BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Profil PT Prudential Life Assurance

PT Prudential Life Asurance didirikan pada tahun 1995 yang merupakan bagian daru Prudential Plc, sebuah grup perusahaan jasa keuangan terkemuka di Inggris. Sebagai bagian dari grup yang berpengalaman lebih dari 168 tahun di industri asuransi jiwa, Prudential Indonesia memiliki komitmen untuk mengembangkan binisnya di Indonesia. Termasuk Prudential di Tulungagung juga merupakan bagian dari Prudential Indonesia yang didirikan pada tahun 2008 sebagai bentuk pengembangan bisnis industri asuransi di Indonesia.

Prudential Indonesia memiliki izin usaha di bidang asuransi jiwa patungan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Indonesia Nomor: 241/KMK.017/1995 pada tanggal 1 Juni 1995 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor: S.191/MK.6/2001 pada tanggal 6 Maret 2001 juncto surat Menteri Keuangan Nomor: S.614/MK.6/2001 tanggal 23 Oktober 2001 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor: S-9077/BL/2008 pada tanggal 19 Deseber 2008. Perusahaan juga memiliki izin usaha Unit Syariah berdasarkan Surat

Menteri Keuangan Nomor: KEP.167/MK.10/2007 yang dikeluarka pada tanggal 20 Agustus 2007.

Dengan menggabungkan pengalaman internasional Prudential di bidang asuransi jiwa dengan pengetahuan tata cara bisnis lokal, Prudential Indonesia memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnis tersebut di Indonesia.

Sejak meluncurkan produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi (*unit link*) pertamanya di tahun 1999, Prudential Indonesia merupakan pemimpin pasar untuk produk tersebut di Indonesia. Di samping itu, Prudential Indonesia juga menyediakan berbagai produk yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi setiap kebutuhan nasabahnya di Indonesia.

Kinerja perusahaan sampai akhir tahun 2012 didukung antara lain oleh total pendataan premi sebesar Rp. 19,29 Triliun atau meningkat 30% dibanding dengan periode yang sama di tahun 2011. Pertambahan premi baru sekitar 24% menjadi Rp. 9,88 Triliun. Sementara total pendapatan premi syariah meningkat 21,1% menjadi 2,09 Triliun.

Kinerja yang baik didukung dengan keuangan yang sehat. Hal tersebut dibuktikan oleh tingkat kesehatan keuangan perusahaan yang disebut *risk based capital*, yang berada pada level 321% pada penutupan tahun 2012 jauh diatas batasan maksimum yang ditentukan oleh pemerintah sebesar 120%.

Jumlah nasabah Prudential Indonesia pada Desember 2012 telah mencapai 1,7 juta jiwa. Prudential Indonesia telah membayarkan klaim dan manfaat kepada para nasabah yang telah memenuhi syarat dan ketentuan polis sebanyak Rp. 5,8 Triliun atau naik 47% dari Rp. 3,9 Triliun pada periode 2011.

2. Misi dan Kredo Asuransi Prudential

"Menjadi perusahaan Jasa Keuangan Ritel terbaik di Indonesia, melampaui pengharapan nasabah, tenaga pemasar, staf, dan pemegang saham dengan memberikan pelayanan sempurna, produk berkualitas, tenaga pemasaran profesional yang berkomitmen tinggi serta menghasilkan pendapatan investasi yang menguntungkan."

Empat Pilar Misi

Sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Misi, PT Prudential Life Assurance memiliki empat pilar, yaitu fondasi yang merupakan dasar berdiri dan berkembangnya perusahaan serta yang membedakannya dengan perusahaan-perusahaan lain. Berikut adalah Empat Pilar:

a. Semangat untuk selalu menjadi yang terbaik.
b. Organisasi yang memberikan kesempatan belajar.
c. Bekerja sebagai suatu keluarga.
d. Integritas dan keuntungan yang merata bagi semua pihak yang terkait dengan perusahaan.

Nilai-Nilai Inti Asuransi Prudential

PT Prudential Life Assurance menjalankan "*Core Values*" nilai-nilai inti yang dikembangkan oleh Prudential Corporation Asia (PCA) sebagai panduan kepada setiap orang di perusahaan dalam bekerja:

a. Berinovasi dan menciptakan peluang-peluang, kita terus berinovasi dan menantang diri untuk menciptakan peluang.
b. Menunjukkan rasa peduli dan memahami, kita mengerti dan peduli akan kebutuhan dan harapan para karyawan, nasabah, agen, mitra kerja, dan para pemegang saham.
c. Bekerja sama, kita menegakkan keterbukaan, saling percaya, dan kerja sama tim di seluruh tingkatan organisasi.
d. Memberikan yang terbaik, kita memenuhi janji kita dan memberikan yang terbaik berdasarkan harapan yang jelas dari para *stakeholders*, sambil terus menjaga integritas kita di setiap waktu.

Kredo:

"Hanya dengan mendengarkan, kami dapat memahami apa yang dibutuhkan masyarakat, dan hanya dengan memahami apa yang dibutuhkan masyarakat, kami dapat memberikan produk dan tingkat pelayanan sesuai dengan yang diharapkan."

3. Lokasi Perusahaan

PT Prudential Life Assurance Kantor Cabang Tulungagung berlokasi di Jalan Hasanudin Kompleks Ruko Panglima Sudirman Trade Cennter Blok D5, Tulungagung, Jawa Timur, 66218.

4. Produk Perusahaan

Produk dari Prudential Life Assurance terdiri dari dua jenis, yakni produk umum (konvensional) dan produk syariah. Dalam penelitian ini, diambil fokus terhadap produk syariah. Produk Syariah di Prudential disebut sebagai PruSyariah. PruSyariah merupakan asuransi yang dikaitkan dengan investasi berbasis syariah, yang terdiri dari *PRUlink Syariah Assurance Account* dan *PRUlink Syariah Investor Account.* Produk ini sudah sesuai dengan Ketentuan Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI).

