

BAB IV

PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

1. Sejarah Berdirinya Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912

Asuransi Jiwa Bersama AJB Bumiputera 1912 atau lebih dikenal sebagai AJB Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi jiwa nasional milik bangsa Indonesia yang pertama dan tertua. Di dirikan pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang Jawa Tengah atas prakarsa seorang guru sederhana bernama M.Ng. Dwidjosewojo seorang Sekretaris Persatuan Guru Hindia Belanda (PGHB) sekaligus Sekretaris Pengurus Besar Budi Utomo.¹

Gagasan pendirian perusahaan asuransi jiwa ini, terdorong oleh keprihatinan mendalam terhadap nasib para guru bumiputera (pribumi) di mana saat itu statusnya jauh di bawah guru-guru Belanda. Sehingga kesejahteraan para guru pribumi sangat kurang terjamin apalagi di masa tua atau pension mereka. Ia mencetuskan gagasannya pertama kali dalam konggres Budi Utomo tahun 1910. Kemudian baru terealisasi menjadi Badan Usaha sebagai salah satu keputusan konggres pertama PGHB di Magelang tanggal 12 Februari 1912. Dalam kepengurusannya M. Ng Dwidjosewojo bertindak sebagai Presiden Komisaris dan dibantu oleh M. K.H Soebroto sebagai Direktur dan M. Adimidjojo sebagai bendahara.

¹ Data Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung

Ketiga orang inilah yang kemudian dikenal sebagai “tiga serangkai” pendiri Bumiputera, sekaligus sebagai batu perusahaan asuransi nasional Indonesia.²

Tidak seperti perusahaan berbentuk Perseroan terbatas (PT) yang kepemilikannya hanya oleh pemodal tertentu. Sejak awal pendirian Bumiputera sudah menganut sistem kepemilikan dan kekuasaan yang unik, yakni bentuk badan usaha “mutual” atau “usaha bersama”.

Semua pemegang polis adalah pemilik perusahaan yang mempercayakan wakil-wakil mereka di Badan Perwakilan Anggota (BPA) untuk mengawasi jalannya perusahaan. Perjalanan Bumiputera yang semula bernama *Onderlinge Levensverzekering Maatschappij PGHB* (O.L.Mij.PGHB) kini mencapai 9 dasawarsa (tepatnya 98 tahun). Perjalanan panjang itu tentu saja tidak terlepas dari pasang surutnya suatu perusahaan. Memasuki millennium ketiga, Bumiputera mempunyai jaringan lebih dari 600 kantor yang tersebar diseluruh pelosok Indonesia. Dalam perkembangannya AJB Bumiputera 1912 memiliki beberapa anak usaha/yayasan antara lain:³

- 1) PT. Bumiputera Muda 1967 / Bumida 1967 (Asuransi Kerugian)
- 2) PT. Bank Bumiputera Indonesia (Perbankan)
- 3) PT. Wisma Bumiputera (Properti)
- 4) PT. Mardi Mulyo (Penerbit & Percetakan)
- 5) PT. Eurasia Wisata (Tour & Travel)

² Ibid.,

³ Ibid.,

- 6) PT. Informatic OASE (Teknologi Informasi)
- 7) PT. Bumiputera Wiyata Hospitality Management Centre (Perhotelan :
Bumi Wiyata Hotel-Depok dan Hyaat Regency-Surabaya)
- 8) PT. Bumiputera Mitrasatana (Jasa Konstruksi)
- 9) PT. Bumiputera Capital Indonesia (Sekuritas)
- 10) Yayasan Dharma Bumiputera (Pendidikan STEI Dharma Bumiputera)
- 11) Yayasan Bumiputera Sejahtera (Pengelola Kesejahteraan Karyawan)
- 12) Dana Pensiun Bumiputera (Pengelola Dana Pensiun Karyawan)

Dengan demikian Asuransi Jiwa Bersama AJB Bumiputera 1912 merupakan perusahaan asuransi jiwa yang bertaraf internasional dan juga merupakan perusahaan asuransi jiwa yang menyeluruh di tanah Indonesia.

Sejarah berdirinya Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 dimulai pada tahun 2002, diawali dengan memenangkan tender dari pemerintah untuk mencakup Asuransi Perjalanan Haji wilayah Indonesia pada tahun 2003 (Ketua Konsorsium dengan kuota 85%). Salah satu alasan AJB Bumiputera 1912 terpilih adalah karena merupakan satu-satunya perusahaan asuransi di mana kantor cabangnya tersebar luas diseluruh wilayah Indonesia yang jumlahnya lebih dari 600 kantor cabang. Selain itu juga pengalamannya yang hampir seratus tahun di dunia perasuransian menjadikan perusahaan ini banyak mendapat kepercayaan dari masyarakat.⁴

⁴ Ibid.,

Pada tahun 2003 program asuransi yang khusus menangani jama'ah haji disebut Asuransi Perjalanan Haji dimana masa berlakunya adalah selama 40 hari dengan premi setiap orang sebesar Rp.150.000,00. Dari premi-premi tersebut terkumpul dana Rp.10,4 Milyar dari seluruh kantor cabang di Indonesia. Program ini merupakan jaminan jika meninggal akibat kecelakaan (terinjak, terkena runtuh, terjepit, kecelakaan kendaraan dan sebagainya) maka ahli waris mendapat santunan sebesar Rp.44 juta. Sedangkan jika meninggal dunia biasa (karena sakit bawaan, darah tinggi) maka ahli waris mendapat santunan sebesar Rp 27 juta.

Dari program asuransi perjalanan haji ini AJB Bumiputera 1912 membayar klaim 556 jamaah haji meninggal dengan dana sebesar Rp 5,4 Milyar. Sehingga keuntungan bersih perusahaan sebesar Rp.5 Milyar. Laba Rp.5 Milyar inilah merupakan modal awal untuk mendirikan AJB Bumiputera 1912 Devisi Syari'ah pada tahun 2003.

Mulai tahun 2007 sampai sekarang melalui keputusan pemerintah melalui Menteri Agama Asuransi Perjalanan Ibadah Haji tidak hanya dilakukan Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912, tetapi juga perusahaan asuransi (syari'ah) lainnya. Pengalaman dan kepercayaan terhadap Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 selain dipercaya mencakup Asuransi Perjalanan Haji juga mencakup seluruh debitur Bank Syari'ah Mandiri.⁵

⁵ Ibid.,

Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung mulai berdiri pada bulan Februari tahun 2009 dan merupakan cabang pembantu dari Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Kediri. Dewan Pengawas Syari'ah Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 diketuai oleh DR. Hc. KH. Sahal Mahfudh dengan anggota Prof. DR. H. Ahmad Sukarja, SH.,MA dan Drs. H. Fattah Wibisono,MA.⁶

2. Letak Geografis Obyek Penelitian

Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional tulungagung berlokasi di jalan Jenderal Sudirman No.76C Tulungagung dengan Nomor Telepon (0355) 331672. Berada di pusat kota Tulungagung tepatnya pada jalur kabupaten yang menghubungkan antara Tulungagung dan Kediri, tepatnya barat jalan didepan suku cadang Suzuki Tulungagung. Serta letaknya yang strategis menjadikannya mudah dijangkau dari segala arah manapun. Letak kantornya sementara masih berada satu gedung dengan kantor AJB Bumiputera 1912 Tulungagung.

