

Tinjauan *Maqashid Syariah* terhadap Penyelesaian Klaim Produk Asuransi Jiwa *Brilliance Hasanah Sejahtera* di PT. Sun Life Financial Indonesia Cabang Medan

Rizki Indriani¹, Sri Sudiarti², Rahmi Syahriza³

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

rizkiindriani2000@gmail.com¹, srisudiarti@uinsu.ac.id², rahmi.syahriza@uinsu.ac.id³

ABSTRACT

*This study aims to determine the process of resolving claims for the Brilliance Hasanah Sejahtera product and to review it from the Maqashid Syariah aspect. The type of research used is descriptive research with a qualitative approach, namely research that provides an overview of the situation being studied in the form of a narrative description. The conclusion of this study is that the settlement of Brilliance Hasanah Sejahtera life insurance claims is in accordance with the specified conception which consists of notification of claims, submission of claim files, investigation of claim files, and payment of claims. Then in the process of settlement of Brilliance Hasanah Sejahtera life insurance claims in terms of maqashid sharia aspects, PT Sun Life Financial Indonesia Medan branch has realized maqashid sharia in the aspects of *hifzh ad-din* (property protection) and social benefit. The forms of *hifzh ad-din* (property protection) in the settlement process for Brilliance Hasanah Sejahtera life insurance claims at PT Sun Life Financial Indonesia Medan branch are: the false. Second, the management of claim funds in the form of *tabarru* funds is issued with sharia values and does not contain elements of usury. Third, the administration of fund claims can be quickly provided to customers because the investigation of claims submission is carried out in a fast, responsive and strict procedure so that handling feels safe for customers and the company. And fourth, claims for payment of funds are made by transferring to each customer's account, so there is no need to worry about fraud or elements of *gharar*. However, the *hifzh ad-din* (property protection) aspect in the claim settlement process cannot be separated from other aspects of maqashid sharia which include *hifzh ad-din* (religious protection), *hifzh an-nafs* (life protection), *hifzh al-aql* (protection of reason) and *hifzh an-nasl* (protection of offspring) because all aspects of maqashid sharia influence one another. In the realization of the benefit of the existing maqashid sharia values, the level lies at the first level, namely *dharuriyat*.*

Keywords : *maqashid syariah, claims, life insurance, brilliance hasanah sejahtera.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses penyelesaian klaim produk *Brilliance Hasanah Sejahtera* dan ditinjau dengan aspek *Maqashid Syariah*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang memberikan gambaran pemaparan mengenai keadaan yang sedang diteliti dalam bentuk uraian naratif. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa dalam penyelesaian klaim asuransi jiwa *Brilliance Hasanah Sejahtera* sudah sesuai konsepsi yang ditentukan yang terdiri dari pemberitahuan klaim, penyerahan berkas klaim, penyelidikan berkas klaim, dan pembayaran klaim. Kemudian dalam proses penyelesaian klaim asuransijiwa *Brilliance Hasanah Sejahtera* yang ditinjau dari aspek *maqashid syariah*, PT Sun Life Financial Indonesia cabang Medan telah mewujudkan *maqashid syariah* pada aspek *hifzh ad-din* (perlindungan harta) dan kemaslahatan yang bersifat sosial. Adapun wujud *hifzh ad-din* (perlindungan harta) pada proses penyelesaian klaim asuransi jiwa *Brilliance Hasanah Sejahtera* di PT Sun Life Financial Indonesia cabang Medan adalah :

Pertama, perolehan dana klaim bersumber dari dana *tabarru'* (dana kebajikan) dan dana yang diperoleh bukan dari jalan yang *bathil*. *Kedua*, pengelolaan dana klaim yang berupa dana *tabarru'* dialokasikan dengan nilai-nilai syariah dan tidak mengandung unsur ribawi. *Ketiga*, pengadministrasian dana klaim dapat cepat diberikan kepada nasabah karena penyelidikan pengajuan klaim yang dilakukan dengan prosedur yang cepat, tanggap, dan ketat sehingga menumbuhkan rasa aman bagi nasabah dan pihak perusahaan. Dan *keempat*, pembayaran dana klaim dilakukan dengan cara mentransfer ke rekening masing-masing nasabah, sehingga tidak perlu mengkhawatirkan akan adanya penipuan atau unsur *gharar*. Namun, dengan adanya aspek *hifzh ad-din* (perlindungan harta) dalam proses penyelesaian klaim juga tidak terlepas dari aspek lain dari *maqashid syariah* yang meliputi *hifzh ad-din* (perlindungan agama), *hifzh an-nafs* (perlindungan jiwa), *hifzh al-aql* (perlindungan akal) dan *hifzh an-nasl* (perlindungan keturunan) karena seluruh aspek *maqashid syariah* saling berpengaruh satu dengan yang lainnya. Dalam terwujudnya kemaslahatan dari nilai *maqashid syariah* yang ada, maka tingkatannya terletak pada tingkatan pertama yaitu *dharuriyat*.

Kata kunci: *maqashid syariah, klaim, asuransi jiwa, brilliance hasanah sejahtera.*

PENDAHULUAN

Perusahaan asuransi adalah sebuah wadah yang dipercaya mampu menampung sebagian resiko yang akan terjadi di masa yang akan datang, mampu mengganti kerugian, dan mampu menjamin kehidupan, kesehatan, kesejahteraan lansia, dan pendidikan anak. Semakin berkembangnya Baik perusahaan asuransi konvensional maupun syariah di Indonesia menunjukkan keinginan kuat masyarakat Indonesia terhadap produk asuransi. asuransi syariah khususnya menjadi alternatif yang dapat digunakan masyarakat muslim untuk menghindari risiko atau malapetaka yang mungkin terjadi di masa depan berkat prinsip syariah. Meski pro dan kontra hukum asuransi syariah masih diperdebatkan, umat Islam membutuhkan perusahaan asuransi yang berbasis syariah dan bebas dari riba, gharar, dan maisir.