Manfaat dari *PRUlink Syariah Assurance Account* antara lain:

a. Manfaat kematian (*Death Benefit*)
b. Manfaat cacat total dan tetap (*Total and Permanent Disability*)
c. Dapat menambahkan nilai uang pertanggungan (*Sum Covered*) setiap saat
d. Dapat melakukan penambahan kontribusi (*Top-Up*) setiap saat
e. Dapat menentukan sendiri besarnya komposisi dari nilai proteksi dan nilai investasi
f. Dapat melakukan pengalihan dana (*Fund Switching*)

g. Memiliki pilihan manfaat asuransi tambahan (*Riders*) yang beragam

Adapun Asuransi Tambahan (*Riders*) *PRUlink Syariah Assurance Account* yaitu:

a. PRUcrisis Cover Syariah 34

Memberikan pertanggungan *PRUcrisis Cover Syariah 34* apabila peserta utama menderita dan memenuhi kriteria salah satu dari 34 kondisi kritis.

b. PRUcrisis Cover Benefit Syariah 34

Memberikan pertanggungan *PRUcrisis Cover Benefit Syariah 34* apabila peserta utama menderita dan memenuhi kriteria salah satu dari 34 kondisi kritis atau meninggal dunia tanpa mengurangi uang pertanggungan dasar.

c. PRUpersonal Accident Death Syariah

Memberikan manfaat tambahan apabila peserta utama meninggal dunia akibat kecelakaan.

d. PRUpersonal Accident Death and Disablement Syariah

Memberikan manfaat tambahan apabila peserta utama mengalami cacat total dan tetap atau meninggal dunia akibat kecelakaan.

e. *PRUmed Syariah*

Manfaat tambahan yang memberikan tunjangan harian rawat inap, ICU, dan pembedahan kepada peserta utama jika menjalani rawat inap di rumah sakit.

f. *PRUhospital and Surgical Syariah*

Manfaat tambahan yang memberikan penggantian seluruh biaya rawat inap, ICU, dan pembedahan sesuai dengan manfaat yang diambil, selama peserta utama menjalani perawatan di rumah sakit.

g. *PRUwaiver Syariah 33*

Jika peserta utama menderita dan memenuhi criteria salah satu dari 33 kondisi kritis, PT Prudential Life Assurance akan melanjutkan kontribusi dasar sampai berakhirnya masa pertanggungan yang dipilih.

h. *PRUpayor Syariah 33*

Jika peserta utama menderita dan memenuhi kriteria salah satu dari 33 kondisi kritis, PT Prudential Life Assurance akan melanjutkan pembayaran seluruh kontribusi sampai berakhirnya masa pertanggungan yang dipilih.

i. *PRUspouse Waiver Syariah 33*

Jika suami atau istri dari peserta utama menderita dan memenuhi kriteria salah satu dari 33 kondisi kritis atau mengalami cacat total dan tetap sebelum usia 60 tahun atau meninggal dunia,

PT Prudential Life Assurance akan melakukan pembayaran kontribusi dasar sampai berakhirnya masa pertanggungan yang dipilih.

j. PRUspouse Payor Syariah 33

Jika suami atau istri dari peserta utama menderita dan memenuhi kriteria salah satu dari 33 kondisi kritis atau mengalami cacat total dan tetap sebelum usia 60 tahun atau meninggal dunia, PT Prudential Life Assurance akan melanjutkan pembayaran seluruh kontribusi sampai berakhirnya masa pertanggungan.

k. PRUparent Payor Syariah 33

Jika ayah atau ibu dari peserta pertama menderita dan memenuhi kriteria salah satu dari 33 kondisi kritis atau mengalami cacat tota dan tetap sebelum usia 60 tahun atau meninggal dunia, PT Prudential Life Assurance akan melanjutkan pembayaran seluruh kontribusi s ampai berakhirnya masa pertanggungan yang dipilih.

l. PRUlink Term Syariah

Manfaat tambahan yang diberikan jika peserta utama meninggal dunia sebelum usia 70 tahun.

Sedangkan pilihan investasi *PRUlink Syariah Assurance Account* yang dapat dipilih beserta risikonya yaitu:

a. *PRUlink Syariah Equity Fund*, yaitu investasi saham dengan risiko yang tinggi.

b. *PRUlink Syariah Rupiah Managed Fund*, yaitu investasi saham seimbang dengan riisko sedang.

c. *PRUlink Syariah Rupiah Fixed Income Fund*, yaitu investasi obligasi dengan risiko sedang.

5. Harga Produk

Asuransi Prudential memiliki berbagai macam jenis produk. Harga setiap produk disesuaikan dengan kebutuhan nasabah dan jumlah premi yang dibayarkan. Premi yang dibayarkan sesuai dengan kemampuan nasabah. Adapun premi minimal yang dapat dibayarkan seb esar Rp. 350.000 dengan manfaat asuransi paling dasar, yaitu uang pertanggungan jika nasabah meninggal dunia. Adapun premi terbesar adalah tidak terbatas.

6. Promosi

Promosi yang dilakukan oleh Prudential Indonesia adalah menggunakan strategi periklanan melalui media elektronik maupun media internet. Selain itu, branding yang telah terbentuk sebagai perusahaan jasa keuangan terbesar, lebih mempermudah bagi perusahaan untuk menjaring nasabah. Penghargaan-penghargaan yang telah dicapai menambah keyakinan bagi calon nasabah untuk memberikan kepercayaan kepada perusahaan.

7. Distribusi

Sejak peluncuran produk asuransi terkait investasi (*unit link*) pertamanya pada tahun 1999, Prudential Indonesia telah menjadi

pemimpin pasar untuk kategori produk tersebut di Indonesia. Prudential Indonesia menyediakan berbagai produk dan layanan yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi setiap kebutuhan keuangan para nasabahnya di Indonesia. Unit bisnis syariah yang diluncurkan pada tahun 2007 dipercaya sebagai pemimpin pasar asuansi jiwa syariah di Indonesia sejak pendiriannya. Sampai dengan 31 Desember 2016, prudential Indonesia memiliki kantor pusat di Jakarta dan kantor pemasaran di Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar, Batam, dan Semarang. Prudential Indonesia memiliki lebih dari 2,4 juta nasabah melalui lebih dari 260.000 tenaga pemasar berlisensi di 393 Kantor Pemasar Mandiri (KPM) di seluruh Nusantara termasuk Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Yogyakarta, Batam, dan Bali.