Secara geografis kota Tulungagung berada pada ketinggian 100 m di atas permukaan laut dengan suhu berkisar 30° – 35° C. Setelah selatan berbatasan dengan Samudra Hindia, sebelah Timur Berbatasan dengan kabupaten Blitar, sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Trenggalek dan sebelah Utara bebatasan dengan Kabupaten Blitar dan Kediri. Penduduk Tulungagung mayoritas bermata pencaharian di bidang

⁶ Ibid.,

pertanian, peternakan, perdagangan, industry kecil dan menengah juga sebagai Pegawai Negeri. Mayoritas penduduk Tulungagung beragama Islam sehingga mitra bisnis dalam berasuransi syari'ah baik sebagai agen produksi maupun nasabah tersedia cukup banyak. Untuk itu Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 kantor unit Operasional Tulungagung hadir sebagai perusahaan asuransi syari'ah pertama di Tulungagung dan akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebagai mitra bisnis sekaligus untuk menciptakan ukhuwah Islamiyah.

3. Visi dan Misi Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912

a. Visi

Visi Bumiputera adalah ingin menjadi asuransinya bangsa Indonesia. Bumiputera dapat menjadi perusahaan asuransi jiwa nasional yang kuat, modern dan menguntungkan didukung oleh SDM profesional yang menjunjung tinggi nilai-nilai idealisme serta mutualisme.

b. Misi

Menjadikan Bumiputera senantiasa berada di benak dan di hati masyarakat Indonesia dengan:

- 1) Memelihara keberadaan Bumiputera sebagai perusahaan perjuangan bangsa Indonesia.
- 2) Mengembangkan korporasi dan koperasi yang menerapkan prinsip dasar gotong-royong.⁷

⁷ Ibid.,

- 3) Menciptakan berbagai produk dan layanan yang memberikan manfaat optimal bagi komunitas Bumiputera.
- 4) Mewujudkan perusahaan yang berhasil secara ekonomi dan sosial.

4. Budaya Perusahaan

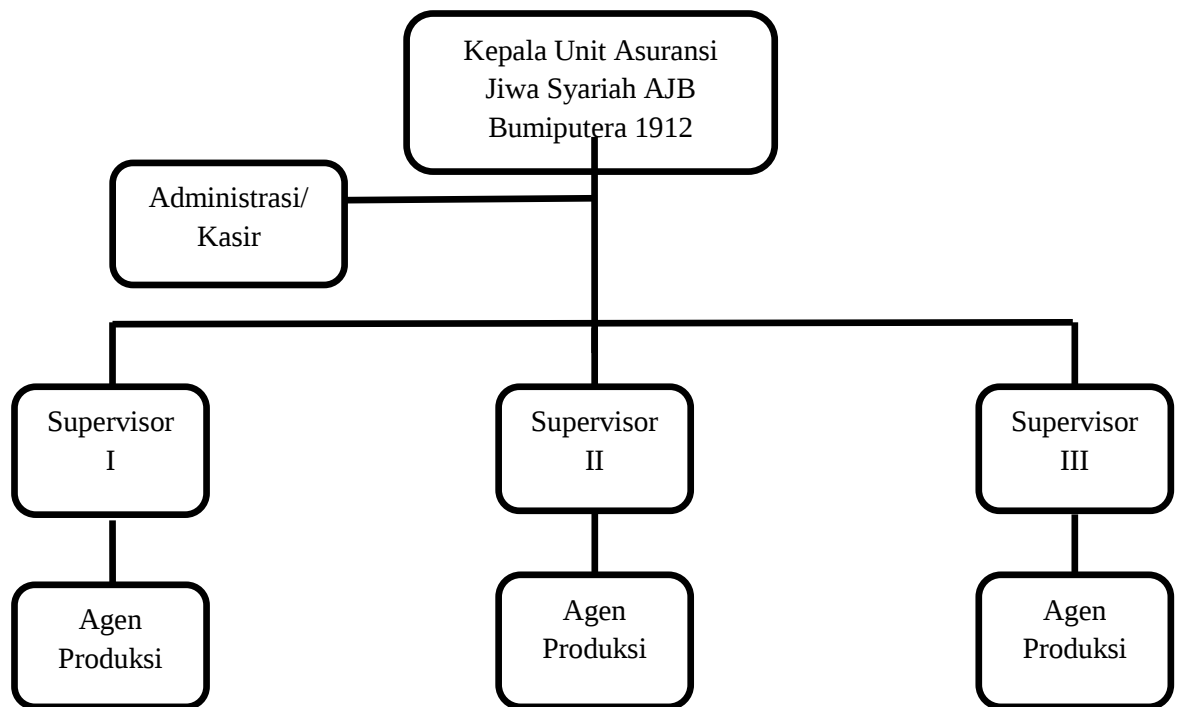
- a. Berorientasi pada kepuasan pelayanan
- b. Utamakan proses kerja yang benar
- c. Menjadi teladan dan panutan
- d. Ikut menjaga tradisi kebersamaan didasari rasa memiliki perusahaan
- e. Profitabilitas menjadi sasaran
- f. Ulet dalam melakukan pekerjaan
- g. Taat terhadap Tuhan Yang Maha Esa
- h. Efisien dan efektif dalam segala kegiatan
- i. Amanah dalam mengembangkan tugas perusahaan.

5. Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912

Kantor Unit Operasional Tulungagung

Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Syariah Kantor Unit Operasional Tulungagung dapat dilihat dalam bagan di bawah ini. Dalam struktur organisasi perusahaan ini masing-masing bagian mempunyai kewajiban dan wewenang yang berbeda.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912
Syariah Kantor Unit Operasional Tulungagung⁸



Keterangan :

a. KU : Kepala Unit

Tugasnya :

- 1) Mempunyai wewenang tertinggi dan bertanggung jawab pada seluruh kegiatan operasional dalam perusahaan.
- 2) Recheck produksi

b. Administrasi dan Keuangan

Tugas :

- 1) Menerima dan membukukan setoran premi pertama.

