

**SENGKETA DALAM ASURANSI SYARI'AH
DAN ALTERNATIF SOLUSINYA**
(Studi Kasus PT. Takaful Keluarga di Mampang Prapatan)



Skripsi
Diajukan Kepada Fakultas Syari'ah
Institut Ilmu Al-Qur'ân (IIQ) Jakarta
Guna Memenuhi Sebagian Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Syari'ah(S.Sy)

Oleh
HALIMATU SA'DIYAH
NIM. 05110438

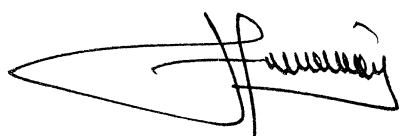
Pembimbing
Dra. Hj. Afidah Wahyuni, M.Ag

**PROGRAM STUDI MUAMALAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT ILMU AL QUR'ÂN (IIQ) JAKARTA
1432 H/2011 M**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Sengketa Dalam Asuransi Syari’ah dan Alternatif Solusinya (Studi Kasus PT. Takaful Keluarga di Mampang Prapatan)” yang disusun oleh Halimatu Sa’diyah dengan Nomor Induk Mahasiswa 05110438 telah melalui proses bimbingan dengan baik dan dinilai oleh pembimbing telah memenuhi syarat ilmiah untuk diujikan pada sidang *munâqasyah*.

Pembimbing



Dra. Hj. Afidah Wahyuni, M.Ag

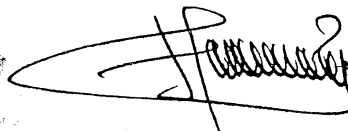
Tanggal: 9 Juli 2011

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul **SENGKETA DALAM ASURANSI SYARIAH DAN ALTERNATIF SOLUSINYA (Study PT. Takaful Keluarga)** telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta pada 12 Juli 2011. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana program Strata Satu (S1) pada jurusan Muamalah.

Jakarta, 12 Juli 2011

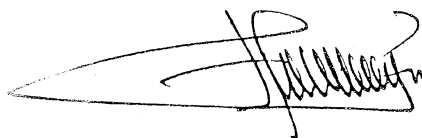
Dekan Fakultas Syariah Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ)



Dra. Hj. Afidah Wahyuni M.Ag

SIDANG MUNAQASYAH

Ketua Merangkap Anggota,



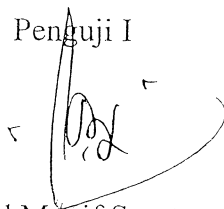
Dra. Hj. Afidah Wahyuni M.Ag

Sekretaris Merangkap Anggota,



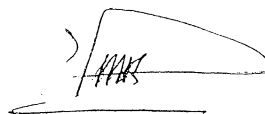
Dra. Muzayyanah MA

Penguji I



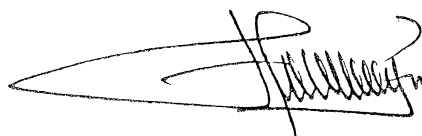
Dr. Ahmad Munif Suratmaputra, MA.

Penguji II



Dr. H. M. Anwar Ibrahim, MA

Pembimbing,



Dra. Hj. Afidah Wahyuni M.Ag

PERNYATAAN PENULIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Halimatu Sa'diyah

NIM : 05110438

Tempat/Tanggal Lahir : Indrapura, 12 Desember 1987

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Sengketa Dalam Asuransi Syari'ah dan Alternatif Solusinya (Studi Kasus PT. Takaful Keluarga di Mampang Prapatan)" adalah benar-benar karya asli, bukan jiplakan dari skripsi atau sumber lain, kecuali kutipan-kutipan yang sudah disebutkan. Kesalahan dan kekurangan di dalam karya ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Jakarta, 9 Juli 2011



Halimatu Sa'diyah
NIM: 05110438

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji dan sanjungan kita panjatkan kehadiran Allah, Tuhan pencurah rahmat dan sebaik-baik pemberi syafa'at dan pembuka pintu taubat kepada hamba yang dicintai-Nya sehingga berkat rahmat dan syafa'at-Nya, semoga kita memperoleh kedudukan dan tempat mulia disisi-Nya.

Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, beliau sebaik-baik hamba Allah, pemimpin orang-orang yang bertaqwa, teladan bagi umatnya, dan pemilik kasih sayang diantara manusia. Shalawat dan salam semoga tercurah juga kepada segenap keluarganya, para sahabatnya, dan pengikut setianya sampai akhir zaman.