Tenaga pemasar sangat berperan dalam proses distribusi produk asuransi Prudential. Selain KPM, kantor cabang juga tersebar di seluruh daerah di Indonesia, termasuk di Tulungagung.

B. Paparan Data

1. Keuntungan Bagi Hasil Melalui Ilustrasi

Asuransi Prudential Syariah Tulungagung memberikan kontribusi yang besar dalam membantu mengatur keuangan keluarga. Salah satu factor yang menarik minat calon nasabah terhadap produk tersebut adalah sistem bagi hasil yang ditawarkan. Saat ini masyarakat, khususnya umat muslim, sadar terhadap syariat yang diterapk an dalam

Islam, yaitu pelarangan praktek riba dalam sendi-sendi kehidupan. Selain itu, prinsip yang diterapkan dalam asuransi syariah lebih manusiawi dan tidak hanya berorientasi keduniawian saja.

Catatan jumlah nasabah asuransi Prudential umum (konvensional) dan Prudential Syariah di Tulungagung pada tahun 2016 menunjukkan jumlah yang hampir sama besarnya. Hal tersebut menunjukkan perkembangan minat masyarakat terhadap produk syariah, melihat bahwa sebelumnya produk umum lebih dahulu menguasai pasar.

Pak Agus sebagai salah satu leader menyatakan:[1]

> "Pertumbuhan PruSyariah dan produk umum di Tulungagung itu cenderung sama."

Mengenai besarnya keuntungan yang didapatkan oleh nasabah, antara produk syariah dengan produk konvensional, saat ini masih menunjukkan keuntungan yang lebih besar oleh produk konvensional. Hal tersebut dikarenakan jumlah nasabah asuransi konvensional lebih besar dari pada jumlah nasabah asuransi syariah. Selain itu, kondisi pengetahuan masyarakat terhadap produk syariah masih rendah. Bahkan banyak yang menganggap produk syariah adalah sama dengan produk umum (konvensional).

Pak Agus mengatakan:

> "Kalo keuntungan dilihat dari besarnya keuntungan itu masih besar konvensional dari pada syariah."

[1] Wawancara Pak Agus, Salah satu Leader dan Manager di Prudential Tulungagung, Pada 18 Mei

Beliau menjelaskan:

> "Karena peminat asuransi konvensional lebih besar dari pada asuransi syariah."

Mekanisme bagi hasil pada asuransi syariah Prudential secara langsung tidak dapat diteliti. Hal tersebut dikarenakan proses penghitungan bagi hasil merupakan ranah investasi pasar saham. Dimana indeks syariah dari PruSyariah terdaftar dalam Jakarta Islamic Indeks (JII). Prosentase bagi hasil pada asuransi syariah tergantung pada besarnya premi yang dibayarkan oleh nasabah.

Dalam penghitungan besarnya bagi hasil yang diterima oleh nasabah Prudential, dib antu oleh adanya ilustrasi. Ilustrasi tersebut memudahkan tenaga pemasar atau agen untuk menjelaskan kepada nasabah terkait berapa nilai keuntungan yang akan diperoleh. Asumsi pertumbuhan investasi tiap tahun yang menjadi patokan asuransi syariah Prudential rata-rata adalah 15% per tahun. Asumsi tersebut hanya untuk mempermudah dalam penghitungan keuntungan bagi hasil saja, bukan merupakan penghitungan yang sebenarnya.

Selain itu, besa rnya keuntungan bagi hasil juga ditentukan oleh prosentase yang dii nginkan oleh nasabah. Apakah lebih besar prosentase proteksinya, atau lebih besar prosentase investasinya, atau dibagi sama rata. Seperti yang sudah dijelaskan, PRUlink Syariah memiliki dua manfaat sekaligus yaitu manfaat proteksi dan manfaat investasi. Pada asuransi kesehatan, proteksi dan investasi tersebut sebenarnya berfungsi sebagai penentu besarnya jumlah manfaat

proteksi yang diperoleh nasabah. Jika lebih besar prosentase proteksinya, maka besar investasinya rendah. Jika orientasi nasabah berada pada proteksinya, maka prosentase proteksi harus lebih besar dari pada prosentase investasi.

Investasi yang masuk dalam perusahaan akan dikelola oleh perusahaan. Perusahaan hanya berperan sebagai pengelola dan administrator, bukan sebagai pemilik. Besarnya nilai investasi akan bertambah sebesar 15% tiap tahunnya dan ditambah dengan dana tabarru'. Namun, besarnya bagi hasil dana tabarru' tiap tahun adalah tidak sama. Hal tersebut dikarenakan jumlah klaim per tahun tidak sama.

Bagi hasil pada asuransi syariah Prudential terdiri dari bagi hasil tabarru' dan bagi hasil dana investasi. Hal tersebut yang menjadi salah satu pembeda antara PRUsyariah dengan Prudential berbasis konvensional.

Penghitungan keuntungan bagi hasil investasi melalui ilustrasi dapat dimisalkan sebagai berikut:[2]

Nama : Pak Ali

Usia : 25 tahun

Tidak Merokok

Rencana Menabung : Rp 1 Juta/Bulan atau Rp 12 Juta/Tahun

Perbandingan : Investasi 40% dan Proteksi 60%

[2] Diambil dari Buku Panduan Prudential

Manfaat Nilai Tunai (asumsi pertumbuhan 15% per tahun) :

a. Pada saat usia Pak Ali 45 tahun tersedia dana sebesar : Rp 644.458.000,00
b. Pada saat usia Pak Ali 50 tahun tersedia dana sebesar : Rp 2.483.814.000,00
c. Pada saat usia Pak Ali 60 tahun tersedia dana sebesar : Rp 4.933.682.000,00

Nilai Manfaat Proteksi (Tanpa Mengurangi Jumlah Tabungan) :

a. *Pru Med Syariah*, yaitu jika nasabah opname di rumah sakit, maka Prudential akan memberikan santunan sebesar Rp 600.000 per hari (kamar biasa) dan Rp 1.200.000 per hari (jika ICU), dan pembedahan Rp 1.500.000 s/d Rp 6.000.000
b. *Pru Crisis Cover Syariah*, yaitu jika nasabah kurang beruntung, dimana nasabah mengalami sakit kritis (misalnya terkena Stroke, Kanker, Penyakit Jantung, dll), nasabah akan mendapatkan santunan sebesar Rp 75 juta meskipun sudah sembuh dan berhenti menabung. Program ini disebut SMMS atau Stop Menabung Meskipun Sembuh.
c. *Pru Payor Syariah*, yaitu jika nasabah kurang beruntung dimana nasabah mengalami sakit kritis (misalnya sakit Stroke, Kanker,