⁸ Bpk Khomaidi (pimpinan), F1. W3, tanggal 5 Juni 2014, pukul 08.30 WIB

- 2) Meneliti dan verifikasi SP dan kelengkapannya.
- 3) Mengentri data SP yang telah diverifikasi.
- 4) Mengirim data SP ke kantor cabang.
- 5) SP medical dan kelengkapannya ke kantor pusat Cq Departemen pertanggung.

c. Supervisor

Tugasnya :

- 1) Memeriksa kebenaran pengisian SP dan kelengkapannya.
- 2) Recek produksi

d. Agen Produksi

Tugasnya :

- 1) Melakukan pengamatan kesehatan fisik calon tertanggung.
- 2) Menaksir nilai ekonomis sesuai dengan tingkat profesionalisme calon tertanggung.
- 3) Meneliti hubungan kepentingan asuransi.
- 4) Kelayakan keuangan calon pemegang polis.
- 5) Memandu pemegang polis dalam mengisi SP.
- 6) Melengkapi SP sesuai persyaratan.

Dalam perusahaan Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung ada 24 karyawan yang terdiri dari 1 Pimpinan 1 Administrasi 3 Supervisor dan 19 sebagai agen produksi.⁹

⁹ Jakfar sodiq (administrasi), F2. W2, tanggal 2 Juni 2014, pukul 09.45 WIB

6. Keunggulan-keunggulan Program Syariah di Asuransi Jiwa Syariah

AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung

Keunggulan-keunggulan dari program syariah adalah:¹⁰

- a. Niat dan aqad
 - 1) Niatnya : Ibadah, Muamalah
 - 2) Aqad : Ta'awun (tolong-menolong)
 - 3) Tabrru' : Derma/jariah, sumber santunan kebajikan (klaim meninggal).
- b. Terbebas dari unsur-unsur:
 - 1) Maysir : Judi/ untung-untungan
 - 2) Gharar : Samar/tidak jelas sumbernya
 - 3) Riba : Haram hukumnya, karena asuransi ini dikembangkan dengan system *mudharabah* (bagi hasil).
- c. Sangat menguntungkan nasabah
 - 1) Tidak mengenal POLIS LEPS (artinya meskipun terpaksa belum membayar proteksi tetap berjalan)
 - 2) Tidak ada dana hangus
 - 3) Meskipun baru membayar sudah memiliki nilai tunai sampai dengan 60%
 - 4) Boleh mengambil nilai tunai sampai dengan 50% tanpa dikenakan bunga

¹⁰ Ibid.,

5) Saat ini hasil investasi (*mudharabah*) di atas deposito bunga bank konvensional.

- Bunga deposito rata-rata 5,8% masih dipotong pajak 20%.
- *Mudharabah* saat ini 10% dan dikenakan pajak.

6) Pembagian nisbah bagi hasil

- 70% untuk nasabah.
- 30% untuk Bumiputera.

d. Pengelolaan keuangan

Keuangan dikelola sendiri oleh divisi syariah (tidak dicampur dengan usaha konvensional) berupa:

- 1) *Mudharabah* Bank Syariah Mandiri .
- 2) Obligasi Syariah Mandiri.
- 3) *Murabahah*

e. Pengalaman dan kepercayaan

f. Dipercayakan mengcover asuransi perjalanan haji tahun 2002/2003 mengcover seluruh debitur Bank Syariah Mandiri.¹¹

B. Temuan Penelitian

1. Praktik Asuransi Syariah pada Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Tulungagung.

Produk asuransi syariah apa saja yang ada di Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung, dalam hal ini Mbak Ayu selaku agen produksi menjelaskan sebagai berikut :

¹¹ Ibid.,

Produk di Asuransi Jiwa Syariah Tulungagung ini ada 3, yaitu Mitra Iqra', Mitra Maburr dan Mitra Sakinah. Mitra Iqra' adalah asuransi pendidikan sedangkan Mitra Maburr adalah dana talangan haji dan Mitra Sakinah adalah asuransi yang membantu perencanaan financial khususnya dalam mempersiapkan hari tua. Sehingga pada saat peserta sudah tidak produktif lagi, peserta tidak harus kebingungan bagai mana menghadapi hari tuanya.¹²

a. Program Pendidikan Mitra Iqra'

Mitra Iqra Plus AJB Bumiputera 1912 merupakan program asuransi dalam mata uang Rupiah didasarkan pada Syariah dan dirancang untuk memberikan perlindungan dan membiayai pendidikan bagi anak-anak hingga akhir pendidikan mereka.

Setiap orang tua pasti menginginkan agar anak mereka memiliki awal yang terbaik dalam hidup mereka, dengan mendapatkan pendidikan yang baik, dan mencemaskan hal yang mungkin terjadi kepada mereka jika tidak dapat memenuhi biaya yang terus meningkat untuk pendidikan sekolah dan perguruan tinggi, atau jika mereka meninggal dunia lebih awal dan meninggalkan anak-anak mereka tanpa perlindungan dan tidak mampu menyelesaikan pendidikan mereka.

Dengan Mitra Iqra' ini para orang tua diajak untuk menabung secara teratur sekaligus berinvestasi bagi kelangsungan pendidikan putra-putri mereka. Unsur proteksi (asuransi) juga membuat para orang tua merasa tenteram jika suatu saat musibah kematian menimpa mereka, karena pendidikan putera-putri mereka akan ditanggung

¹² Hajar Dwi Rahayu (agen produksi), F3. W1, tanggal 23 Mei 2014, pukul 09.00 WIB

sepenuhnya oleh bumiputera. Premi produk asuransi syariah mitra iqra' terdiri dari premi tabungan, premi tabrru' dan premi biaya.

Manfaat produk Mitra Iqra' adalah sebagai berikut:

- 1). Jika peserta /nasabah asuransi panjang umur hingga perjanjian berakhir, maka kepada yang ditunjuk dibayarkan dana pendidikan sekaligus atau berkala sesuai dengan tabel tahapan dana pendidikan.
- 2). Jika pemegang polis/peserta ditakdirkan meninggal dunia dalam masa asuransi, maka kepada ahli waris yang ditunjuk selain mendapatkan dana tahapan pendidikan juga memperoleh:
 - a). Santunan kebajikan (diambil dari rekening tabarru') sebesar manfaat awal (rencana awal menabung) dikurangi yang telah dibayarkan
 - b). Dana rekening tabungan
 - c). Bagi hasil (investasi)
- 3). Jika anak yang ditunjuk meninggal dunia dalam masa asuransi atau dalam masa tahapan dana pendidikan, pemegang polis/peserta dapat menunjuk pengganti (anak lain) untuk menerima tahapan dana, tahapan pendidikan yang belum diberikan sesuai dengan tabel dan tahapan pendidikan.
- 4). Jika peserta/nasabah asuransi mengundurkan diri sebelum perjanjian berakhir, maka pemegang polis/peserta tersebut akan mendapatkan

dana tabungan yang telah disetor dan bagian investasi (mudharabah)

b. Program Mitra Mabur

Asuransi syariah Mitra Mabur ini adalah adalah program asuransi syariah Bumiputera untuk membantu umat Islam dalam merencanakan tabungan dengan tujuan melaksanakan ibadah haji. Dengan Mitra Mabur, Bumiputera tidak hanya membantu menyisihkan dana tabungan haji secara teratur, tetapi juga menawarkan dana *mudharabah* (bagi hasil) dan terutama perlindungan (asuransi).