Dalam asuransi jiwa syariah, rekening peserta terbagi menjadi dua, yaitu rekening tabungan dan rekening *tabarru'*. Rekening *tabarru'* dimaksudkan untuk derma dan pembayaran klaim atau memberikan dana kebajikan dengan sukarela dengan Tujuannya adalah untuk membantu sesama peserta asuransi syariah pada saat dibutuhkan. Akad rekening *tabarru'* ini merupakan transaksi atau akad tanpa komponen tabungan atau nirlaba. Oleh karena itu, tidak boleh digunakan untuk bisnis. Oleh karena itu, situasi yang ideal adalah seluruh dana *tabarru'* dan hasil investasi diinvestasikan sebagai dana abadi dalam rekening *tabarru'* dan tidak disalurkan kepada peserta atau pengelola.

Hak peserta adalah klaim yang harus dikeluarkan oleh pengelola asuransi syariah untuk menjamin pertanggungjawaban atas kerugian yang diderita peserta sesuai dengan kesepakatan. (Sula, 2004).Seluruh *tabarru'* peserta digunakan untuk membayar klaim asuransi syariah. Organisasi sebagai pengawas harus menyelesaikan siklus kasus dengan cepat, tepat dan produktif sesuai dengan perintah yang telah didapatnya.

Kecuali kecepatan dan kejujuran penilaian klaim, prosedur penyelesaian klaim asuransi syariah dan asuransi konvensional hampir sama. Langkah pertama dalam proses penyelesaian klaim disebut "pemberitahuan klaim". Dalam hal terjadi bencana yang menyebabkan tertanggung menderita kerugian, maka tertanggung atau pihak yang mewakili tertanggung harus segera memberitahukan kepada penanggung atau perusahaan. Kedua, untuk melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyampaikannya sesuai dengan standar industri perasuransian Indonesia, tertanggung yang menderita kerugian harus menyertakan fakta dan bukti kerugian tersebut. Ketiga, investigasi: analisis administrasi adalah langkah selanjutnya setelah penanggung menerima semua dokumen. Setelah itu, penanggung akan memutuskan apakah akan dilakukan survei lapangan atau tidak untuk menentukan apakah klaim ditanggung oleh polis atau tidak dan bencana benar-benar terjadi atau tidak. serta diterima atau tidaknya gugatan tersebut. Dikhawatirkan akan terjadi laporan penipuan yang mengakibatkan kerugian bagi perusahaan dan pelanggan lainnya, jika investigasi ini tidak dilakukan dengan hati-hati. Keempat, penyelesaian klaim: Sesuai perjanjian, perusahaan wajib membayar ganti rugi setelah semua tahapan diterima. Ditetapkan bahwa klaim harus dibayar dalam waktu tiga puluh hari sejak kesimpulan perjanjian. (Sula, 2004)

Namun, temuan wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa meskipun asuransi berkembang di Indonesia, masyarakat umum masih memiliki kesan bahwa perusahaan asuransi hanya mau menerima pembayaran premi. Namun pihak asuransi tidak akan membayar klaim jika tertanggung mengalami musibah. Beberapa bisnis berjuang untuk menyelesaikan klaim, dan yang lain sama sekali tidak mampu membayarnya. (Nurhayati, 2022).

Demi kepentingan terbaik semua pemegang polis asuransi, perusahaan asuransi tidak serta-merta membayar klaim kecuali dilengkapi dengan berbagai persyaratan yang telah ditentukan sebelumnya. Saat pelanggan mengajukan klaim, bisnis tidak boleh sembarangan membelanjakan uang tanpa terlebih dahulu menyelidikinya. Jika perusahaan memudahkan untuk mengajukan klaim tanpa diselidiki dahulu, tentu hal ini akan merugikan perusahaan dan juga nasabah yang lainnya.

Isu-isu tersebut berbeda dengan prosedur penyelesaian klaim yang ada di PT Sun Life Financial Indonesia cabang Medan. Prosedur klaim yang diterapkan di perusahaan sangat mudah dan tidak berbelit-belit seperti opini yang banyak beredar di masyarakat. Hanya dengan melengkapi dokumen-dokumen yang diwajibkan oleh perusahaan, Peserta yang mengajukan klaim melalui rekening masing-masing memiliki waktu tujuh hari untuk menerima dan menerima dana klaim.(Maripah, 2022). Kemudahan dan kecepatan proses klaim ini dimaksudkan untuk mencapai kemaslahatan bersama sesuai dengan tujuan utama dari *maqashid syariah*.

Dengan memasukkan konsep perlindungan kepentingan dan hak seluruh pemangku kepentingan ke dalam aturan syariah, PT Sun Life Financial Indonesia cabang

Medan bertujuan untuk menjadikan maqashid syariah sebagai tujuan akhir. Tujuan syariah adalah membuat orang bahagia baik di dunia ini maupun di akhirat. (*masalah*).

