut. Sedangkan akad *mudharabah* dan *musytarakah* prakteknya yaitu menyertakan dan mengelola dana kemudian dibagi antara perusahaan asuransi (*mudharib*) dengan peserta (*shahibul maal*) berdasarkan nisbah yang disepakati (Hasanah et al., 2018)

Prinsip-Prinsip Asuransi

Pinsip asurani syariah bermula dari perasaan berserah diri hingga berpikiran untuk saling melindungi satu sama lain. Prinsip berserah diri dan ikhtiar dalam konsep

asuransi ialah meyakini Allah menghendaki dan menentukan nasib seseorang, miskin maupun kaya. Allah pemilik harta diseluruh alam semesta. Merujuk atas hal tersebut, tolong-menolong menjadi prinsip dasar konsep asuransi syariah. Tolong-menolong terwujud dari adanya rasa peduli terhadap kemaslahatan bersama sehingga prinsip tanggung jawab dapat mendorong masyarakat untuk beriman, bertakwa dan harmonis. Hal demikian merupakan perilaku dari prinsip saling bekerja sama dan saling bantu dengan bentuk menyalurkan harta yang dimiliki untuk melindungi antar sesama (Parsaulian, B., 2018)

Asas dalam Melaksanakan Proteksi atau Ganti Rugi

Penanggung memberikan perlindungan atau kompensasi berpatokan pada aspek-aspek kunci dari pemenuhan janjinya. Arah tujuan pertanggungan ditentukan berdasarkan asas idemnitas (*Idemnity*) yang dapat menetapkan tingkat kompensasi (*Kafalah*). Ganti rugi atas kerugian yang hilang tidak melebihi kerugian yang dialami. Kerugian ditanggung jika berhubungan dengan manfaat yang disepakati. Pertanggungan diputuskan oleh penjamin menurut asas kepentingan yang diasuransikan (*Insurable Interest*) dengan memperhatikan asas kejujuran (*Utmost Goodfaith*). Menganalisis pengungkapan keadaan, mengantisipasi kerusakan lebih lanjut sampai pada prosedur tuntutan ganti rugi menjadi penilaian oleh tertanggung sebagai penjamin (Sharuddin, D., 2016)

Premi Asuransi

Premi asuransi syariah maksud nya ialah pembayaran dana (titipan) oleh peserta. Investasi bersih yag didapatkan setiap tahunnya diberikan (sistem bagi hasil) untuk peserta dan asuransi. Juga dana nya untuk kebajikan (*tabarru'*) kepada penerima klaim manfaat asuransi. Peserta bisa mengetahui besar tabungan dan mendapat biaya transfer risiko dari premi dengan perhitungan nya berdasar nilai risiko yang dialihkan (Suparmin, A., 2019)

Polis Asuransi

Polis berisikan persyaratan khusus dan jaminan yang menjadi landasan pemenuhan hak dan kewajiban dalam mencapai tujuan perasuransian. Informasi yang tertera harus jelas dengan tidak mengandung frasa yang dapat menimbulkan penafsiran yang berbeda. Kontrak antara tertanggung dan penjamin dituangkan dalam bukti tertulis yang dikenal sebagai polis asuransi. Polis juga memuat:

a. Hari dan tanggal pembuatan polis asuransi
b. Identitas tertanggung, diri sendiri atau anggota keluarga
c. Deskripsi objek yang diasuransikan
d. Jumlah yang diasuransikan
e. Pernyataan jelas dan tegas atas keadaan dan bahaya (*Evenemen*)
f. Jumlah premi yang harus dibayar oleh tertanggung. (Asy'ari et al., 2019)