Untuk melaksanakan haji diperlukan persiapan dana yang tidak sedikit sehingga diperlukan upaya perencanaan keuangan yang baik melalui produk asuransi jiwa syariah mitra mabur ini. Jenis produk ini merupakan gabungan antara unsur tabungan dan tolong-menolong dalam menanggulangi musibah kematian. Sehingga bisa menjadikan peserta Mitra Mabur ini tenang dalam melaksanakan ibadah hajinya.

Premi produk mitra mabur ini terdiri dari:¹³

- 1) Premi tabungan, yaitu bagian premi yang merupakan dana tabungan pemegang polis/peserta yang dikelola perusahaan dan pemiliknya akan mendapatkan bagi hasil (mudharabah) dari pendapatan investasi bersih. Premi tabungan dan hak bagi hasil akan dikembalikan kepada peserta bila masa perjanjian telah berakhir atau peserta berhenti.

¹³ Data Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung

- 2) Premi Tabarru', yaitu sejumlah dana yang dihibahkan oleh pemegang polis/peserta dan digunakan untuk tolong-menolong dalam menanggulangi musibah kematian yang akan dibayarkan kepada ahli waris bila peserta meninggal dunia sebelum masa asuransi berakhir.
- 3) Premi biaya sejumlah dana yang dibayarkan oleh peserta kepada perusahaan yang digunakan untuk membiayai kegiatan operasional perusahaan dalam rangka pengelolaan dana asuransi jiwa syariah.

Manfaat dari produk Mitra Mabur:

- 1) Jika peserta/nasabah asuransi panjang umur sampai masa perjanjian berakhir akan menerima dana sebagai berikut:¹⁴
 - a) Rekening tabungan
 - b) Bagi hasil (mudharabah)
- 2) Jika nasabah /peserta asuransi tidakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian, maka ahli waris yang ditunjuk dalam polis akan menerima:
 - a) Santunan kebajikan (diambil dari rekening tabarru') sebesar manfaat awal (rencana awal menabung) dikurangi yang telah dibayarkan .
 - b) Dana rekening tabungan
 - c) Bagi hasil (investasi)

¹⁴ Saleskit Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung

3) Jika pesreta/nasabah asuransi mengundurkan diri sebelum perjanjian berakhir, maka pemegang polis/peserta akan mendapatkan :¹⁵

- a) Dana rekening tabungan yang akan disetor
- b) Bagi hasil investasi (mudahhrobah)

c. Program Mitra Sakinah

Melalui mitra sakinah bumiputera membantu perencanaan finansial khususnya dalam mempersiapkan hari tua. Melalui program mitra sakinah ini diharapkan peserta asuransi tidak lagi terganggu dengan persoalan ekonomi, meskipun mereka sebagai tulang punggung keluarga tidak produktif lagi atau bahkan sudah tidak ada diantara keluarga lagi. Dengan program mitra sakinah peserta asuransi dapat membahagiakan keluarga dan melewati hari tua dengan tenang.

Mitra sakinah merupakan gabungan antara unsur tabungan, perlindungan asuransi (proteksi) dan investasi. Keunikan produk ini adalah masa pembayaran preminya tiga tahun lebih pendek dibandingkan dengan masa asuransinya. Premi produk asuransi syariah mitra sakinah terdiri dari premi tabungan, premi tabrru' dan premi biaya. Keuntungan atau manfaat produk asuransi jiwa syariah mitra sakinah ini secara rinci adalah sebagai berikut:¹⁶

¹⁵ Ibid.,

¹⁶ Ibid.,

- 1) Jika nasabah /peserta asuransi ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian, maka ahli waris yang ditunjuk dalam polis akan menerima:
 - a) Santunan kebajikan (diambil dari rekening tabarru') sebesar manfaat awal (rencana awal menabung) dikurangi yang telah dibayarkan.
 - b) Dana rekening tabungan
 - c) Bagi hasil (investasi)
- 2) Jika peserta/nasabah asuransi mengundurkan diri sebelum perjanjian berakhir, maka pemegang polis/peserta akan mendapatkan:
 - a) Dana rekening tabungan yang akan disetor
 - b) Bagi hasil investasi (mudahrabah)
- 3) Jika peserta/nasabah asuransi mengundurkan diri sebelum perjanjian berakhir, maka pemegang polis/peserta akan mendapatkan dana tabungan yang disetor dan mudharabah.

Dari produk-produk diatas Mbak Eli menjelaskan juga tentang sistem perhitungannya, salah satu sistem perhitungan yang di jelaskan yaitu produk Mitra Iqra'.

Rumus perhitungannya adalah sebagai berikut:¹⁷

Manfaat Awal

- a. Premi x Masa Asuransi

¹⁷ Eli (agen produksi), F5. W1, tanggal 23 Mei 2014, pukul 09.30 WIB

b. Minimal Rp. 5.000.000,-

Masa Asuransi = 18 – Usia masuk anak. Masa Asuransi minimal 2 tahun dan maksimal 17 tahun

Cara Pembayaran Premi Mitra Iqra

1. Premi Tabungan = Premi yg disetor – Premi Tabarru – Premi Biaya.

2. Premi Tabarru ditentukan oleh Usia Peserta dan Masa Asuransi.
 Premi Tabarru = Tabel Premi Tabarru x Premi yang disetor.

3. Premi Biaya ditentukan sebagai berikut :

1) Tahun Pertama :

- Masa Asuransi 1 sampai dengan 11 tahun = $3,5\% \times n \times G$

- Masa Asuransi 12 tahun atau lebih = $3,25\% \times 12 \times G$

2) Tahun Kedua :

- Masa Asuransi 1 sampai dengan 11 tahun = $2\% \times n \times G$

- Masa Asuransi 12 tahun atau lebih = $2\% \times 12 \times G$

3) Tahun Ketiga dan seterusnya = $5\% \times G$

Kemudian Mbak Ayu juga menjelaskna bagaimana cara pembayaran yang ada pada setiap produk tersebut:

Dari ketiga produk itu mempunyai cara pembayaran yang sama yaitu triwulan, semesteran, tahunan dan sekaligus itu semua tergantung nasabah ingin membayar dengan cara yang mana, dan nasabah bisa menentukan sendiri masa asuransi dan jumlah kontribusi sesuai dengan kemampuan peserta asuransi, namun untuk masa asuransi dari pihak asuransi sendiri ada minimal masa asuransi yang diberlakukan, dan minimal masa asuransi yang diberlakukan oleh pihak Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera Tulungagung adalah 10 Tahun. Pada Asuransi Syariah ini dana tabarru dan dana tabungan di pisahkan, sehingga

jika ada klian dari nasabah maka di ambilkan dari tabungan tabarru'. Dana tabarru' adalah sumbangan atau derma yang diberikan oleh peserta asuransi secara ikhlas.¹⁸

Dalam setiap perjanjian syariah ada syarat-syarat dan juga akad yang harus disepakati oleh kedua belah pihak.

