BAB V

PEMBAHASAN

A. Proses Bagi Hasil Asuransi Syariah Prudential Tulungagung

Bagi hasil pada asuransi syariah Prudential memberikan beberapa keuntungan dan manfaat. Asuransi syariah selain memberikan bagi hasil investasi juga memberikan bagi hasil dana tabarru'. Dana tabarru' tersebut dibagikan kepada seluruh nasabah yang tidak mengalami risiko selama kurun waktu satu tahun. Pada dasarnya, dana tabarru' tersebut merupakan iuran wajib yang dibayarkan oleh seluruh nasabah asuransi syariah. Jadi, dana tabarru' berasal dari nasabah, oleh nasabah, dan untuk nasabah. Dengan adanya dana tabarru', nasabah tidak akan kesulitan ketika mengalami suatu risiko.

Perusahaan asuransi Prudential tidak memberikan keterangan mengenai implementasi penghitungan bagi hasil pada asuransi syariah kesehatan. Berdasarkan penjelasan Pak Agus yang mengatakan[1] bahwa penghitungan bagi hasil bukan merupakan ranah perusahaan, melainkan ranah pasar saham, dalam hal ini perusahaan tercatat dalam JII (Jakarta Islamic Indeks). Hal tersebut karena produk syariah dari Asuransi Prudential merupakan satu payung perusahaan dengan asuransi Prudential Konvensional. Atau dengan kata lain, Asuransi Syariah Prudential bukan

[1] Wawancara dengan Bapak Agus Salim manager di Perusahaan Asuransi Prudential Tulungagung

merupakan perusahaan Syariah yang berdiri sendiri sehingga manajemen operasional perusahaan masih tercampur dengan produk non syariah.

Perusahaan Prudential menghitung asumsi bagi hasil dan pembagian antara investasi dan proteksi kesehatan melalui ilutrasi. Dalam ilutrasi tersebut baik asuransi konvensional maupun asuransi syariah Prudential Tulungagung menggunakan asumsi pertumbuhan tiap tahun sebesar 15%. Bedanya, jika asuransi konvensional tidak memiliki dana tabarru' sehingga tidak terjadi pengurangan sedangkan asuransi syariah memiliki rekening dana tabarru'. Sehingga, tingkat keuntungan dari asuransi konvensional lebih besar daripada asuransi syariah.

Adapun besaran bagi hasil pada asuransi Prudential tergantung dengan besarnya premi nasabah yang dibayarkakn. Jadi besaran bagi hasil tiap nasabah itu tidak sama. Pembagian bagi hasil kepada nasabah berlangsung selama kontrak berlaku. Bagi hasil terhadap tabungan investasi nasabah berlangsung selama 10 tahun sesuai dengan kontrak asuransi Prudential di Tulungagung. Sedangkan bagi hasil dana tabarru' dibagikan setiap satu tahun sekali. Besaran bagi hasil dana tabarru' tercantum dalam lampiran tahunan. Bagi hasil dana tabarru' yang akan dibagikan kepada nasabah sebesar 14% dari total jumlah sisa dana tabarru' yang terpakai.

Esensi dari kontrak mudharabah (bagi hasil) adalah kerja sama untuk mencapai profit berdasarkan akumulasi komponen dasar dari pekerjaan dan modal, dimana keuntungan ditentukan melalui kedua

komponen tersebut. Risiko juga menentukan keuntungan keuntungan dalam kontrak mudharabah. Pihak investor menanggung risiko kerugian dari modal yang telah diberikan, sedangkan pihak mudharib menangung risiko tidak mendapatkan keuntungan dari hasil pekerjaan dan usaha yang telah dilaksanakannya. Dengan catatan apabila kerja sama tersebut tidak menghasilkan keuntungan.