Prosedur Kantor PT Sun Life Financial Indonesia di Medan dikenal melakukan klaim secara tepat waktu dan efisien. Pelanggan yang mengajukan klaim tidak perlu khawatir harus menunggu lama untuk mendapatkan reimbursementnya. Namun, hal ini menimbulkan pertanyaan baru: apakah kemudahan membayar klaim tidak akan merugikan usaha itu sendiri atau nasabah lain yang tidak mengajukan klaim? mengingat suatu gugatan harus diselidiki untuk diketahui kebenarannya agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Dari perspektif maqashid syariah, apakah prosedur penyelesaian klaim asuransi ini sudah tepat bagi seluruh pemangku kepentingan perusahaan? Penelitian lebih lanjut mengenai masalah penyelesaian klaim ini di PT Sun Life Financial Indonesia cabang Medan diperlukan karena peneliti telah mengidentifikasi adanya keterputusan antara teori dan praktek di lapangan.

Kantor PT Sun Life Financial Indonesia di Medan dikenal melakukan klaim secara tepat waktu dan efisien. Pelanggan yang mengajukan klaim tidak perlu khawatir harus menunggu lama untuk mendapatkan reimbursementnya. Namun, hal ini menimbulkan pertanyaan baru: apakah kemudahan membayar klaim tidak akan merugikan usaha itu sendiri atau nasabah lain yang tidak mengajukan klaim? mengingat suatu gugatan harus diselidiki untuk diketahui kebenarannya agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Dari perspektif maqashid syariah, apakah prosedur penyelesaian klaim asuransi ini sudah tepat bagi seluruh pemangku kepentingan perusahaan? Penelitian lebih lanjut mengenai masalah penyelesaian klaim ini di PT Sun Life Financial Indonesia cabang Medan diperlukan karena peneliti telah mengidentifikasi adanya keterputusan antara teori dan praktek di lapangan. (SunLife Syariah, 2017).

Proses penyelesaian klaim PT Sun Life Financial menjadi fokus investigasi karena permasalahan yang ada. Indonesia cabang Medan. Apakah sudah diterapkannya *maqashid syariah* memberikan kemaslahatan bagi seluruh *stakeholder* di perusahaan atau malah memberikan kerugian.

Penelitian tentang topik ini dianggap penting mengingat masalah tersebut di atas: **“Tinjauan Maqashid Syariah Terhadap Penyelesaian Klaim Produk Asuransi Jiwa Brilliance Hasanah Sejahtera Di PT Sun Life Financial Indonesia cabang Medan”**.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, Penulis menggunakan strategi penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dalam setting ilmiah dengan tujuan menginterpretasikan fenomena yang terjadi dikenal dengan penelitian kualitatif. Peneliti berfungsi sebagai instrumen utama dalam jenis penelitian ini, dan hasilnya lebih menekankan makna daripada generalisasi. Statistik tidak digunakan dalam penelitian kualitatif; melainkan, data dikumpulkan, dianalisis, dan kemudian ditafsirkan. (Anggito, 2018).

Adapun jenis data yang dipakai peneliti dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian yaitu informan *Agency Director, Agency Manager, Resourch Management*, di PT Sun Life Financial Indonesia cabang Medan dan nasabah yang sudah pernah melakukan klaim.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data berupa kemungkinan data dan bahan bacaan yang dikumpulkan dari studi kepustakaan. Selain itu, data sekunder dapat diperoleh dari buku, jurnal, tesis, penelitian sebelumnya, dan sumber tertulis lainnya yang memberikan informasi tentang topik yang sedang dibahas.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi :

a. *Interview* (Wawancara)

Wawancara merupakan salah satu cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Wawancara adalah sesi tanya jawab secara lisan antara pewawancara dengan dua pihak yang memberikan jawaban. (*interviewerGulo, 2002*)).

b. Pengamatan (*Observation*)

Observasi atau observasi adalah suatu cara atau teknik untuk memperoleh data yang diperlukan dengan cara mengamati kegiatan yang sedang berlangsung dengan melihat secara langsung objek penelitian. Kondisi data adalah salah satu item dalam data PT. Sun Life Financial Indonesia cabang Medan terfokus pada proses penyelesaian klaim asuransi jiwa *Brilliance Hasanah Sejahtera*

c. Studi Pustaka

Dengan mengumpulkan buku-buku dan belajar tentang maqashid dan asuransi jiwa syariah. baik berupa temuan penelitian ekonomi, buku, artikel, jurnal, maupun literature review dari permasalahan yang perlu dicermati.

d. Dokumentasi

Metode dokumentasi melibatkan pengumpulan informasi dari arsip tertulis, khususnya teori atau data substantif dari berbagai sumber. Pendokumentasian juga biasanya dilakukan dengan mengumpulkan foto dan juga penggalian dari situs dan hiburan berbasis web.

Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian adalah perangkat bagi para spesialis untuk mendapatkan informasi penelitian. dalam penelitian ini melalui penggunaan wawancara, observasi, kata-kata tertulis, dan catatan. Peneliti sendiri bertindak sebagai instrumen penelitian, bersama dengan kamera, ponsel, dan alat tulis.

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu disiplin ilmu yang mencari dan menggabungkan informasi dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi secara metodis. Ini melibatkan pengorganisasian data ke dalam kelas, mendeskripsikannya ke dalam unit,

menggabungkannya, menyusunnya menjadi desain, dan memilih mana yang akan digunakan. penting dan mana yang harus dipertimbangkan, dan menarik kesimpulan yang mudah dipahami tanpa kehadiran orang lain (Hardani, dkk, 2020).