Seperti yang dijelaskan oleh Mbak Eli tentang kontribusi yang dibayarkan oleh peserta kepada pihak asuransi jiwa syariah.

Kontribusi adalah sejumlah dana yang dibayarkan oleh peserta. Dana yang dibayarkan oleh peserta tersebut terdiri dari iuran Tabarru', Ujrah, dan dana Investasi. Iuran Tabarru' adalah bagian kontribusi yang dihibahkan oleh peserta dan akan dimasukkan ke dalam dana Tabarru' untuk tujuan kerjasama tolong menolong dan saling menanggung di antara para pihak yang diasuransikan. Ujrah adalah bagian kontribusi yang dibayarkan oleh peserta kepada Badan yang digunakan untuk membiayai kegiatan operasional Badan dalam rangka pengelolaan asuransi jiwa syariah. Dana Investasi bagian kontribusi yang merupakan dana tabungan peserta yang dikelola oleh Badan.¹⁹

Dalam melakukan akad perjanjian pasti ada syarat-syarat yang di atur dan disepakati oleh kedua belah pihak yang mengikatkan diri dalam perjanjian tersebut, maka adapun syarat-syarat yang di atur dalam perjanjian asuransi syariah adalah sebagai berikut:

Syarat-syarat yang diatur dalam perjanjian Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung dibagi dalam 26 Pasal. Adapun hal-hal yang diatur dalam surat perjanjian tersebut adalah: istilah, akad tabarru', akad wakalah bil ujrah, akad mudharabah, dana tabarru', persyaratan untuk menjadi pihak yang diasuransikan, dasar perjanjian, berlakunya asuransi, pembayaran kontribusi, masa leluasa, pengambilan sebagian nilai tunai, pembayaran kontribusi terhenti, syarat-syarat pemulihan polis, incontestable period, penunjukan pihak lain, penggantian peserta, perubahan polis, pembayaran manfaat

¹⁸Hajar Dwi Rahayu (agen produksi), F3. W1, tanggal 23 Mei 2014, pukul 09.00 WIB

¹⁹Eli (agen produksi), F5. W1, tanggal 23 Mei 2014, pukul 09.30 WIB

asuransi, syarat-syarat klaim, pembagian hasil investasi (mudharabah), surplus underwriting, pengecualian, peraturan dalam keadaan luar biasa (force majeure), syarat-syarat khusus/tabahan, penyelesaian perselisihan dan tempat kedudukan.²⁰

Syarat-syarat dalam perjanjian asuransi syariah yang telah dipaparkan oleh saudara Jakfar Sodik diatas salah satunya menyinggung tentang penyelesaian perselisihan dan juga tempat penyelesaiannya. Dalam menyelesaikan perselisihan yang terjadi pada asuransi syariah, pihak asuransi menempuh penyelesaian permasalahan dengan cara musyawarah untuk mencapai mufakat, dan apabila penyelesaian perselisihan yang diusahakan secara musyawarah tidak berhasil, maka penyelesaian diputus oleh Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS).

Dalam hal ini Pak Syaiful sebagai agen menambahkan bahwa tidak semua peserta paham tentang syarat-syarat yang sudah diatur dalam perjanjian:

Jiak ada peserta yang akan ikut dalam asuransi kami ini, biasanya kami melakukan sosialisasi dengan calon peserta untuk menjelaskan tentang mekanisme asuransi jiwa syariah, agar mereka tahu apa yang dinamakan asuransi syariah dan mengerti bagaimana sistem asuransi syariah. Namun dalam kenyataannya masih ada peserta yang sudah bergabung masih belum paham tentang asuransi syariah, dan bagaimana sistem bagi hasilnya.²¹

²⁰ Jakfar sodiq (administrasi), F2. W2, tanggal 2 Juni 2014, pukul 09.45 WIB

²¹ Syaiful (Agen) F6. W5, tanggal 6 Juni 2014, pukul 11.00 WIB

2. Apa Saja Faktor Penyebab Terjadinya Wanprestasi Dalam Praktek Asuransi Syariah pada Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Tulungagung

Dalam praktik asuransi syariah pasti tidak terlepas dari adanya wanprestasi yang dilakukan oleh peserta, misalnya peserta telat membayar premi atau bahkan tidak membayarkan premi sama sekali. Hal seperti ini pasti dialami oleh perusahaan-perusahaan asuransi syariah tak terkecuali Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung. Jika ada peserta yang terlambat membayar premi maka pihak asuransi akan memberi tenggang waktu seperti yang di kemukakan oleh Bu Suparmi (agen).

Ya kalau ada nasabah yang tidak membayar sesuai dengan yang dijanjikan maka pihak Asuransi akan memberi batas sampai pada kwitansi pembayaran yang berikutnya. Misalnya, nasabah yang masa pembayaran preminya 3 bulan sekali maka batasan jika nasabah tersebut telat membayar premi adalah 3 bulan berikutnya.²²

Pernyataan tersebut ditambahkan oleh Pak Khomaidi selaku pimpinan Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Tulungagung.

Penyebab terjadinya nasabah telat membayar premi itu bisa disebabkan oleh dua faktor, yaitu faktor intern dan faktor ekstern. Faktor intern biasanya ini terjadi karena kesalahan saat melakukan wawancara dan survey, hal ini meliputi character (dengan itikad baik), kemudian kondisi usaha nasabah yang menjadi peserta asuransi, dan kemampuan membayar nasabah. Sedangkan faktor eksternal biasanya terjadi karena adanya bencana, seperti tempat mata pencahariannya atau tempat usahanya terkena bencana alam.²³

²² Suparmi (Agen) F4 . W3, tanggal 4 Juni 2014, pukul 10.15 WIB

²³ Pak Khomaidi (pimpinan), F1. W3, tanggal 4 Juni 2014, pukul 09.30 WIB

Seperti yang sudah di jelaskan oleh Pak Khomaidi di atas bahwa ada 2 faktor yang menyebabkan nasabah telat membayar premi, yaitu faktor intern dan faktor ekstern. Bu Suparmi juga menambahkan:

Jika ada nasabah yang telat membayar premi dan bahkan sampai berturut-turut tidak membayar premi maka nasabah masih mendapatkan proteksi dari asuransi tersebut, berbeda dengan asuransi konvensional jika nasabah telat membayar premi bahkan sampai berturut-turut maka pihak asuransi konvensional akan menghanguskan premi nasabah yang ada di perusahaan, sehingga nasabah tidak mendapatkan manfaat dari polis asuransi.²⁴

Persentase jumlah nasabah yang telat membayar premi pada Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung.