Penyakit Jantung, dll), tidak perlu menabung lagi meskipun sudah sembuh. Selanjutnya, Prudential akan meneruskan menabung sampai usia nasabah 65 tahun. Jadi, ketika nasabah sakit kritis pada usia 40 tahun, maka pada saat itu akan cair santunan senilai Rp 50 juta dan selanjutnya mulai usia 40 tahun s/d 65 tahun, Prudential akan menabung senilai Rp 1 juta perbulan atau Rp 12 juta pertahun ke rekening nasabah.

d. *Pru Personal Accident Death and Disablement Syariah*, yaitu jika nasabah mengalami risiko meninggal dunia akibat kecelakaan sebelum usia 60 tahun, keluarga (ahli waris) akan mendapatkan santunan sebear Rp 330 juta ditambah dengan nilai tabungan yang sudah terbentuk.

e. *Prulink Syariah Assurance Account*, yaitu jika nasabah mengalami risiko meninggal dunia bukan karena kecelakaan sebelum usia 99 tahun, maka keluarga (ahli waris) akan mendapat santunan senilai Rp 230 juta ditambah dengan nilai tabungan yang sudah terbentuk.

f. *Pru Hospital and Surgical Syariah*, yaitu jika nasabah opname di rumah sakit, Prudential akan memberikan santunan untuk rawat inap, kunjungan dokter (umum dan spesialis), tindakan operasi, biaya aneka perawatan rumah sakit, perawatan oleh juru rawat setelah rawat inap, biaya perawatan sebelum dan setelah rawat inap, biaya ambulan, rawat jalan, perawatan kanker, dan juga cuci darah.

Manfaat yang ada di Prudential, tidak semuanya tercover. Karena nilai premi tiap bulan tidak memenuhi semua manfaat yang ditawarkan oleh Prudential. Nasabah akan diberikan beberapa manfaat proteksi sesuai dengan akumulasi per tahun. Tenaga pemasar atau agen akan membantu nasabah untuk menentukan manfaat apa saja yang akan di dapat dengan premi senilai Rp 1 juta tiap bulannya. Nasabah dapat menentukan atau memilih jenis manfaat yang diinginkan kemudian akan disimulasikan pada ilustrasi. Jika premi tersebut tidak mencukupi terhadap jenis manfaat yang dipilih, maka nasabah harus memilih jenis manfaat yang lain yang sesuai dengan nilai premi.

Pada nilai tunai yang akan didapatkan oleh nasabah, prosentase 40% tersebut akan dibagi lagi dengan dana tabarru'. Seperti yang sudah dijelaskan diatas, bagi hasil di Prudential Syariah terdiri dari bagi hasil dana tabarru' dan bagi hasil investasi. Besarnya iuran tabarru' tiap nasabah tidak sama. Besaran tersebut disesuaikan dengan jumlah preminya. Lebih khususnya lagi, besaran iuran tabarru' sesuai dengan produk apa yang diambil oleh nasabah dan sesuai dengan besaran produk yang tercover tersebut. Sedangkan bagi hasil tabarru' yang akan dibagikan kepada nasabah adalah sebesar 14% dari total jumlah sisa dana tabarru' yang terpakai. Hanya saja, bagi hasil tabarru' tersebut tidak terlampir pada ilustrasi. Tetapi terlampir pada lampiran

tahunan. Hal tersebut dikarenakan pembagian bagi hasil dana tabarru' kepada nasabah asuransi yang berlangsung satu tahun sekali.

2. Jenis Klaim Nasabah Asuransi Syariah

Pada jasa asuransi tidak lepas dari adanya klaim. Klaim pada lembaga jasa asuransi merupakan salah satu hak nasabah yang harus diberikan. Termasuk juga pada asuransi Prudential di Tulungagung. Pemberian santunan melalui mekanisme klaim asuransi akan diberikan kepada nasabah yang mengalami risiko sesuai dengan jenis risiko yang telah disepakati. Proses pemberian santunan tersebut memiliki beberapa prosedur yang harus dilakukan oleh nasabah.

Selain prosedur, proses pemberian santunan, apakah klaim tersebut diterima atau ditolak, harus berdasarkan persyaratan yang telah tertulis. Nasabah yang mengajukan klaim, tidak semua diterima oleh perusahaan. Hal tersebut karena tidak terpenuhinya syarat-syarat sehingga klaim tersebut diterima. Salah satu misal, dalam asuransi kesehatan, tidak semua jenis penyakit tercover pada perusahaan asuransi. Nasabah yang mengajukan klaim harus mengetahui jenis penyakit apa saja yang dapat tercover pada asuransi tersebut.

Salah satu faktor yang menyebabkan kegagalan dalam pengajuan klaim adalah kurangnya informasi terkait syarat-syarat klaim, khususnya terkait jenis penyakit, yang diterima oleh nasabah dari tenaga pemasar atau agen. Kurangnya informasi tersebut dapat menyebabkan kesalahpahaman antara nasabah dengan perusahaan.

Pada asuransi Prudential, memiliki dua jenis klaim, yaitu klaim tunai dan klaim dengan sistem *reimbursement*. Klaim tunai merupakan jenis klaim dimana perusahaan asuransi memberikan santunan langsung secara tunai kepada nasabah. Sedangkan klaim dengan sistem *reimbursement* merupakan jenis klaim dimana nasabah harus membayar terlebih dahulu biaya rumah sakit yang dibutuhkan, kemudian nasabah harus menyetorkan bukti pembayaran atau kuintansi kepada perusahaan untuk diganti berupa uang yang ditransfer kepada nasabah.