Klaim Asuransi

Hubungan antara tertanggung dan penangggung mensyaratkan pengajuan klaim (ganti rugi) saat mengalami kerugian. *Kafalah* dan *risk sharing* menjadi istilah jaminan pertanggungan dalam perasuransian. Pembayaran klaim harus berpedoman sesuai awal permufakatan; pemenuhan hak peserta untuk klaim atas akad *tijarah* wajib dilakukan perusahaan dan tuntutan atas akad *tabarru'* direalisasikan perusahaan sesuai kesepakatan pada akad (Ajib, M., 2019). Klaim dibayarkan dengan memperhatikan ketepatan waktu, jumlah dan orang. Perusahaan asuransi memberikan santunan sesuai waktu yang sudah dijanjikan dengan besaran nilai sesuai hak tertanggung. (Hasanah et al., 2018)

Penanganan Klaim

Perusahaan asuransi terlebih dahulu menilai dan menganalisa tuntutan klaim yang diajukan tertanggung. Dimulai dari memeriksa kelengkapan berkas permohonan dan melakukan estimasi nilai kerugian untuk disesuaikan dengan nilai jaminan yang disepakati dalam polis. Berdasarkan polis diputuskan penagananan klaim oleh tertanggung. Dengan demikian, permohonan klaim yang diajukan ada yang tidak diberi ganti rugi. (Girsang et al., 2020). Penyebab perusahaan asuransi menolaknya didasari hal berikut:

1. Berkas permohonan klaim asuransi yang diajukan tidak sesuai prosedur
2. Tidak ada ketentuan dalam polis asuransi mengenai risiko yang diderita
3. Nasabah tidak dapat menunjukkan atau membuktikan kerugian yang dialami
4. Kurangnya pemahaman mengenai kewajiban membayar premi dan hal pengajuan klaim.

Produk Asuransi Kerugian

Asuransi kerugian produknya meliputi asuransi kebakaran; asuransi kendaraan bermotor; asuransi pesawat terbang dan asuransi konstruksi. Masing-masing produk diberi jaminan sesuai kebutuhan. Seperti asuransi kebakaran yang memberi jaminan terhadap kebakaran yang diakibatkan percikan api, sambaran petir ledakan dan kejatuhan pesawat terbang. Pada asuransi kendaraan bermotor, pemberian jaminan disesuaikan dengan risiko yang diasuransikan baik itu kecelakaan maupun kehilangan. Disamping itu, asuransi pesawat terbang dan asuransi konstruksi memberi perlindungan pada perorangan atau badan usaha atas kerusakan fisik yang disebabkan oleh kecelakaan yang terjadi pada masa pelaksanaan pekerjaan.

Jenis-Jenis Kerugian Pada Asuransi

Berikut beberapa penggolongan bentuk kerugian, yaitu

1. Kerugian seluruhnya (*total loss*)

Terjadi kerugian akibat kecelakaan, pencurian, kebakaran dan kejadian lain yang ketentuannya tertulis pada polis. Jenis kerugian ini ganti rugi nya dibayarkan secara penuh sebagai tanggung jawab perusahaan penjamin.

2. Kerugian sebagian (*partial loss*)

Kerugian sebagian dikategorikan bahwa tidak termasuk ke dalam kerugian seluruhnya. Besaran nilai kerugian ditentukan oleh lembaga independen seperti dalam peristiwa kebakaran kantor atau gedung.

3. Kerugian pihak ketiga

Kerugian yang dialami terhadap harta benda pihak ketiga.

4. Kerugian atas harta benda yang halal menurut syariah

Diharuskan mengganti kerugian pada harta benda yang halal menurut syariat Islam. Meninjau hal itu, dalam polis yang digunakan asuransi syariah hendaknya memuat kata-kata halal dari produk yang dipertanggungkan.

5. Kerugian harta benda tidak dipelihara dan dilindungi

Ganti rugi diberikan pada harta yang dipelihara dan dilindungi pemiliknya bukan pada harta yang tidak dilindungi pemiliknya seperti benda yang bernilai (kendaraan) terparkir di bawah pepohonan yang berkemungkinan roboh. Bisa dikatakan itu tindakan kurang memperhatikan keselamatan harta bendanya.