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses untuk memperoleh informasi yang nantinya akan digunakan dalam proses pencapaian tujuan penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah prosedur memilih, memadatkan, meringkas, dan memusatkan pada aspek-aspek penting. Akibatnya, semakin sedikit data akan menghasilkan gambaran yang jelas, sehingga memudahkan penelitian untuk mengekstrak data yang diperlukan. Laporan atau uraian rinci tentang data yang terkumpul di lapangan ditulis atau diketik. (Birahmani, 2016).

Melalui pemilihan yang cermat, data kualitatif dapat disederhanakan dan diubah dalam berbagai cara dengan reduksi data. Mengklasifikasikannya menurut pola yang lebih umum dengan menggunakan ringkasan atau uraian singkat, dan seterusnya.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan langkah selanjutnya setelah reduksi data. Dalam penelitian ini data disajikan dalam teks naratif yang jelas, khususnya dengan menyajikan data dari proses klaim asuransi jiwa Brilliance Hasanah Sejahtera di PT Sun Life Financial Indonesia Medan sesuai dengan aplikasinya *Maqashid Syariah*.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahapan penyusunan hasil penelitian adalah penarikan kesimpulan, khususnya dengan menyimpulkan bahwa penerapan klaim Brilliance Hasanah Sejahtera PT Sun Life Financial Indonesia Medan telah sepenuhnya sesuai dengan prinsip-prinsip *Maqashid Syariah* yang ada.

Tujuan verifikasi adalah untuk memastikan evaluasi kesesuaian data yang lebih tepat dan tidak memihak dengan ide dasar analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Proses Penyelesaian Klaim Produk *Brilliance Hasanah Sejahtera* di PT Sun Life Financial Indonesia cabang Medan

Klaim atau *claims* merupakan permintaan ganti kerugian nasabah atau ahli warisnya maupun pihak lain yang terlibat perjanjian kepada perusahaan asuransi atas terjadinya kerugian berupa sejumlah dana sebagaimana yang diperjanjikan. Klaim berfungsi untuk melakukan verifikasi berkas klaim peserta untuk memenuhi perjanjian kontrak apakah klaim tersebut layak bayar atau tidak (Syahriza, 2022).

Secara umum, manfaat produk *Brilliance Hasanah Sejahtera* terbagi menjadi dua, terdiri dari manfaat hidup dan manfaat meninggal dunia. Manfaat hidup yang akan dibayarkan kepada nasabah berupa dana investasi sebesar nilai aktiva bersih sesuai dengan jumlah nilai unit yang dimiliki nasabah. Pengambilan manfaat ini tidak bisa

dicairkan secara langsung karena diperlukan perhitungan dahulu. Dari perhitungan kekayaan bersih itulah keuntungan dari dana investasi tersebut diperoleh dan akan dibagi hasilnya sesuai dengan perjanjian yang berlaku (Lily, 2022). Sebagaimana prosedur pengajuan klaim pada umumnya, ada beberapa tahap yang harus dilakukan oleh nasabah jika hendak mencairkan dana klaimnya, antara lain : (Lily, 2022)

a. Pemberitahuan Klaim

Pemberitahuan pengajuan klaim ini dapat dilakukan melalui apapun baik itu melalui telepon, sms, ataupun email. Selain itu nasabah juga bisa langsung menghubungi pihak agensi terkait untuk mengajukan klaim, bisa juga datang ke kantor pelayanan terdekat tanpa melihat dimana nasabah membuka polisnya, atau juga bisa menghubungi pihak kantor pelayanan untuk memberitahukan terkait pengajuan klaim. Dan untuk selanjutnya, sun life akan memberikan arahan terkait apa saja persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah dan membantu proses penyelesaian klaim tersebut sampai selesai (Irsan, 2022). Seperti yang disampaikan oleh Ibu Yuliana, selakusalah satu ahli waris nasabah *Brilliance Hasanah Sejahtera* yang sudah pernah mengajukan klaim meninggal dunia

“Pelayanan PT. Sun Life Financial Indonesia cabang Medan sudah cukup bagus, karena karyawan sun life bersedia membantu proses klaim saya tanpa memperlumahkan dimana dulu saya membuka polis, dan hal itu membuat saya kagum dan percaya pada karyawan sun life” (Yuliana, 2022).

b. Penyerahan Berkas Klaim

Setelah pengajuan klaim kepada pihak perusahaan, nasabah yang ingin mengajukan klaim wajib menyerahkan bukti klaim yang dibutuhkan perusahaan sesuai dengan jenis klaim yang diambil dan persyaratan yang telah ditetapkan. Penyerahan bukti klaim bisa dengan datang langsung ke kantor pelayanan terdekat, atau nasabah juga bisa mengirimnya melalui kantor pos. Namun penggunaan jasa pos akan membutuhkan banyak waktu, dan berakibat akan lamanya proses penyelidikan dan pembayaran klaim produk *Brilliance Hasanah Sejahtera* (Maripah, 2022).

c. Penyelidikan Berkas Klaim

Bukti atau dokumen yang telah diserahkan kepada perusahaan akan diselidiki oleh pihak perusahaan, jika semua persyaratan yang dibutuhkan lengkap dan benar, maka dokumen-dokumen tersebut diserahkan kepada kantor pusat bidang akseptasi untuk proses pencairan klaimnya. Jika ada ketidakcocokan atau kurang lengkapnya data yang dibutuhkan perusahaan, maka dokumen-dokumen tersebut akan dikembalikan kepada nasabah yang bersangkutan untuk dilengkapi. Namun apabila ditemukan kebohongan dari bukti klaim maka klaim ditolak atau tidak dibayarkan oleh pihak perusahaan (Maripah, 2022).

d. Pembayaran Klaim

Setelah melakukan kesepakatan mengenai jumlah penggantian dana yang telah di janjikan di awal akad, pihak perusahaan akan membayar klaim kepada tertanggung dalam kurun waktu maksimal 15 (lima belas) hari kerja. Namun pengalaman yang sering terjadi, dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja dana klaim sudah bisa dicairkan dan dinikmati manfaatnya oleh nasabah atau ahli waris. Klaim bisa cepat untuk segera dibayarkan karena dananya tersedia dan bukti klaim yang valid (Maripah, 2022).