Adapun klaim tunai, dapat diperoleh jika nasabah memiliki kartu kesehatan. Kartu kesehatan tersebut dapat langsung digunakan jika nasabah mengalami risiko dan harus berobat kerumah sakit. Pada asuransi Prudential, kartu kesehatan yang dimaksud disebut dengan Kartu Pru HS atau Kartu *PruHospital and Surgical Syariah*. Sedangkan klaim yang menggunakan sistem *reimbursement* digunakan jika nasabah tidak memiliki kartu kesehatan. Kepemilikian kartu tersebut tidak semua nasabah memilikinya, karena tidak semua nasabah memilih produk yang memiliki kartu kesehatan, yaitu produk *Pruhospital and Surgical Syariah*.

Adapun manfaat yang didapat jika nasabah membeli produk *PruHospital and Surgical Syariah* seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.1

Tabel Manfaat PRUhospital and Surgical

No	Manfaat	Deskripsi	Dalam Ribuan Rupiah							
	Rawat Inap		**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**
1	Rawat Inap Harian	per orang/hari-max 120 hari/tahun	200	350	500	750	1000	1500	2000	2500
2	ICU	per orang/hari-max 30 hari/tahun	400	700	1000	1500	2000	3000	4000	5000
3	Kunjungan Dokter Umum	max 1 kunjungan per hari	75	125	200	300	450	500	600	700
4	Kunjungan Dokter spesialis	max 1 kunjungan per hari	150	175	250	375	500	750	1000	1250
5	Tindakan Operasi	type 4 (1 kali tindakan bedah)	27800	48650	69500	104250	139000	208000	278000	347500
	(Ahli bedah, kamar operasi,	type 3 (1 kali tindakan bedah)	16500	28500	41350	62000	82700	124000	165000	205000
	ahli anastesi)	type 3 (1 kali tindakan bedah)	10400	18200	25950	38950	51950	77800	104000	130200
		type 3 (1 kali tindakan bedah)	5650	9850	14000	21000	28000	42000	56000	69850
6	Biaya Aneka Perawatan RS	max per ketidak mampuan	3900	6850	9800	14700	19600	29400	39200	49000
7	Biaya Perawatan Oleh Juru Rawat setelah Rawat Inap	max 120 hari/ tahun	100	175	250	300	300	300	300	300
8	Biaya Ambulan Lokal	max per ketidak mampuan	200	275	350	400	500	600	800	1000
9	Biaya Perawatan sebelum Rawat Inap	30 hari sebelum masuk RS	600	1050	1500	2250	3000	4500	6000	7500
10	Biaya Perawatan setelah Rawat Inap	90 hari sebelum masuk RS	600	1050	1500	2250	3000	4500	6000	7500
	Manfaat Rawat Jalan									
1	Rawat Jalan Darurat Kecelakaan	max per tahun	2000	3500	5000	7500	10000	15000	20000	25000
2	Perawatan Kanker	max per tahun	21600	37800	54000	81000	108000	162000	216000	270000
3	Cuci Darah	max per tahun	6000	10500	15000	22500	30000	45000	60000	75000
	Batas Manfaat Tahunan		86000	150000	215000	322500	430000	645000	860000	1075000

3. Prosedur Pengajuan Klaim

Sebagai sebuah perusahaan jasa asuransi yang tergolong besar dan bergengsi, PT Prudential memiliki pertumbuhan premi yang baik. Jumlah nasabah yang meningkat secara langsung mempengaruhi

tingkat pertumbuhan nilai premi tiap tahunnya. Hal tersebut selanjutnya berdampak pada tingkat pertumbuhan klaim tiap tahun. Jumlah nasabah, jumlah premi, dan jumlah klaim merupakan tiga hal yang selalu berkaitan satu sama lain. Adapun pertumbuhan tersebut tercatat pada data nasabah tahun 2016 yang menunjukkan jumlah nasabah asuransi syariah di Prudential tiap bulannya mengalami pasang surut, tetapi cenderung dapat dikatakan stabil. [3]

Selama satu tahun di tahun 2016, jumlah nasabah asuransi syariah pada bulan Januari menunjukkan angka 63, bulan Februari menunjukkan angka 48, bulan Maret naik dengan perolehan 64 nasabah, bulan April turun dengan perolehan 47 nasabah, bulan Mei memperoleh 53 nasabah, bulan Juni 49 nasabah, bulan Juli hanya memperoleh 27 nasabah, bulan Agustus memperoleh 65 nasabah, bulan September sebanyak 74 nasabah, bulan Oktober 62 nasabah, bulan November sejumlah 55 nasabah dan bulan Desember ditutup dengan perolehan 61 nasabah.

Data tersebut merupakan data yang didapatkan melalui leader. Data jumlah nasabah maupun jumlah premi pada Prudential Tulungagung didapatkan bukan melalui pihak administrasi kantor. Hal tersebut dikarenakan sistem kerja yang terbagi atas team atau kelompok kerja yang dipimpin oleh seorang leader. Jadi, data mentah terkait jumlah nasabah, maupun jumlah premi dan klaim yang terbayar

[3] GA Office Pru Family Tulungagung, *Daily Submission Report*, (Tulungagung, 2016)

bukan merupakan tugas administrator untuk mengolahnya. Data mentah tersebut dimiliki oleh masing-masing leader dan setiap leader memiliki data yang berbeda.

Jumlah klaim yang terbayar tiap tahun tidak sama. Klaim yang diajukan oleh nasabah tidak semuanya diterima oleh perusahaan. Selain itu, tingkat risiko yang dihadapi oleh nasabah juga tidak sama. Diterima atau ditolaknya klaim nasabah dipengaruhi oleh benar tidaknya prosedur yang dilakukan oleh nasabah. Selain itu, klaim yang diajukan oleh nasabah harus memenuhi persyaratan sehingga klaim tersebut dapat diterima.