Kontrak mudharabah menetapkan keuntungan bagi tiap-tiap pihak. Pembagian keuntungan dilakukan melalui tingkat perbandingan rasio, bukan ditetapkan dalam jumlah yang pasti. Menentukan jumlah keuntungan secara pasti kepada pihak yang terlibat dalam kontrak akan menjadikan kontrak tidak berlaku. Misalkan, dalam satu unit akan mendapatkan bagian keuntungan sebesar 100. Maka, memastikan bagian 100 bagi tiap unit tidak diperbolehkan. Hal ini memungkinkan bahwa keuntungan tidak boleh direalisasikan dalam jumlah yang sama dan ditentukan. Sebelum mencapai pembagian keuntungan, usaha mudharabah harus diubah menjadi uang, sedangkan modal harus terpisah sendiri. Mudharib berhak mengambil semua biaya yang dikeluarkan dalam menjalankan bisnis dari permodalan mudharabah. [2]

Ilustrasi yang digunakan oleh tenaga pemasar perusahaan asuransi Prudential Tulungagung, hanya sebagai sarana untuk mempermudah tenaga pemasar dalam menjelaskan manfaat dan keuntungan yang akan didapatkan oleh calon nasabah. Prosentase

[2] Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General)…* hlm. 343-344

keuntungan yang diasumsikan bukan merupakan prosentase yang memberikan hasil akhir pada penghitungan bagi hasil investasi. Sehingga akad yang digunakan di awal tidak menyalahi aturan ketentuan dalam akad mudharabah dengan sistem bagi hasil.

Selain itu, melalui bantuan ilustrasi, prosentase antara investasi dan proteksi yang diinginkan nasabah juga menjadi penentu besarnya keuntungan bagi hasil investasi. Pada dasarnya, pada asuransi kesehatan, proteksi dan investasi merupakan penentu besarnya jumlah manfaat proteksi yang akan diperoleh oleh nasabah. Nasabah dapat menentukan besaran prosentasenya. Apakah lebih besar nilai proteksinya, atau lebih beih besar nilai investasinya. Misalnya, 40% untuk proteksi dan 60% untuk investasi. Berdasarkan contoh tersebut, nasabah akan mendapatkan manfaat proteksi yang tidak terlalu banyak, namun akan mendapatkan keuntungan investasi yang lebih tinggi dan lebih cepat balik modal. Hal tersebut disesuaikan oleh orientasi nasabah. Apakah nasabah lebih membutuhkan manfaat proteksinya atau nasabah lebih membutuhkan tabungan investasinya untuk masa depan.

Investasi adalah menanamkan atau menempatkan asset, baik berupa harta maupun dana, pada sesuatu yang diharapkan akan memberikan hasil pendapatan atau akan meningkatkan nilainya di masa mendatang. Sedangkan investasi keuangan adalah menanamkan dana pada suatu surat berharga yang diharapkan dapat meningkatkan nilainya di

masa mendatang.[3] Jika nasabah memilih prosentase untuk investasi lebih besar daripada prosentase untuk proteksinya, maka keuntungan bagi hasil akan lebih besar juga. Bagi hasil tersebut dapat diambil oleh nasabah jika kontrak asuransi telah berakhir, diberikan bersama nilai tabungan. Asuransi Syariah Prudential memberikan kontrak ausransi selama 10 tahun. Jadi, pada akhir kontrak nasabah akan mendapatkan tabungan senilai jumlah premi selama 10 tahun untuk investasi dan juga nilai bagi hasil selama 10 tahun.

Investasi nasabah yang masuk kepada perusahaan asuransi akan dikelola oleh perusahaan. Dalam kegiatan syariah, perusahaan tidak mengambil alih status kepemilikan dana, tetapi sebagai pengelola dana saja. Kegiatan pembiayaan dan investasi keuangan menurut syariah pada prinsipnya adalah kegiatan yang dilakukan oleh Pemilik Harta (Investor) terhadap Pemilik Usaha (Emiten) untuk memberdayakan Pemilik Usaha dalam melakukan kegiatan usahanya dimana Pemilik Harta (Investor) berharap untuk memperoleh manfaat tertentu. Karena itu kegiatan pembiayaan dan investasi keuangan pada dasarnya sama dengan kegiatan usaha lainnya, yaitu memelihara prinsip kehalalan dan keadilan.[4]

Dengan demikian, kegiatan investasi syariah memberikan timbale balik yang sesuai dengan kesepakatan dan porsinya masing-masing tanpa merugikan salah satu pihak. Bagi hasil apda asuransi syariah Prudential dipercaya oleh berbagai kalangan bahkan umat non muslim

[3] Iwan P. Pontjowinoto, *Prinsip Syariah Di Pasar Modal (Pandangan Praktisi),* (Jakarta: Modal Publications, 2003), hlm. 45

[4] *Ibid*, hlm. 37

lebih percaya kepada sistem bagi hasil pada kegiatan syariah daripada bunga pada kegiatan konvensional. Hal tersebut karena umat non muslim telah membuktikan bahwa keuntungan dari bagi hasil lebih menguntungkan dari pada keuntungan bunga.