Di kantor Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera Tulungagung ini hanya sekitar 10% nasabah yang melakukan wanprestasi dari keseluruhan nasabah yang ada. Pelanggaran wanprestasi yang sering sering dilakukan nasabah seperti tidak membayar premi tepat waktu.²⁵

3. Cara penyelesaian permasalahan wanprestasi yang terjadi dalam praktek Asuransi Syariah pada Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Tulungagung

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti mendapati bahwa permasalahan wanprestasi yang terjadi pada Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung tidak terlalu banyak, karena hanya sekitar 10% nasabah asuransi yang melakukan wanprestasi, dan kebanyakan wanprestasi yang dilakukan nasabah adalah

²⁴ Bu Suparmi (agen), F4. W3, tanggal 4 Juni 2014, pukul 10.30 WIB

²⁵ Jakfar Sodik (administrasi), F2. W4, tanggal 5 Juni 2014, pukul 09.45 WIB

telat membayar premi bahkan tidak membayarkan premi sama sekali. Meskipun permasalahan wanprestasi yang terjadi pada Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Tulungagung ini tidak terlalu mengkhawatirkan akan tetapi pihak asuransi juga melakukan upaya penyelesaian sesuai dengan prosedur penyelesaian perselisihan yang telah dicantumkan dalam perjanjian.

Pendekatan yang dilakukan pihak asuransi terhadap nasabah yang telat membayar premi.

Jika ada nasabah yang telat membayar premi kami dari pihak asuransi menyelesaikannya dengan usaha mendatangi langsung ke rumah nasabah tersebut, ketika akan menanyakan tentang pembayaran premi yang telat, kami menggunakan cara yang sopan dan menggunakan kata-kata yang tidak menyinggung perasaan nasabah, agar nasabah tidak tersinggung. Karena biasanya nasabah yang telat membayar premi bukan karena tidak mempunyai uang untuk membayar, tetapi karena nasabah tersebut enggan membayarkan uangnya untuk membayar premi. Sehingga dengan menggunakan cara-cara yang persuasive diharapkan nasabah mau membayar premi dengan tepat waktu.²⁶

Sesuai dengan syarat-syarat yang ada dalam surat perjanjian, jika ada perselisihan antara pihak nasabah dengan asuransi maka akan di musyawarahkan terlebih dahulu, dan apabila musyawarah tidak tercapai mufakat maka penyelesaian perselisihan diputus oleh Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS). Dalam hal ini Pak Khomaidi menjelaskan.

Alhamdulillah sejak adanya Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 di Tulungagung tepatnya pada tahun 2009 belum ada permasalahan wanprestasi yang serius hingga harus diputus oleh

²⁶ Bu Suparmi (agen), F4. W3, tanggal 4 Juni 2014, pukul 11.00 WIB

BASYARNAS. Permasalahan wanprestasi yang terjadi di asuransi jiwa syariah Tulungagung ini buka permasalahan wanprestasi yang serius, karena permasalahan wanprestasi yang terjadi yang sering terjadi adalah permasalahan nasabah yang telat bahkan tidak membayar premi. Dan dari pihak asuransi sendiri dalam menyelesaikannya adalah dengan melakukan musyawarah dengan pihak nasabah yang melakukan wanprestasi tersebut.²⁷

Pernyataan diatas juga ditegaskan lagi oleh Mbak Kholifah selaku supervisor, bahwa permasalahan wanprestasi yang terjadi pada asuransi jiwa syariah di Bumiputera belum terlalu mengkhawatirkan:

Permasalahan wanprestasi yang terjadi pada asuransi jiwa syariah Bumiputera Tulungagung tidak terlalu banyak, dan permasalahan yang terjadi bukan permasalahan yang serius hingga melibatkan pihak BASYARNAS. Karena permasalahan yang terjadi masih bisa kita selesaikan dengan cara musyawarah.²⁸

C. Pembahasan

1. Praktik Asuransi Syariah pada Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Tulungagung.

Di dalam operasional asuransi syari'ah yang sebenarnya terjadi adalah saling bertanggung jawab, membantu dan melindungi diantara para peserta sendiri. Perusahaan asuransi diberi kepercayaan (amanah) oleh para peserta untuk mengelola premi, mengembangkan dengan jalan yang halal, memberikan santunan kepada yang mengalami musibah sesuai isi fakta perjanjian tersebut. Adapun proses yang dilalui seputar mekanisme kerja asuransi syariah dapat diuraikan:

²⁷ Pak Khomaidi (pimpinan), F1. W3, tanggal 4 Juni 2014, pukul 10.00 WIB

²⁸ Kholifah (Supervisor), F6. W4, tanggal 5 Juni 2014, pukul 11.30 WIB

a. Underwriting

Underwriting adalah proses penafsiran jangka hidup seorang calon peserta yang dikaitkan dengan besarnya resiko untuk menentukan besarnya premi. Underwriting asuransi syariah bertujuan memberikan skema pembagian resiko yang proporsional dan adil diantara para peserta yang secara relatif homogen. Dalam melakukan proses underwriting terdapat tiga konsep penting yang menjadi dasar bagi perusahaan asuransi untuk menerima dan menolak suatu penutupan resiko. *Pertama*, kemungkinan menderita kerugian, kondisi ini diramalkan berdasarkan apa yang terjadi pada masa lalu. *Kedua*, tingkat resiko, yaitu ketidakpastian akan kerugian pada masa yang akan datang. *Ketiga*, hukum bilangan dimana makin banyak obyek yang mempunyai resiko yang sama atau hampir sama, akan makin bertambah baik bagi perusahaan karena penyebaran risiko akan lebih luas dan kemungkinan menderita kerugian dapat secara sistematis diramalkan.

b. Polis

Polis asuransi adalah surat perjanjian antara pihak yang menjadi peserta asuransi dengan perusahaan asuransi. Polis asuransi merupakan bukti autentik berupa akta mengenai adanya perjanjian asuransi. Unsur-unsur yang harus ada dalam polis adalah:

- 1) Deklarasi, memuat data yang berkaitan dengan peserta seperti nama, alamat, jenis dan lokasi objek asuransi, tanggal dan jangka

waktu penutupan, perhitungan dan besarnya premi serta informasi lain yang diperlukan.