Sama seperti yang dijelaskan oleh Nurlaili, nasabah produk *Brilliance Hasanah Sejahtera* mengajukan klaim.

“Ketika saya mengajukan klaim, dana dikeluarkan setelah 1 minggu pemberitahuan. Di awal perjanjian sudah disampaikan bahwa batas maksimal pencairan dana adalah 15 hari kerja, namun saya tidak menyangka ternyata dana sudah bisa dicairkan 1 minggu lebih awal.” (Nurlaili, 2022)

Salah satu peraturan utama yang diterapkan oleh PT. Sun Life Financial Indonesia cabang Medan ini adalah tidak diizinkan pihak sun life menerima premi asuransi dalam bentuk cash, premi harus dibayarkan melalui salah satu rekening bank yang sudah bekerjasama dengan perusahaan. Hal ini diberlakukan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti uang yang dibawa lari agen atau hilang. Begitu pula untuk pembayaran klaim, pengajuan klaim yang disetujui akan segera diproses dan dana klaim bisa langsung diterima oleh nasabah melalui rekening masing-masing (Maripah, 2022).

B. Tinjauan *Maqashid Syariah* Terhadap Penyelesaian Klaim pada Produk *Brilliance Hasanah Sejahtera* Di PT Sun Life Financial Indonesia cabang Medan

Masalah atau kemaslahatan adalah segala sesuatu yang bermanfaat bagi manusia, yang dapat diperoleh dengan cara melakukan hal yang diperbolehkan atau menghindari hal yang dilarang. Kemaslahatan dapat diwujudkan apabila terlindunginya lima unsur, yaitu perlindungan agama, perlindungan jiwa, perlindungan akal, perlindungan keturunan, dan perlindungan harta.

Klaim asuransi adalah hak bagi setiap peserta asuransi untuk menerima sejumlah dana manfaat yang harus dikeluarkan oleh perusahaan asuransi apabila peserta mengalami musibah sesuai dengan perjanjian akad. Dana klaim berasal dari *danatabarru'*, yaitu sejumlah dana yang dikumpulkan oleh sesama peserta asuransi sebagai dana kebajikan. Dalam penyelesaian klaim asuransi memiliki beberapa prosedur persyaratan yang harus dipenuhi nasabah yang mengajukan klaim. Apabila persyaratan dipenuhi dengan lengkap dan benar maka klaim akan dikeluarkan, namun apabila sebaliknya maka klaim dapat ditolak dan klaim tidak bisa dicairkan.

PT. Sun Life Financial Indonesia cabang Medan adalah lembaga keuangan yang juga menerapkan nilai-nilai islam dalam pelayanannya terutama dalam hal penyelesaian klaim asuransi. Dalam penelitian ini dilakukan penganalisaan terkait penerapan

penyelesaian klaim asuransi di PT. Sun Life Financial Indonesia cabang Medan mulai dari asal sumber dana klaim hingga proses pembayaran klaim yang akan ditinjau melalui konsep *maqashid syariah*. Analisis dengan menggunakan *maqashid syariah* ini ditujukan untuk mengetahui dalam penyelesaian klaim asuransi yang diterapkan di PT. Sun Life Financial Indonesia cabang Medan ini telah mencapai kemaslahatan bagi para nasabahnya.

Sebelum dilakukan analisis antara *maqashid syari'ah* dengan penyelesaian klaim asuransi di PT. Sun Life Financial Indonesia cabang Medan, terdapat satu hal bahwa melindungi harta adalah salah satu bagian yang tidak kalah penting dalam pencapaian *maqashid syari'ah*. Walaupun *hifzh al-mal* terletak dalam urutan paling bawah, namun ketiadaan bagian harta dapat merusak struktur *maqashid syari'ah* itu sendiri. Analisis penyelesaian klaim di PT Sun Life Financial Indonesia cabang Medan dari sisi *maqashid syariah* adalah terletak pada aspek yang kelima yaitu *hifzh al-mal* atau perlindungan harta.

Hal ini karena proses klaim asuransi lebih mengacu kepada perlindungan terhadap harta meliputi bagaimana klaim bisa dicairkan mulai dari pengelolaan dan mekanisme proses penyelesaian klaim itu berjalan, dan klaim yang dimaksud berupa dana dan dana termasuk kepada harta yang harus dilindungi.

Inti dari *maqashid syari'ah* pada harta adalah perlindungan terhadap harta dan kemaslahatannya. Berdasarkan buku *Al Muwaffaqat Juz II* karya Al-Syatibi bahwa bentuk *hifzh al-mal* atau perlindungan harta adalah dengan pengelolaan, dan status kepemilikan dana. Maka wujud perlindungan harta yang dilakukan oleh PT. Sun Life Financial Indonesia adalah dengan perolehan, pengelolaan, pengadministrasian dan pencairan dana klaim dijalankan sesuai dengan nilai-nilai islami.