6. Kerugian berupa kerusakan yang tidak layak

Harta benda yang tidak bisa diperbaiki dimaling oleh pencuri, tidak ada pembayaran ganti rugi padan harta yang tidak layak untuk diganti.

7. Kerugian diakibatkan kelalaian

Keamanan harta benda tidak diperhatikan oleh pemiliknya seperti memposisikan bukan pada tempatnya. Memarkirkan mobil di tempat yang tidak *safety* bahkan tidak menggunakan kunci pengaman, kondisi tersebut tidak wajib perusahaan penjamin membayar ganti rugi (Sharuddin, D., 2016)

III. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian berjenis deskriptif kualitatif dengan menjelaskan fenomena yang sedang diteliti. Yaitu mengenai Penyebab Penolakan Klaim Asuransi Kerugian Syariah Oleh Perusahaan Asuransi (Studi Kasus: Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi).

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi, Jl. Ahmad Karim No. 18, Benteng Ps. Atas, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Provinsi Sumatera Barat, 26136. Pelaksanaan nya dimulai pada April 2023 sampai dengan Mei 2023.

3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data pada penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Sumber data primer nya dilakukan dengan observasi disertai wawancara kepada subjek

penelitian. Juga merujuk pada data sekunder berupa dokumen tertulis dan profil Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi sebagai objek yang diteliti. Selain itu, peneliti juga berpedoman pada buku dan jurnal yang ruang lingkup pembahasannya sejalan dengan penelitian ini.

4. Informan Penelitian

Sebagai informan nya ialah Pimpinan cabang, divisi klaim atau operational dan agen marketing syariah Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai perolehan informasi dalam lingkungan penelitian ini, diantaranya:

Observasi

Peneliti mlakukan pengamatan di Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi. Atas pengamatan itu, peneliti melanjutkan ke tahap identifikasi siapa, kapan dan berapa lama serta bagaimana plaksanaan penelitiannya.

Wawancara

Peneliti melaksanakan tanya jawab langsung dengan informaan yang masuk pada tahap identifikasi. Informan yang diwawancarai yaitu Bapak Morizan Debi Panhar selaku divisi penanganan klaim sekaligus operational juga Bapak Samsul selaku agen marketing syariah di Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi.

Dokumentasi

Pengumpulan data berupa dokumentasi diambil dari peninggalan arsip-arsip seperti surat tolak klaim, buku serta jurnal hingga foto saat wawancara.

6. Model Analisis Data

Model Miles dan Huberman menjadi model analisis data pada penelitian ini. Peneliti memasuki lapangan sampai tidak diperoleh lagi informasi baru (data jenuh). Peneliti berfikir secara deduktif dan induktif berkoridorkan logika ilmiah selaras pada dinamika hubungan antar kejadian yang diamati (Najamuddin et al., 2022). Analisis penelitian menggunakan analisis data kualitatif dengan mengolah data yang telah dikumpulkan. Untuk selanjutnya dirangkum (direduksi) dengan bersifat naratif (pendisplay an data) agar bisa mengetahui apa yang terjadi hingga dapat ditarik kesimpulan.

IV. Hasil Dan Pembahasan

Perorangan, kelompok atau badan hukum berusaha mengatasi kemungkinan kerugian. Mereka berasuransi dengan harapan risiko dialihkan pada perusahaan asuransi sebagai penjamin. Akan tetapi, hak yang dirasa ditdapatkan oleh tertanggung belum tentu akan diterima nya dari perusahaan asuransi.

Prosedur Pengajuan dan Penyelesaian Klaim Oleh Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi

Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi sebagai pihak pertama (penanggung) yang bertindak dalam pengambilan risiko sesuai perjanjian yang ditanda tangani dalam polis. Dalam hal ini, pihak kedua (tertanggung) yakni PT. BPR Syariah IV Angkek Canduang yang meneruskan laporan nasabah nya (pihak ketiga) perihal kerugian yang dialami. Nasabah melapor ke PT. BPRS IV Angkek Canduang dan oleh pihak BPRS diteruskan ke pihak Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi.