- 2) Perjanjian asuransi, memuat pernyataan perusahaan asuransi menyatakan kesanggupannya mengganti kerugian atas objek asuransi apabila terjadi kerusakan.
- 3) Pernyataan polis, memuat kondisi objek, batas waktu pembayaran premi, permintaan pembatalan polis, prosedur pengajuan klaim, asuransi ganda, subrogasi.
- 4) Pengecualian, memuat penyebutan dengan jelas musibah apa saja yang tidak ditutup atau diluar penutupan asuransi.
- 5) Kondisi pertanggungan, memuat kondisi objek yang diasuransikan.
- 6) Polis ditandatangani oleh perusahaan asuransi. Dalam asuransi Islam, untuk menghindari unsur-unsur yang diharamkan di atas kontrak asuransi, maka diberikan beberapa pilihan kontrak alternatif dalam polis asuransi tersebut. Sebagai ilustrasi:

- a) Polis dengan akad Mudharabah atau mudharabah musyarakah.

Pada akad Mudharabah peserta asuransi menyediakan modal untuk dikelola oleh operator asuransi. Sedangkan Mudharabah musyarakah perusahaan asuransi sebagai Mudhorib menyertakan modal atau dananya dalam investasi bersama dana peserta. Dalam kontrak tercantum persetujuan kontribusi yang dijadikan dana asuransi syariah dan pihak operator berhak mengelola dan menginvestasikan dana asuransi untuk

kepentingan perusahaan sesuai dengan prinsip Mudharabah. Peserta menyetujui kontribusinya dijadikan *tabarru'* dan digunakan untuk membantu peserta lain yang tertimpa musibah dalam bentuk hibah.

- b) *Wakalah bil ujah*, yaitu pemberian kuasa dari peserta kepada perusahaan asuransi untuk mengelola dana peserta dengan pemberian *ujrah* (fee). Persetujuan kontribusi yang dimasukkan dapat diinvestasikan dan dikelola sesuai dengan prinsip syariah, persetujuan pembayaran klaim/manfaat asuransi, provisi dan cadangan sesuai pedoman dan kebijakan otoritas. Persetujuan membayar biaya *wakalah bil ujah*.

c. Premi (Kontribusi)

Premi asuransi bagi peserta secara umum bermanfaat untuk menentukan besar tabungan peserta asuransi, mendapatkan santunan kebajikan atau dana klaim terhadap suatu kejadian yang mengakibatkan terjadinya klaim, menambahkan investasi pada masa yang akan datang. Sedangkan bagi perusahaan premi berguna untuk menambah investasi pada suatu usaha untuk dikelola. Premi yang dikumpulkan dari peserta paling tidak harus cukup untuk menutupi tiga hal, yaitu klaim resiko yang dijamin, biaya akuisisi, dan biaya

pengelolaan operasional perusahaan. Premi dalam asuransi syariah umumnya dibagi beberapa bagian, yaitu:²⁹

- 1) Premi tabungan, yaitu bagian premi yang merupakan dana tabungan pemegang polis yang dikelola oleh perusahaan dimana pemiliknya akan mendapatkan hak sesuai dengan kesepakatan dari pendapatan investasi bersih. Premi tabungan dan hak bagi hasil investasi akan diberikan kepada peserta bila yang bersangkutan dinyatakan berhenti sebagai peserta.
- 2) Premi tabarru', yaitu sejumlah dana yang dihibahkan oleh pemegang polis dan digunakan untuk tolong menolong dan menaggulangi musibah kematian yang akan disantunkan kepada ahli waris bila peserta meninggal dunia sebelum masa asuransi berakhir.

d. Pengelolaan Dana Asuransi Syariah

Pengelolaan dana asuransi (premi) dapat dilakukan dengan akad mudharabah, mudharabah musyarakah, atau wakalah bil ujah. Pada akad mudhorobah, keuntungan perusahaan asuransi syariah diperoleh dari bagian keuntungan dana dari investasi (sistem bagi hasil). Para peserta asuransi syariah berkedudukan sebagai pemilik modal dan perusahaan asuransi syariah berfungsi sebagai pihak yang menjalankan modal. Keuntungan yang diperoleh dari pengembangan dana itu dibagi antara peserta dan perusahaan sesuai ketentuan yang telah disepakati.

²⁹ Abdul Ghofur Anshori, *Asuransi Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta : UII Press, 2008), hal. 82

Pada akad *mudharabah musyarakah*, perusahaan asuransi bertindak sebagai *mudharib* yang menyertakan modal atau dananya dalam investasi bersama dana para peserta. Perusahaan dan peserta berhak memperoleh bagi hasil dari keuntungan yang diperoleh dari investasi. Sedangkan pada akad *wakalah bil ujah*, perusahaan berhak mendapatkan fee sesuai dengan kesepakatan. Para peserta memberikan kuasa kepada perusahaan untuk mengelola dananya dalam hal: kegiatan administrasi, pengelolaan dana, pembayaran klaim, underwriting, pemasaran, dan investasi.³⁰

Mekanisme asuransi syariah diatas tentang underwriting, kontribusi (premi), dan polis sudah di terapkan pada Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera Tulungagung. Dan dalam syarat-syarat yang tertera dalam polis juga sudah sesuai dengan mekanisme asuransi syariah.

Sedangkan untuk mekanisme pengelolaan dananya Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera juga menggunakan system *mudharabah* (bagi hasil) sesuai dengan mekanisme operasional pengelolaan dana pada asuransi syariah. Dan pada Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera Tulungagung juga menggunakan akad *wakalah bil ujah* yang mana peserta memberi kuasa kepada pihak asuransi syariah untuk mengelola dana *tabarru'*, dan sebagai wujud dari kesepakatan itu maka

³⁰ Muhaimin Iqbal, *Asuransi Umum Syariah.*, (Jakarta: Gema Insani, 2006), hal. 275

pihak asuransi syariah berhak atas *ujrah* sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati oleh peserta di dalam polis.

2. Apa Saja Faktor Penyebab Terjadinya Wanprestasi Dalam Praktek Asuransi Syariah pada Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Tulungagung.

Dari hasil penelitian yang peneliti dapatkan, memang ada permasalahan wanprestasi yang terjadi di Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung. Namun permasalahan wanprestasi yang terjadi pada Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera Tulungagung tidak terlalu banyak hanya sekitar 10% dari keseluruhan peserta Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera Tulungagung. Dan permasalahan wanprestasi yang banyak terjadi pada Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera adalah tentang permasalahan peserta yang telat membayar premi atau bahkan menghentikan sama sekali pembayaran premi.

Dalam setiap terjadinya wanprestasi pasti ada faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya hal tersebut. Faktor penyebab terjadinya wanprestasi adalah sebagai berikut:

- a. Faktor internal adalah faktor yang ada di dalam perusahaan sendiri, dan faktor yang paling dominan adalah faktor manajerial.³¹

Seperti yang terjadi pada Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera Tulungagung faktor internal penyebab terjadinya telatnya pembayaran

³¹ Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: AZKIA Publisher, 2009), hal. 259

premi asuransi adalah sebagai berikut: character (dengan itikad baik), dan juga kemampuan membayar. Kemudian kegiatan survey yang dilakukan kurang maksimal, sehingga data yang didapat tentang peserta yang akan mengikuti asuransi kurang lengkap.