Sedangkan kemaslahatan yang dimaksud disini tidak hanya untuk perusahaan melainkan juga untuk kepentingan sosial dan lingkungannya. Mengingat harta yang terkumpul di perusahaan adalah milik banyak orang yang telah memberikan amanah kepada perusahaan untuk mengelolanya.

Adapun instrumen *maqashid syariah* pada aspek *hifzh al-mal* atau perlindungan harta pada proses penyelesaian klaim produk *Brilliance Hasanah Sejahtera* dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Perolehan Dana Klaim

Seseorang yang akan mendaftarkan dirinya sebagai nasabah *Brilliance Hasanah Sejahtera* akan dijelaskan secara rinci mengenai keunggulan produk BHS, manfaat yang diperoleh, serta mekanisme pengelolaan produk BHS itu sendiri. Seluruhnya akan dituliskan pada lembaran atau gambaran ilustrasi secara terperinci jika seseorang tersebut berminat menjadi nasabah produk BHS. Untuk langkah selanjutnya, calon nasabah yang telah mengerti dan faham mengenai ilustrasi tersebut harus

menandatangani ilustrasi tersebut sebagai bukti persetujuan nasabah bahwasanya resmi menjadi peserta asuransi pada produk *Brilliance Hasanah Sejahtera*.

Dalam pembayaran premi asuransi produk BHS, sebagian kontribusi yang telah dibayarkan akan menjadi dana tabungan nasabah dan dialokasikan untuk tujuan investasi. Besaran kontribusi dana tabungan nasabah bebas ditentukan oleh nasabah sendiri dengan minimal top up Rp 1.500.000 dan 5% biaya pengelolaan top up. Jenis pengalokasian investasi tabungan ini disesuaikan dengan profil masing-masing nasabah yang sudah dianalisis waktu awal mendaftar polis.

Sedangkan sebagian dana yang lainnya akan masuk pada kontribusi resiko, 75% kontribusi risiko ini akan masuk ke dalam dana *tabarru'* dan 25% akan diambil sebagai *ujroh* pengelolaan dana *tabarru'*. Dana *tabarru'* dan *ujroh* di awal akad akan terus berubah-ubah nominalnya dari tahun ke tahun menurut usia nasabah. Akad yang diberlakukan dalam rekening *tabarru'* ini adalah transaksi atau perjanjian kontrak yang bersifat bukan mengambil keuntungan atau *non profit*, murni untuk tujuan kemaslahatan. Dengan demikian, idealnya semua dana *tabarru'* maupun hasil investasinya tidak dibagikan kepada peserta maupun perusahaan, menjadi dana abadi dalam rekening *tabarru'* untuk pembayaran klaim.

Pada produk BHS, besarnya dana *tabarru'* yang dibayarkan tiap nasabah berbeda-beda tergantung pada usia, jenis kelamin, profesi serta besarnya manfaat produk yang diambil, dana *tabarru'* tersebut secara otomatis akan dihitung oleh sistem perusahaan. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa perolehan dana klaim BHS dari dana *tabarru'* dan bukan berasal dari dana *gharar*. Perolehan harta dengan cara yang halal termasuk dalam perilaku perlindungan harta dari hal-hal yang diharamkan syariat Islam.

2. Pengelolaan Dana Klaim

Perusahaan Sun Life meletakkan dana *tabarru'*nya pada lembaga keuangan syariah, yaitu : Bank Muamalat. Hal ini ditujukan untuk mempermudah ketika hendak melakukan proses pencairan jika suatu waktu ada nasabah yang melakukan klaim, maka bisa segera dicairkan.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa pengelolaan dana *tabarru'* di sun life tersalurkan dengan bijaksana dan sesuai dengan nilai-nilai syariah, tanpa terkandung unsur *ribayag* dibuktikan dengan kerja sama perusahaan dengan lembaga keuangan syariah untuk mengelola dana *tabarru'* dari sun life. Pengelolaan harta yang bebas dari unsur riba merupakan perilaku perlindungan harta yang sesuai dengan perspektif *maqashid syari'ah*.

3. Pengadministrasian Dana Klaim

Brilliance Hasanah Sejahtera memberikan manfaat perlindungan jiwa maksimal hingga usia 80 tahun dengan manfaat santunan yang bisa disesuaikan untuk

mendapatkan yang terbaik bagi masa depan. Selain itu, produk BHS juga menawarkan berbagai manfaat tambahan yang bebas dipilih oleh nasabah sesuai kepentingan.

Berdasarkan prosedur penyelesaian klaim asuransi pada umumnya, prosedur pengajuan klaim di PT. Sun Life Financial Indonesia telah sesuai dengan metode konseptual yang ada yakni pemberitahuan klaim, menyerahkan bukti klaim, melakukan proses penyelidikan, dan jika prosedur tersebut dilaksanakan dengan benar, maka selanjutnya adalah pencairan klaim. Mekanisme pengajuan klaim di PT. Sun Life Financial Indonesia ini sangat cepat, mudah dan tidak rumit.

Kemudahan tersebut dibuktikan dengan pemberitahuan klaim yang dapat dilaksanakan dimana saja tanpa memperlumatkan dimana awal pembuatan polis. Nasabah atau ahli waris cukup mengisi form klaim yang telah disediakan dan menyetorkan beberapa bukti klaim yang dibutuhkan perusahaan dan untuk selanjutnya dokumen-dokumen tersebut dikirim melalui jasa pos atau langsung datang ke kantor pelayanan terdekat.