Tertanggung mengiformasikan kejadian atas kerugian yang dialami kepada pihak yang akan memproses. Pengajuan klaim oleh tertanggung yaitu selama 5 hari kerja setara 5 hari kalender. Dokumen yang diserta meliputi STNK, KTP dan SIM untuk pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor dengan kriteria sesuai kendaraan yang dipakai baik itu SIM motor ataupun mobil umum (tak ketinggalan, infokan unitnya dimana). Nasabah melaporkan kerugian yang terjadi pada bank. Bank meminta berkas pengajuan klaim yang berlaku untuk diterima bank dan asuransi. penyerahan berkas persyaratan pengajuan tuntutan ganti rugi sesuai jenis produk asuransi kerugian yang dialami. Selanjutnya bank melaporkan ke perusahan asuransi yang berperan sebagai penilai dan penjamin.

Klaim terlebih dahulu diperiksa dan dikaji lebih lanjut oleh staff klaim perusahaan asuransi. Guna meminimalisir tercecernya berkas klaim maka diadakan peregistrasian dan diverifikasi dokumen klaim, polis dan peristiwa kerugian nya . Selanjutnya berkas klaim dinilai apakah klaim diterima atau ditolak. 7-14 hari batas maksimal penginfoan keputusan penanganan klaim nya kepada nasabah. Dalam rentang waktu tersebut, bila dokumen nasabah lengkap dan asuransi sudah memiliki nilai rincian kerusakan maka 7-10 hari biasa nya sudah keluar keputusannya.

Registrasi, pendataan, pensurvey an dan analisa hingga berakhir dengan penginformasian menerima, menunda bahkan menolak pembayaran klaim diputuskan secara tertulis. Pihak Asuransi Sinar Mas Bukittinggi memberikan surat ke BPRS untuk diserahkan ke nasabah yang bersangkutan. Yang tercantum di surat yaitu keputusan (penolakan) dengan merincikan perhitungan nilai estimasi kerugian dan memaparkan alasan penolakan dengan mendeskripsikan perjanjian pada polis yang disepakati.

Penyebab Penolakan Klaim Asuransi Kerugian Syariah Oleh Perusahaan Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi

Penyebab tidak ditunaikan nya kewajiban membayar klaim oleh Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi karena kerusakan yang dirasakan tidak dijamin dalam polis, permohonan kerugiaan tidak sesuai dengan jaminan perlindungan yang disepakati. Sebagaimana peristiwa ini yaitu PT. BPR Syariah IV Angkek Canduang QQ David Jules dengan no polis 12.0000.0000.02xxx dan QQ Firdaus dengan no polis

12.0000.0002.32xxx mengajukan klaim kendaraan bermotor yakni mobil truk dan mobil pribadi dengan jenis perlindungan Total Loss Only (TLO), sedangkan kerusakan yang dialami oleh peserta asuransi tersebut di bawah 75%, kerusakannya body penyok dan baret.

TLO nilai jaminannya sebesar 75% sampai dengan kerusakan total. Apabila telah mencapai 75% Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi mengeluarkan biaya penggantian secara tunai yang diberikan ke PT. BPR Syariah IV Angkek Canduang. Asuransi Sinar Mas hanya sebagai penjamin untuk kendaraannya. Namun, pihak Asuransi Sinar Mas Bukittinggi menolak membayar klaim karena kerugian nya dibawah jenis perlindungan dan jaminan yang digunakannya. Adapun harga kendaraan adalah Rp. 130.000.000,- sedangkan estimasi biaya perbaikan nya senilai Rp. 91.825.855,- (71%). Hal demikian belum memenuhi persyaratan minimum kerusakan 75% dari harga sebenarnya. Klaim tidak dapat dilanjutkan karena nilai kerusakan tidak lebih dari tujuh puluh lima persen, berbeda dnegan ketentuan yang tertera di kontrak.