Adapun prosedur pengajuan klaim di Prudential Tulungagung antara lain sebagai berikut:

a. Prosedur Pengajuan Klaim Penjaminan
    1) Klaim Rawat Inap
        a) Pastikan menghubungi pelayanan medis 24 jam PRUhospital and Surgical 75 sbeelum rawat inap dilakukan, atau maksimal 2 x 24 jam setelah rawat inap dilakukan (jika keadaan darurat).
        b) Klarifikasi ketertanggungan diri akan terlebih dahulu dilakukan oleh petugas pelayanan medi 24 jam. Informasi yang akan ditanyakan meliputi:
            i. Nama pemegang kartu tertanggung PRUhospital and Surgical

ii. Nomor telepon

iii. Nomor polis

iv. Tanggal lahir

v. Nama rumah sakit dan dokter yang ingin dituju (jika ada)

vi. Surat rujukan dari dokter

vii. Gejala atau kondisi medis yang dihadapi sehingga memerlukan rawat inap

c) Selanjutnya petugas pelayanan medis 24 jam dapat memberikan refrensi atau informasi mengenai rumah sakit yang menjadi rekanan/provider atau dapat memilih rumah sakit seuai dengan keinginan sendiri asalkan mauk kedalam daftar provider. Petugas pelayanan medis 24 jam dapat memberikan saran-saran medis jika dibutuhkan.

d) Sesegera mungkin setelah tiba di rumah sakit, untuk menunjukkan kartu tertanggung kepada petugas administrasi rumah sakit.

e) Selama perawatan memenuhi ketentuan dan batas maksimal manfaat yang tertera di polis, tertanggung tidak perlu mengkhawatirkan biaya perawatan di rumah sakit. Karena biaya-biaya yang timbul sehubungan perawatan tersebut akan dijamin atau ditanggung terlebih dahulu oleh PT Prudential Life Assurance. Apabila ada selisih yang

melebihi batas maksimal manfaat yang tertera dalam polis, termasuk apabila dirawat inap dikamar yang biayanya diatas batas manfaat polis, maka selisih biaya yang dimaksud akan diinformasikan kepada tertanggung. Selisih dari biaya tersebut, harus dibayarkan ke rumah sakit sebelum meninggalkan rumah sakit.

f) Daftar provider rumah sakit dapat berubah. Oleh karena itu, untuk mengetahui daftar provider yang terbaru dapat menghubungi petugas pelayanan medis 24 jam PRUhospital and Surgical 75.

2) Klaim Rawat Jalan (khusus perawatan sebelum dan sesudah rawat inap)

Kartu tertanggung PRUhospital and Surgical 75 tidak dapat dipergunakan sebagai jaminan pembayaran atas biaya rawat jalan yang dilakukan. Klaim rawat jalan, sesuai dengan yang tertera di ringkasan polis dan ketentuan polis, dapat diajukan setelah pengobatan dilakukan, dengan ketentuan sebagai berikut:

a) Mengisi formulir klaim dengan lengkap, jelas, dan benar. Formulir dapat diperoleh di kantor pusat Prudential Life Assurance atau melalui website pada menu "Formulir Klaim dan Aplikasi Lainnya"

b) Melengkapi semua dokumen persyaratan klaim, yaitu:

i. Semua kuitansi dan tanda terima asli atas biaya perawatan

ii. Laporan lengkap dari dokter/SKD (surat keterangan dokter)

iii. Rincian biaya perawatan dari dokter, termasuk biaya obat-obatan dan jasa yang diberikan.

c) Dokumen persyaratan laim tersebut di atas mohon dikirimkan ke PT Prudential Life Assurance Prudential Tower Jl. Jendral Sudirman Kav.79, Jakarta 12910

b. Prosedur Pengajuan Klaim Reimbursement

Pengajuan klaim atas pembayaran manfaat rawat inap dan meninggal dunia dapat disertai dengan dokumen-dokumen yang tercantum dibawah ini:

1) Rawat Inap

a) PRUmed

b) PRUmedika prima

c) PRUhospital and Surgical

d) PRUhospitak and Surgical Syariah

e) Hospital Cash Plan

f) Hospital In Sfae

g) PRUhospital Care

2) Non Rawat Inap

a) Formulir klaim yang telah diisi dengan benar dan lengkap

b) Formulir surat keterangan dokter

c) Resume medis

d) Salinan seluruh hasil pemeriksaan laboratorium dan radiologi

e) Kuitansi asli beserta rinciannya

f) Polis asli

g) Formulir klaim meninggal dunia/Crisis Cover/Waiver/Total and Permanent Disability/PRUperonal Accident Death and Disablement

h) Salinan KTP/bukti kenal diri dan penerima manfaat

i) Surat keterangan meninggal dunia dari rumah sakit (formulir A1) dan alinan surat keterangan kematian tertanggung/akte kematian, jika meninggal dunia.

j) Salinan pengubahan nama (jika pengubahan nama pernah terjadi)

k) Surat berita acara kepolisian jika meninggal karena kecelakaan yang melibatkan pihak kepolisian.

Dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu oleh kami.

4. Kegagalan Klaim

Kegagalan dalam pengajuan klaim sering dialami oleh banyak nasabah. Tidak hanya pada asuransi Prudential Tulungagung,

tetapi juga pada asuransi-asuransi yang lain. Kegagalan klaim menjadi salah satu sebab masyarakat tidak berkenan untuk berasuransi. Prudential Tulungagung sebagai salah satu perusahaan asuransi terbesar di Indonesia berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik juga kepada para nasabah, termasuk dalam hal pencairan klaim. Tetapi tidak semua klaim yang diajukan oleh nasabah Prudential disetujui oleh perusahaan.

Beberapa sebab pengajuan klaim nasabah asuransi Prudential Syariah tidak disetujui adalah sebagai berikut:

a. Syarat pengajuan klaim kesehatan tidak terpenuhi. Adapun syarat-syarat agar pengajuan klaim dapat diterima sudah dijelaskan pada diatas.
b. Premi nasabah belum dibayarkan atau polis dalam keadaan lapse dalam dua tahun pertama. Premi nasabah yang dibayarkan secara berkala akan mempermudah nasabah dalam membayar premi. Premi nasabah dibayarkan melalui rekening sehingga meminimalisir premi telat bayar.
c. Klaim nasabah sudah dibayarkan oleh perusahaan asuransi lain. Nasabah yang memiliki dua asuransi dan salah satu pihak asuransi sudah mengcover seluruh biaya rumah sakit, maka asuransi yang lain tidak memberikan klaim. Prudential Syariah memiliki salah satu produk, yaitu PruMed dengan fasilitas rawat inap yang bisa

dilakukan doble klaim. Hanya saja, tidak semua biaya rumah sakit dicover oleh Prudential Syariah.

d. Sudah memiliki penyakit bawaan sebelum mendaftar menjadi nasabah asuransi Prudential Syariah.

e. Sakit yang diderita pada satu tahun pertama adalah jenis sakit yang dikecualikan pada polis.