Kecepatan tersebut bisa dibuktikan dengan pembayaran klaim yang langsung bisa diterima di rekening masing-masing nasabah setelah pelaporan pengajuan klaim diterima. Maksimal waktu yang dibutuhkan perusahaan untuk membayar dana klaim adalah 15 (lima belas) hari kerja. Realitanya, dalam kurun waktu 7 (tujuh) hari kerja klaim sudah bisa dicairkan. Kemudahan dan kecepatan pelayanan ini adalah bentuk realisasi kemaslahatan karena telah memberikan keuntungan bagi nasabah yang sedang tertimpa musibah.

Sebagaimana diingatkan Kamali, dalam merumuskan masalah harus lebih banyak mempertimbangkan kepentingan masyarakat yang lebih luas daripada kepentingan individu atau kelompok. Sebab, sekalipun syariah Islam bersifat abadi tanpa terpengaruh waktu, namun ketika masalah ditegakkan atas kesukaan pribadi, manfaat pribadi, kesuksesan pribadi, prasangka dan hasrat, maka dipastikan masalah tersebut berpotensi bertentangan dengan berbagai masalah lainnya (Kamali, 2013).

Kemudahan dan kecepatan penyelesaian klaim yang diterapkan oleh perusahaan PT. Sun Life Financial Indonesia cabang Medan ini tidak selamanya dianggap positif. Hal ini terjadi karena munculnya dugaan apakah prosedur penyelidikan telah diberlakukan dengan benar, mengingat dana klaim diambilkan dari dana *tabarru'* yang terkumpul dari infak para nasabah untuk menolong nasabah lain yang ditimpa musibah. Dalam dugaan ini pihak PT. Sun Life Financial Indonesia cabang Medan dapat menyampaikannya dengan bijak.

Hal terpenting dalam proses pengajuan klaim adalah kejujuran dari nasabah, sebab ditolaknya pengajuan klaim mayoritas dikarenakan ketidakjujuran nasabah dalam mengisi formulir atau tidak jelasnya memberikan keterangan tentang kronologis terjadinya klaim dan jugatidak lengkapnya dokumen pendukung. Jika pada saat penyelidikan dilakukan terdapat ketidakcocokan antara keterangan dan bukti yang ada, maka klaim tidak diterima dan terjadi penolakan. Kendati demikian, sedikit

permasalahan atau ketidakcocokan dokumen dan bukti-bukti yang dibutuhkan akan dengan mudah diketahui oleh pihak administrasi ketika menyelidikinya.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa pengadministrasian dana klaim dapat dilakukan dengan cepat selama persyaratan klaim sudah dipenuhi dengan lengkap, benar, dan jujur oleh nasabah sehingga proses penyelidikan berkas pengajuan klaim dapat dilakukan dengan cepat dan pengadministrasian dana klaim kepada nasabah dapat dicairkan dalam waktu yang singkat.

Ketelitian dalam pengadministrasian dan penyelidikan klaim ini merupakan wujud realisasi kemaslahatan yang dapat dirasakan oleh seluruh nasabah pada umumnya. Sehingga tidak akan adanya rasa kecemasan karena penyalahgunaan dana *tabarru'* yang sudah diinfakkan.

4. Pencairan Dana Klaim

Salah satu aturan utama yang diterapkan oleh PT. Sun Life Financial Indonesia cabang Medan adalah tidak diizinkan oleh pihak manajemen sun life menerima premi asuransi dalam bentuk cash, premi harus dibayarkan melalui salah satu rekening bank yang sudah bekerjasama dengan PT. Sun Life Financial Indonesia. Hal ini dilakukan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti uang yang dibawa lari agen atau hilang.

Demikian juga dalam pembayaran klaim, pengajuan klaim yang disetujui akan segera diproses dan dana klaim bisa langsung diterima oleh nasabah melalui rekening masing-masing. Besar dana klaim yang diterima nasabah akan sesuai dengan perjanjian yang dilakukan di awal akad.

Proses pencairan dana klaim yang secara langsung dikirim ke rekening masing-masing nasabah merupakan perilaku perlindungan harta yang sesuai dengan *maqashid syari'ah*. Kebijakan yang diterapkan di PT. Sun Life Financial Indonesia cabang Medan sudah mewujudkan kemaslahatan untuk bersama, sehingga tidak perlu dikhawatirkan akan adanya unsur *gharar* atau penipuan dalam pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan dengan adanya aspek *hifzh al-maal* (perlindungan harta) pada penyelesaian klaim produk *Brilliance Hasanah Sejahtera* dari analisis yang telah dipaparkan bahwa juga tidak terlepas dari adanya aspek *maqashid syariah* yang lain karena masing-masing aspek saling berpengaruh untuk menciptakan kemaslahatan, diantaranya adalah :

- a. *Hifzh ad-din* (perlindungan agama), dalam penyelesaian klaim produk *Brilliance Hasanah Sejahtera* terletak pada adanya unsur tolong-menolong (*ta'awun*) yang mana unsur ini dianjurkan dalam agama, dan penyelesaian klaim produk BHS mengandung unsur tolong-menolong.
- b. *Hifzh an-nafs* (perlindungan jiwa), dalam penyelesaian klaim produk *Brilliance Hasanah Sejahtera* terletak pada terjaminnya jiwa para nasabah karena proses klaim yang dilakukan sesuai dengan prinsip syariah yang terhindar dari *gharar*.

- c. *Hifzh al-aql* (perlindungan akal), dalam penyelesaian klaim produk *Brilliance Hasanah Sejahtera* terletak pada terjaminnya akal atau kecerdasan dari setiap *stakeholder* perusahaan dalam mengelola klaim sampai kepada nasabah.
- d. *Hifzh an-nasl* (perlindungan keturunan), dalam penyelesaian klaim produk *Brilliance Hasanah Sejahtera* terletak pada terjaminnya kehidupan ahli waris yang ditinggalkan dari dana klaim yang sudah dicairkan untuk dapat dipergunakan dalam kehidupan pihak yang ditinggalkan.