B. Proses Klaim Kesehatan Asuransi Syariah Prudential

Asuransi Syariah Prudential telah memberikan hak kepada nasabah asuransi syariah salah satunya berupa Klaim. Klaim asuransi syariah pada PT Prudential Life Assurance tidak berbeda dengan klaim asuransi konvensionalnya. Proses pengajuan klaim tersebut dilakukan dengan prosedur dan syarat yang sama.

Dalam bisnis asuransi, klaim dilakukan oleh kedua pihak, dalam hal ini adalah peserta dan perusahaan asuransi. Pihak peserta melakukan klaim sesuai dengan yang dijanjikan oleh perusahaan diawal kesepakatan, misalnya mengenai kartu peserta, pelayanan pembayaran ganti bayar, dan pelayanan kesehatan. Sedangkan pihak perusahaan asuransi biasa mengajukan klaim dalam bentuk pembayaran premi, dan peserta mematuhi kesepakatan dalam menggunakan hak-haknya.

Klaim peserta kepada perusahaan tidak sepenuhnya akan diterima oleh perusahaan. Adapun klaim yang diajukan nasabah mengalami tiga hal, yaitu klaim diterima, klaim ditolak, dan klaim ditunda. Manajemen klaim merupakan fungsi yang sangat penting dalam bisnis asuransi. Unit inilah yang sangat berperan pada kehidupan peruahaan yang

menentukan apakah suatu klaim harus segera dibayar, ditunda, atau ditolak.

Kinerja pelaksana fungsi klaim merupakan salah satu determinan paling penting yang menentukan reputasi sebuah perusahaan asuransi dan mempengaruhi kondisi keuangan perusahaan. Kinerja klaim juga memperngaruhi secara langsung kepada kepuasan konsumen. Asuransi Prudential memberikan hak nasabah jika mengalami suatu risiko. Tetapi hal tersebut tidak serta merta diterima oleh perusahaan. Perusahaan dan nasabah harus melakukan beberapa prosedur dan memenuhi semua persyaratan agar klaim dapat diterima dan diproses.

Adapun proses pengajuan klaim kesehatan pada asuransi syariah Prudential Tulungagung masih bersifat manual. Untuk mengajukan klaim nasabah mengurus beberapa berkas dan mengisi formulir klaim. beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah terkait dengan kesehatan adalah mengenai penyakit yang dideritanya. Penyakit yang masuk dalam kategori penyakit kritis pilihan Prudential akan diterima oleh perusahaan jika nasabah mengalami risiko salah satunya. Jika penyakit yang diderita bukan salah satu diantara penyakit pilihan perusahaan maka perusahaan tidak akan menerima pengajuan klaim. Hal tersebut juga terjadi pada asuransi kesehatan yang lain.

Selain itu, syarat yang harus dipenuhi oleh nasabah adalah terkait dengan pembayaran premi. Klaim kesehatan nasabah tidak akan diproses jika premi dalam keadaan lapse atau premi tidak dibayarkan. Hal tersebut

juga akan menyebabkan seluruh manfaat yang dimiliki nasabah pada asuransi tersebut tidak dapat digunakan. Sesuai dengan penjelasan Pak Agus, klaim kesehatan tidak akan diterima oleh perusahaan jika sebab terjadinya risiko tersebut diantaranya karena penyakit bawaan yang sudah dimiliki sebelum mendaftar sebagai nasabah asuransi syariah Prudential, sakit yang diderita pada satu tahun pertama adalah penyakit yang dikecualikan, klaim kesehatan sudah dibayarkan oleh perusahaan asuransi yang lain, premi dalam keadaan lapse atau premi macet.

Pak Agus juga menjelaskan banyak nasabah yang protes karena klaim kesehatan yang diajukan tidak dapat diproses oleh perusahaan. Minimnya pengetahuan dan tingkat kepahaman nasabah menyebabkan terjadinya miskomunikasi dan berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan. Selain itu, tenaga pemasar juga tidak memberikan penjelasan yang jelas kepada nasabah. Sehingga nasabah merasa kecewa atas pelayanan dan merasa dirugikan.