C. Temuan Penelitian

Beberapa temuan yang diperoleh dalam pelaksanaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Temuan proses bagi hasil PRUsyariah dalam ilustrasi

Dari hasil penelitian berupa pengamatan dan wawancara bersama beberapa leader team pemasar produk asuransi syariah yang didukung dengan data sekunder, diperoleh informasi bahwa proses bagi hasil dalam asuransi syariah di Prudential adalah sebagai berikut:

a. Diolah melalui bantuan ilustrasi

Ilustrasi digunakan untuk mempermudah tenaga pemasar dalam menjelaskan beberapa manfaat kesehatan yang akan diperoleh oleh calon nasabah. Ilustrasi membantu tenaga pemasar memberikan pilihan manfaat kepada calon nasabah sesuai dengan jumlah premi yang mampu dibayar.

Nilai investasi yang dihasilkan dari proses pengolahan data pada ilustrasi bukan merupakan nilai yang sesungguhnya. Tetapi merupakan simulasi yang menggambarkan perkiraan hasil investasi

oleh pasar saham syariah. Bagi hasil pada PRUsyariah tidak dapat diketahui secara langsung oleh pihak manajemen perusahaan. Hal tersebut karena bagi hasil merupakan ranah pasar saham syariah. Dengan bantuan ilustrasi, tenaga pemasar mampu membantu calon nasabah dalam mengatur keuangan keluarga.

b. Jenis bagi hasil PRUsyariah

Bagi hasil yang terdapat pada PRUsyariah terdiri dari dua jenis yaitu bagi hasil investasi dan bagi hasil dana *tabarru'*. Bagi hasil dana investasi diperoleh dari sebagian premi nasabah yang dialokasikan sebagai tabungan yang diinvestasikan. Investasi tersebut memberikan keuntungan yang bebas dari unsur riba. Karenanya, calon nasabah muslim yang ingin berasuransi tanpa riba, dapat membeli produk syariah sebagai pilihan. Investasi pada asuransi Prudential Tulungagung berlangsung selama jangka waktu 10 tahun.

Sedangkan bagi hasil dana *tabarru'* merupakan bagi hasil yang diperoleh dari sisa jumlah iuran dana tabarru' oleh nasabah PRUsyariah dalam setahun. Jika dalam waktu satu tahun, dana *tabarru'* yang digunakan untuk membantu nasabah lain yang mengalami risiko masih sisa, akan dibagikan kepada nasabah lainnya yang tidak mengalami risiko. Besarnya prosentase dana *tabarru'* yang dibagikan adalah sebesar 14% dari total sisa seluruhnya.

c. Prosentase bagi hasil PRUsyariah

Angka prosentase bagi hasil yang digunakan oleh PRUsyariah masih belum dapat disebutkan oleh pihak perusahaan. Bagi hasil tersebut merupakan wilayah pasar saham syariah yang membagi keuntungan sesuai dengan syariat Islam. Jadi, perusahaan asuransi Prudential sudah terima jadi berapa tingkat keuntungan yang didapatkan oleh nasabah.

2. Temuan jenis klaim pada asuransi kesehatan Prudential

Ketika nasabah mengalami risiko, perusahaan asuransi akan memberikan santunan melalui proses klaim. Nasabah yang mengalami risiko harus mengajukan klaim kepada perusahaan. Klaim yang terdapat pada asuransi Prudential terdiri dari dua mekanisme, yaitu klaim secara tunai dan klaim secara *reimbursment*.

Klaim secara tunai dapat diperoleh jika nasabah memiliki kartu kesehatan Prudential. Kartu tersebut dapat diperoleh bagi nasabah yang membeli salah satu produk asuransi syariah yaitu *PRUhospital and Surgical*. Kartu tersebut dapat langsung digunakan jika nasabah mengalami suatu risiko dan mengharuskan berurusan dengan rumah sakit. Namun, tidak semua rumah sakit dapat dijadikan sebagai tujuan klaim. Rumah sakit yang dapat dimanfaatkan oleh kartu tersebut adalah rumah sakit yang sudah bekerja sama dengan perusahaan asuransi Prudential.

Klaim secara *reimbursement* atau secara tidak langsung merupakan klaim yang mana nasabah harus membayar terlebih dahulu seluruh biaya rumah sakit jika mengalami suatu risiko. Adapun perusahaan asuransi Prudential akan mengganti seluruh biaya rumah sakit setelah urusan administrasi rumah sakit sudah diselesaikan. Penggantian biaya tersebut disertai dengan bukti pembayaran biaya rumah sakit oleh nasabah yang diserahkan kepada pihak asuransi.

Klaim secara reimbursement digunakan karena nasabah tidak memiliki kartu kesehatan Prudential. Hal tersebut terjadi karena nasabah tidak membeli salah satu produk asuransi syariah yaitu *PRUhospital and Surgical*.

3. Temuan prosedur pengajuan klaim asuransi Prudential Tulungagung

Prosedur pengajuan klaim pada Prudential Tulungagung terdiri dari dua cara. Secara umum, prosedur pengajuan klaim di perusahaan-perusahaan asuransi di Indonesia adalah sama. Yang membedakan adalah beberapa persyaratan yang harus dikumpulkan oleh nasabah kepada perusahaan. Adapun prosedur klaim pada asuransi Prudential Syariah Tulungagung adaah sebagai berikut:

a. Prosedur Pengajuan Klaim Penjaminan

1) Klaim Rawat Inap

a) Pastikan menghubungi pelayanan medis 24 jam PRUhospital and Surgical 75 sbeelum rawat inap

dilakukan, atau maksimal 2 x 24 jam setelah rawat inap dilakukan (jika keadaan darurat).