Dari analisis yang sudah dijelaskan diatas, maka dapat dilihat bahwa penerapan *maqashid syari'ah* pada penyelesaian klaim sangatlah penting, karena dengan kandungan nilai-nilai *maqasyid syari'ah* berarti sudah terealisasinya tujuan perlindungan harta dan kemaslahatan, bukan hanya untuk kemaslahatan yang sifatnya individual tetapi juga kemaslahatan sosial yang dapat dirasakan oleh seluruh *stakeholder* perusahaan sun life dan dalam terwujudnya kemaslahatan dari nilai *maqasyid syariah* yang ada, maka tingkatannya terletak pada tingkatan pertama yaitu *dharuriyat* yang artinya kebutuhan yang harus ada demi terwujudnya kemaslahatan agama dan dunia, dan apabila hal ini tidak ada maka akan menimbulkan ketidakseimbangan.

KESIMPULAN

Dari apa yang sudah dijelaskan pada bab-bab diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penyelesaian klaim produk asuransi jiwa *Brilliance Hasanah Sejahtera* di PT Sun Life Financial Indonesia cabang Medan sudah sesuai konsepsi yang ditentukan, diantaranya adalah pemberitahuan klaim, penyerahan berkas klaim, penyelidikan berkas klaim dan pembayaran klaim.
2. Tinjauan *maqashid syariah* terhadap penyelesaian klaim produk asuransi jiwa *Brilliance Hasanah Sejahtera* di PT Sun Life Financial Indonesia cabang Medan telah mewujudkan aspek kelima dari *maqashid syariah* yaitu *hifzh al-mal* (perlindungan harta) dan kemaslahatan yang bersifat sosial. Adapun wujud *maqashid syariah* pada aspek *hifzh al-mal* pada proses penyelesaian klaim asuransi jiwa *Brilliance Hasanah Sejahtera* di PT Sun Life Financial Indonesia cabang Medan adalah :*Pertama*, perolehan dana klaim bersumber dari dana *tabarru'* (dana kebajikan) sesama nasabah untuk saling tolong-menolong apabila salah satu nasabah mengalami musibah. Dan dana yang diperoleh bukan dari jalan yang *bathil*. *Kedua*, pengelolaan dana klaim yang berupa dana *tabarru'* dialokasikan dengan nilai-nilai syariah dan tidak mengandung unsur ribawi, dibuktikan dengan perusahaan sun life yang bekerja sama dengan lembaga keuangan syariah untuk mengelola dana *tabarru'* nya. *Ketiga*, pengadministrasian dana klaim kepada nasabah yang dilakukan dengan cepat dengan penyelidikan pengajuan klaim yang dilakukan dengan prosedur yang cepat, tanggap, dan ketat akan menumbuhkan rasa aman bagi nasabah dan

pihak perusahaan sehingga pencairan dana klaim dapat cepat dikeluarkan. *Keempat*, pencairan dan pembayaran dana klaim dilakukan dengan cara mentransfer ke rekening masing-masing nasabah, sehingga tidak perlu mengkhawatirkan akan adanya penipuan atau unsur *gharar*.

Berdasarkan dengan adanya aspek *hifzh al-maal* (perlindungan harta) pada penyelesaian klaim produk *Brilliance Hasanah Sejahtera* bahwa juga tidak terlepas dari adanya aspek *maqashid syariah* yang lain yaitu *hifzh ad-din* (perlindungan agama), *hifzh an-nafs* (perlindungan jiwa), *hifzh al-aql* (perlindungan akal), dan *hifzh an-nasl* (perlindungan keturunan) karena masing-masing aspek saling berpengaruh untuk menciptakan kemaslahatan dan dalam terwujudnya kemaslahatan dari nilai *maqasyid syariah* yang ada, maka tingkatannya terletak pada tingkatan pertama yaitu *dharuriyat*.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A. dan J. S. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak.
- Birahmani, N. A. (2016). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. FEBI UIN-SU Press.
- Gulo, W. (2002). *Metode Penelitian*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hardani, dkk. . (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Pustaka Ilmu.
- Irsan. (2022). *Resourch Management, Wawancara Pribadi*.
- Lily. (2022). *Agency Director, Wawancara Pribadi*.
- Maripah. (2022). *Agency Manager, Wawancara Pribadi*.
- Nurhayati. (2022). *Wawancara Pribadi 12 Juli 2022*.
- Soemitra, A. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (D. Sofyan (ed.); 7th ed.).
- Sudiarti, S. (2018). *Fiqh Muamalah Kontemporer* (Isnaini Harahap (ed.); Cetakan Pe). FEBI UIN-SU Press.
- Sula, M. S. (2004). *Asuransi Syariah (Life And General) : Konsep Dan Sistem Operasional* (H. Kurniawan (ed.); Cet-1). Gema Insani Press.
- SunLife Syariah. (2017). *Sekilas Sun Life*.
- Syahriza, R. dan R. I. (2022). Mekanisme Pelayanan Klaim Asuransi Jiwa Ditinjau Dari Perspektif Asuransi Syariah. *Journal of Social Research*, 1(11), 5. <https://ijsr.internationaljournalallabs.com/index.php/ijsr/article/view/69>.
- Yuliana. (2022). *Wawancara Pribadi, 24 September 2022*.