- b. Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berada di luar kekuasaan manajemen perusahaan, seperti bencana alam, peperangan, perubahan dalam kondisi perekonomian dan perdagangan, perubahan-perubahan teknologi dan lain-lain.³²

3. Cara penyelesaian permasalahan wanprestasi yang terjadi dalam praktek Asuransi Syariah pada Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Tulungagung.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) dalam pasal 1239 menyatakan bahwa apabila dalam suatu perjanjian salah satu pihak tidak melaksanakan apa yang telah diperjanjikan maka pihak yang lain dapat menuntut sejumlah ganti kerugian. Di dalam perjanjian Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Tulungagung, telah diatur ketentuan tentang hak dan kewajiban para pihak dalam polis asuransi yang merupakan dasar perjanjian. Polis merupakan salah satu bentuk dari perjanjian baku, yang penyusunannya dilakukan oleh perusahaan asuransi sebagai penanggung yang mempunyai posisi ekonomi lebih kuat daripada tertanggung.

³² *Ibid.*, hal. 259

Akan tetapi di dalam praktik perjanjian pertanggungan jiwa timbul suatu masalah dimana pihak penanggung tidak membayar atau melakukan penundaan pembayaran uang pertanggungan. Dengan demikian berarti telah terjadi wanprestasi sehingga pihak yang melakukannya wajib mengganti kerugian sebagaimana yang ditentukan Pasal 1239 KUHPdt. Namun dalam praktiknya Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera Tulungagung tidak terlaksana sesuai dengan pasal 1239 KUHPdt, karena dalam melakukan penyelesaian masalah wanprestasi asuransi syariah menggunakan cara musyawarah untuk mencapai mufakat, dan jika dengan musyawarah tidak tercapai mufakat maka diputus oleh Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS), hal ini sesuai dengan isi perjanjian dalam polis.

Dalam hal ini sudah jelas bahwa Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Tulungagung telah mengaplikasikan penyelesaian sengketa yang sesuai dengan syariah Islam. Sistem penyelesaian sengketa dalam Islam, yaitu melalui :³³

a. Perdamaian (Sulh/Ishlah)

Dalam perdamaian ini terdapat dua pihak, yang sebelumnya di antara mereka ada suatu persengketaan, dan kemudian para pihak sepakat untuk saling melepaskan semua atau sebagian dari tuntutananya, hal ini dimaksudkan agar persengketaan di antara mereka dapat berakhir.

³³ Wirdyaningsih, *bank dan Asuransi Islam*, hal. 281

Perdamaian dalam syariah Islam sangat dianjurkan, sebab dengan adanya perdamaian di antara para pihak yang bersengketa, maka akan terhindarlah kehancuran silaturahmi di antara para pihak, dan sekaligus permusuhan di antara para pihak akan dapat diakhiri.

Seperti dalam firman Allah dalam QS. Al-Hujurat ayat 10:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلَحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

*Artinya: "Sesungguhnya orang-orang mukmin adalah bersaudara, karena itu damaikanlah antara saudaramu dan bertakwalah kepada Allah supaya kamu mendapat rahmat."*³⁴

b. Arbitrase

Untuk menyelesaikan perkara atau perselisihan secara damai dalam hal keperdataan, selain dapat dicapai melalui inisiatif sendiri dari para pihak, juga dapat dicapai melalui keterlibatan pihak ketiga sebagai wasit (mediator). Upaya ini biasanya akan ditempuh apabila para pihak yang berperkara itu sendiri ternyata tidak mampu mencapai kesepakatan damai. Pengangkatan pihak ketiga sebagai mediator dapat dilakukan secara formal maupun nonformal. Institusi formal yang khusus dibentuk untuk menangani perselisihan atau sengketa disebut arbitrase, yaitu cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

³⁴ Kementrian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemah*, hal. 744

Dalam hukum syariah, istilah arbitrase lebih dikenal dalam sebutan tahkim. Istilah tahkim sendiri berasal dari kata “hakkama” yang secara harfiah berarti mengangkat (seseorang) menjadi wasit. Sedangkan secara terminologi, tahkim dapat diartikan sebagai pengangkatan seseorang menjadi wasit dalam menyelesaikan perselisihan atau sengketa. Dengan kata lain, pengertian tahkim ialah tempat bersandarnya dua orang yang bertikai kepada seseorang yang mereka ridhai keputusannya untuk menyelesaikan pertikaian para pihak yang bersengketa. Karena tahkim merupakan aktivitas penunjukan wasit, maka orang yang ditunjuk itu disebut hakam.

c. Pengadilan Biasa (Ai-Qadla)

Dengan disahkannya UU No. 3/2006 tentang perubahan UU No.7/1989 tentang peradilan Agama telah membawa perubahan besar dalam eksistensi lembaga peradilan agama saat ini. Salah satu perubahan mendasar adalah penambahan wewenang lembaga Peradilan Agama antara lain dalam bidang: Perkawinan, Waris, Wasiat, Hibah, Wakaf, Zakat, Infaq, Shadaqah, dan Ekonomi Syariah.

Lembaga Peradilan Syariah (Qadha) secara harfiah berarti memutuskan atau menetapkan. Sedangkan secara terminologi, istilah Qadha dapat diartikan sebagai lembaga/Institusi peradilan yang bertugas untuk menyampaikan keputusan hukum yang bersifat mengikat.

Dalam firman Allah QS. An-Nisa ayat 35:

وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِّنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِّنْ أَهْلِهَا
 إِنْ يُرِيدَا إِصْلَاحًا يُوَفِّقِ اللَّهُ بَيْنَهُمَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا خَبِيرًا ﴿٣٥﴾

Artinya: " Dan jika kamu mengkhawatirkan ada persengketaan di antara keduanya, maka kirimlah seorang hakam dari keluarga laki-laki dan seorang hakam dari keluarga perempuan. Jika kedua hakam itu bermaksud mengadakan perbaikan, niscaya Allah Maha Mengetahui dan Maha Mengetahui. ”³⁵

Seperti yang sudah di jelaskan diatas bahwa penyelesaian sengketa dalam Islam ada 3 yaitu, perdamaian, arbitrase, dan pengadilan agama. Namun dalam Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera Tulungagung hanya menggunakan tahapan perdamaian (musyawarah untuk mencapai mufakat), dan juga arbitrase. Arbitrase disini yang menjadi mediator adalah Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS), keputusan yang di keluarkan oleh BASYARNAS mengikat dan setara dengan keputusan tingkat satu dalam pengadilan.

³⁵ Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemah*, hal. 109