b) Klarifikasi ketertanggungan diri akan terlebih dahulu dilakukan oleh petugas pelayanan medi 24 jam. Informasi yang akan ditanyakan meliputi:

   i. Nama pemegang kartu tertanggung PRUhospital and Surgical
   ii. Nomor telepon
   iii. Nomor polis
   iv. Tanggal lahir
   v. Nama rumah sakit dan dokter yang ingin dituju (jika ada)
   vi. Surat rujukan dari dokter
   vii. Gejala atau kondisi medis yang dihadapi sehingga memerlukan rawat inap

c) Selanjutnya petugas pelayanan medis 24 jam dapat memberikan refrensi atau informasi mengenai rumah sakit yang menjadi rekanan/provider atau dapat memilih rumah sakit seuai dengan keinginan sendiri asalkan mauk kedalam daftar provider. Petugas pelayanan medis 24 jam dapat memberikan saran-saran medis jika dibutuhkan.

d) Sesegera mungkin setelah tiba di rumah sakit, untuk menunjukkan kartu tertanggung kepada petugas administrasi rumah sakit.

e) Selama perawatan memenuhi ketentuan dan batas maksimal manfaat yang tertera di polis, tertanggung tidak perlu mengkhawatirkan biaya perawatan di rumah sakit. Karena biaya-biaya yang timbul sehubungan perawatan tersebut akan dijamin atau ditanggung terlebih dahulu oleh PT Prudential Life Assurance. Apabila ada selisih yang melebihi batas maksimal manfaat yang tertera dalam polis, termasuk apabila dirawat inap dikamar yang biayanya diatas batas manfaat polis, maka selisih biaya yang dimaksud akan diinformasikan kepada tertanggung. Selisih dari biaya tersebut, harus dibayarkan ke rumah sakit sebelum meninggalkan rumah sakit.

f) Daftar provider rumah sakit dapat berubah. Oleh karena itu, untuk mengetahui daftar provider yang terbaru dapat menghubungi petugas pelayanan medis 24 jam PRUhospital and Surgical 75.

2) Klaim Rawat Jalan (khusus perawatan sebelum dan sesudah rawat inap)

Kartu tertanggung PRUhospital and Surgical 75 tidak dapat dipergunakan sebagai jaminan pembayaran atas biaya

rawat jalan yang dilakukan. Klaim rawat jalan, sesuai dengan yang tertera di ringkasan polis dan ketentuan polis, dapat diajukan setelah pengobatan dilakukan, dengan ketentuan sebagai berikut:

a) Mengisi formulir klaim dengan lengkap, jelas, dan benar. Formulir dapat diperoleh di kantor pusat Prudential Life Assurance atau melalui website pada menu "Formulir Klaim dan Aplikasi Lainnya"
b) Melengkapi semua dokumen persyaratan klaim, yaitu:
   i. Semua kuitansi dan tanda terima asli atas biaya perawatan
   ii. Laporan lengkap dari dokter/SKD (surat keterangan dokter)
   iii. Rincian biaya perawatan dari dokter, termasuk biaya obat-obatan dan jasa yang diberikan.
c) Dokumen persyaratan laim tersebut di atas mohon dikirimkan ke PT Prudential Life Assurance Prudential Tower Jl. Jendral Sudirman Kav.79, Jakarta 12910

b. Prosedur Pengajuan Klaim Reimbursement

Pengajuan klaim atas pembayaran manfaat rawat inap dan meninggal dunia dapat disertai dengan dokumen-dokumen yang tercantum dibawah ini:

1) Rawat Inap
   a) PRUmed
   b) PRUmedika prima
   c) PRUhospital and Surgical
   d) PRUhospitak and Surgical Syariah
   e) Hospital Cash Plan
   f) Hospital In Sfae
   g) PRUhospital Care
2) Non Rawat Inap
   a) Formulir klaim yang telah diisi dengan benar dan lengkap
   b) Formulir surat keterangan dokter
   c) Resume medis
   d) Salinan seluruh hasil pemeriksaan laboratorium dan radiologi
   e) Kuitansi asli beserta rinciannya
   f) Polis asli
   g) Formulir klaim meninggal dunia/Crisis Cover/Waiver/Total and Permanent Disability/PRUperonal Accident Death and Disablement
   h) Salinan KTP/bukti kenal diri dan penerima manfaat
   i) Surat keterangan meninggal dunia dari rumah sakit (formulir A1) dan alinan surat keterangan kematian tertanggung/akte kematian, jika meninggal dunia.

j) Salinan pengubahan nama (jika pengubahan nama pernah terjadi)

k) Surat berita acara kepolisian jika meninggal karena kecelakaan yang melibatkan pihak kepolisian.

Dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu oleh kami.

4. Temuan masalah kegagalan klaim

Klaim pada asuransi Prudential dapat diberikan jika memenuhi syarat dan prosedur sehingga klaim tersebut dapat diberikan. Artinya, tidak semua klaim yang diajukan oleh nasabah yang mengalami risiko akan disetujui oleh perusahaan. Hal tersebut dikarenakan risiko atau alasan yang diderita oleh nasabah tidak memenuhi syarat atau tidak tercantum pada polis.

Beberapa sebab pengajuan klaim nasabah asuransi Prudential Syariah tidak disetujui adalah sebagai berikut:

a. Syarat pengajuan klaim kesehatan tidak terpenuhi. Adapaun syarat-syarat agar pengajuan klaim dapat diterima sudah dijelaskan pada poin diatas.

b. Premi nasabah belum dibayarkan atau polis dalam keadaan laps dalam dua tahun pertama. Premi nasabah yang dibayarkan secara berkala akan mempermudah nasabah dalam membayar premi. Premi nasabah dibayarkan melalui rekening sehingga meminimalisir premi telat bayar.

c. Klaim nasabah sudah dibayarkan oleh perusahaan asuransi lain. Nasabah yang memiliki dua asuransi dan salah satu pihak asuransi sudah mengcover seluruh biaya rumah sakit, maka asuransi yang lain tidak memberikan klaim. Prudential Syariah memiliki salah satu produk, yaitu PruMed dengan fasilitas rawat inap yang bisa dilakukan doble klaim. Hanya saja, tidak semua biaya rumah sakit dicover oleh Prudential Syariah.
d. Sudah memiliki penyakit bawaan sebelum mendaftar menjadi nasabah asuransi Prudential Syariah.
e. Sakit yang diderita pada satu tahun pertama adalah jenis sakit yang dikecualikan pada polis.