Selain itu, pengajuan klaim dengan menyebutkan kaca filmnya tidak standar ternyata dia mengganti kaca filmnya dengan jenis fikul. Kondisi demikian diketahui setalah dicek oleh perusahaan dan karenanya klaim nya ditolak. Unsur klaim yang tidak dibayarkan juga karena kerugian yang dialami bukan dijaminkan di polis, tokonya nya yang dilindungi dalam produk asuransi kebakaran syariah. Sedangkan yang terjadi adalah rumahnya terkena asap dari rumah tetangganya yang terbakar maka tidak ditunanikan permohonannya melainkan jika tokonya yang terkena asap sehingga mengenai barang/stok jualannya itu akan diberikan hak ganti rugi nya.

Keterkaitan Akad dalam Penolakan Klaim Asuransi Kerugian Syariah

Prosedur pengajuan klaim harus mengikuti perjanjian begitu juga dengan penanganan nya berlandaskan pada akad yang disepakati sedari awal. Oleh Asuransi Sinar Mas Bukittingggi meninjau penanganan klaim dengan ketepatan dan kejujuran. Ditinjau dalam aturan syariah, penanganan klaim Asuransi Sinar Mas Bukittinggi tidak bertentangan dengan agama.

Kewajiban memberikan penggantian atas kerugian dalam agama Islam bertujuan untuk menjaga dan melindungi harta benda dari kerusakan dan kehancuran, serta memberikan rasa aman kepada pemiliknya dari segala hal yang membahayakan. Syariat Islam dalam seluruh aspeknya sangat memperhatikan kebersamaan dan kesejahteraan dengan menekankan pada aspek saling membantu. Hal ini dilakukan untuk menenangkan jiwa dari ketakutan atau kekhawatiran akan risiko yang dapat menyebabkan kerugian. Peserta asuransi mengambil kebijakan untuk menanggung risiko tersebut. Dengan memiliki polis, harapan mereka yakni bisa meminimalkan kerugian akibat kejadian tidak terduga.

Pengajuan klaim oleh pihak ketiga yang dalam hal ini ialah nasabah dari PT. BPR Syariah IV Angkek Canduang pada Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi

diketahui bahwa peserta asuransi tahu nya Asuransi itu *Risk* (gabungan) semua, Oleh karena itu adanya kemungkinan peserta asuransi kurang teliti, lupa bahkan tidak membaca kembali polis yang dimiliki. Disamping itu, perhatian mengenai jenis jaminan pada masing-masing produk asuransi sangat minim. Sebagaimana pada jaminan risiko kendaraan bermotor, adanya pernyataan bahwa semua risiko dicover baik kerusakan sebagian bahkan kerusakan total sepanjang penyebab kerugian tidak termasuk dalam hak yang dikecualikan dalam polis yang ditanda tangani. Padahal, jaminan yang digunakan nya tidak sejalan dengan kerugian yang dialami.

Kekeliruan memahami pernyataan yang tercantum pada polis mendorong peserta asuransi mengajukan klaim kerugian yang terjadi pada nya. Walaupun permohonan yang bersangkutan tidak termasuk pada kerugian yang dibayarkan ganti rugi nya oleh perusahaan asuransi sebagai penanggung yang telah terjalin hubungan dengan peserta. Tanggapan nasabah yang paham akan kontrak, ia menerima klaim nya ditolak dan nasabah tersebut melakukan perbaikan kendaraannya secara mandiri yang biaya perbaikannya bersumber dari dana pribadi. Sebaliknya, nasabah yang kurang menerima, ia harus menyertakan estimasi perhitungan yang dibuatnya untuk dilihat apakah terdapat perbandingan. Sehingga Asuransi Sinar Mas melihat rincian nilai estimasi si nasabah apakah terdapat selisih.

Operasional sistem syariah pada produk asuransi syariah di Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittiggi, dikontrol oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Jalinan komunikasi antar Asuransi Sinar Mas Bukittinggi dengan DPS yang berada di pusat dibangun melalui kontak telepon juga platform zoom meeting yang diadakan sebulan sekali guna berdikusi perihal kondisi yang sedang dihadapi dan hal-hal sejalan dengan ketentuan syariah.

V. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa:

1. Pengajuan klaim oleh peserta dimulai dengan penginformasian yang diserta berkas persyaratan pengajuan klaim sesuai jenis asuransi kerugian yang dialami. Kemudian Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi mencek kelengkapan dokumen nya dan dianalisa dengan merujuk pada polis. Hingga diperoleh keputusan untuk menerima, menunda hingga menolak klaim atas dasar penilaian asuransi sebagai lembaga penjamin.
2. Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi menolak permohonan klaim atas dasar risiko yang dirasa peserta asuransi tidak tercantum dalam polis; terdapat rekayasa risiko atau kerugian yang dialami peserta asuransi. Dan permohonan klaim asuransi kendaraan bermotor, risiko kerugian nya tidak sejalan dengan jenis perlindungan (*Total Loss Only*) yang dituangkan dalam polis. Hal itu ditunjukkan dari nilai estimasi nya hanya 71% dibawah 75% dari harga sebenarnya
3. Penolakan diputuskan setelah dilakukan penilaian terhadap berkas permohonan, kondisi atau bentuk kerugian dan peristiwa. Sikap luwes

menerima bagaimana keputusannya dan juga ada yang kurang puas Merupakan wujud perasaan dari tanggapan pemohon klaim. Bagi tertanggung yang kurang puas terhadap ketetapan putusan dapat mendiskusikan nya kembali dengan menyertakan bukti pendukung. Dengan demikian, diketahui halnya peserta asuransi kurang memperhatikan isi polis atau kontrak.

Saran

Adapun saran yang disampaikan bahwa pihak Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi dalam menindaklanjuti dan menyelesaikan klaim bagi tertanggung konsepnya sejalan dengan tujuan dasar asuransi dan berprinsip kan syariah. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan bisa memperluas kajian klaim dalam tinjauan akad dan dana disertai studi kasus yang diambil pada asuransi syariah dan asuransi konvensional guna bisa melihat perbandingan ketentuan pengajuan dan pembayaran klaim nya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Ajib, Muhammad. (2019). Asuransi Syariah. Lentera Islam

Alrasyid, Harun et al (2022). Pengantar Ekonomi Islam. Padang: Global Eksekutif Teknologi

Najamuddin., & Metusalach. (2022). Metode Penelitian Perikanan Tangkap. Yogyakarta: PT. Nas Media Pustaka.

Suparmin, Asy'ari. (2019). Asuransi Syariah: Konsep Hukum dan Operasionalnya. Sidoarjo: Uwais Inspirasi Indonesia.

Sharuddin, Desmadi. (2016). Pembayaran Ganti Rugi Pada Asuransi Syariah. Jakarta: Prenadamedua Group

Jurnal:

Fratiwi, Dwita., & Atika. (2022). Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Penolakan Suatu Klaim Nasabah Asuransi Syariah (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan): EKOMA. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi, 1(2),* 171

Hasanah, Rian., Hamdani, I., & Hakim. H. (2018). Tinjauan Terhadap Proses Klaim Asuransi Jiwa Kumpulan Pada PT. Asuransi Syariah Keluarga Indonesia: *Jurnal Ekonomi Islam, 9(2),* 215-216

Girsang, Junimart., Lu, S., Febri. J. (2020). Pertanggungjawaban Hukum Perusahaan Asuransi Terhadap Penolakan Klaim Aatas Kehilangan Kendaraan Bermotor: Universitas Internasional Batam, 8

Mahfud, Imam. (2021). Tinjauan Hukum Islam Terhadap Mekanisme Pengajuan Klaim Asuransi Syariah: Madani Syariah, *4(1),* 18

Parsaulian, Baginda. (2018). Prinsip dan Sistem Operasional Asuransi Syariah, ta'min, takaful atau tadhamun di Indonesia: IAIN Bukittinggi. *Jurnal Ekonomika Syariah, 2(2),* 185