Menyusun sebuah hasil karya merupakan tanggung jawab besar. Menulis skripsi adalah sebuah kewajiban untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu dalam program studi Muamalah Fakultas Syariah Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta. Karena itu penulis menyusun skripsi ini dengan judul "*Sengketa Dalam Asuransi Syari'ah Dan Alternatif Solusinya (Study PT Takaful Keluarga)*".

Suatu pelajaran dan pengalaman yang paling berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, karena begitu banyak rintangan dan halangan yang harus dihadapi, penulis menyadari bahwa mencapai suatu kesempurnaan adalah suatu usaha yang sangat sulit diraih. Karena itu penulis yakin masih banyak kekurangan dan kesalahan pada skripsi ini, saran dan masukan sangat diharapkan dalam perbaikan didalamnya.

Sebagai ucapan terimakasih dan rasa syukur atas terselesaikan skripsi ini, dengan bantuan dari berbagai pihak baik moril maupun materil, penulis sampaikan penghargaan setinggi-tingginya kepada:


1. Bapak KH. Dr. Ahsin Sakho Muhammad, MA. Rektor Institut Ilmu al-Quran (IIQ) Jakarta.
2. Dekan Fakultas Syariah Ibu Dra. Hj. Afidah, M. Ag, sebagai pembimbing yang telah bersedia dengan sabar membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan para staffnya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Para Dosen Fakultas Syariah Institut Ilmu Al-Quran (IIQ) Jakarta yang dengan ketulusan, ikhlas dan sabar memberikan ilmunya kepada penulis hingga dapat menyelesaikan kuliah pada jenjang intelektual yang lebih baik.
4. Pimpinan dan segenap Civitas Akademika Institut Ilmu al-Quran (IIQ) Jakarta yang banyak membantu kelancaran administrasi dan birokrasi.
5. Pimpinan dan seluruh staf perpustakaan Institut Ilmu al-Quran (IIQ) Jakarta, yang telah banyak membantu dalam kelancaran penulisan skripsi ini.
6. Tiang kehidupanku yang selalu tegar, sabar dan sumber semangat, kekuatan yang kasih sayangnya tak pernah putus karena keikhlasannya dalam mendidik dan tak pernah pamrih akan setiap pengorbanan serta doanya yang selalu menaungi dalam setiap harapanku, "Ayah dan Ibu

yang tercinta” karena jasanya saya dapat menjalani hidupku dengan penuh makna dan menjadi semakin berarti. Semoga Allah selalu melimpahkan rahmat-Nya dan membalas semuanya dengan lipatan yang berganda, amin.

7. Persembahan untuk suamiku tercinta Amiruddin yang selalu sabar mendampingi selaku Amir dalam rumah tangga, terimakasih atas motivasi yang diberikan kepada saya.
8. Untuk buah cinta kami Shofuro Hanani, yang selalu menyertai kegiatanku dengan iringan tawa dan nyanyiannya
9. Saudara- saudaraku yang tersayang, M. Syafi’i dan Wati, H.M. Ghozali, S. Pdi dan Ulya Hikmah Lc, M. Hanafi dan Lilis yang selalu memberi semangat, doa dan makna persaudaraan.
10. Untuk temanku Ai Elis Widiah, Fika Khairunnisa dan Mawaddah yang memberikan semangat kala jenuh menerpa dan untuk teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu-persatu terimakasih atas dukungan dan doanya.

Akhirnya dengan kerendahan hati penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan dan pengetahuan para pembaca. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Jakarta, 9 Juli 2011


Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN PENULIS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERISASI	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan dan Perumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
D. Landasan Teori/Kerangka Konseptual.....	9
E. Metode Penelitian	10
BAB II TINJAUAN TEORITIS	
A. ASURANSI SYARI'AH & PROBLEMATIKANYA	12
1. Definisi Sengketa.....	12
2. Asal Usul Sengketa.....	13
3. Akibat Sengketa.....	15
B. ASURANSI SYARI'AH.....	16
1. Pengertian Asuransi Syari'ah	16
2. Sejarah Asuransi Syari'ah	21

3. Akad Pada Asuransi Syari'ah	26
BAB III MENGENAL PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA	
A. Sejarah Singkat Berdirinya.....	34
B. Visi dan Misi	35
C. Prinsip Dasar	37
D. Struktur Organisasi PT. Takaful Keluarga.....	47
E. Produk Yang Dihasilkan	49
BAB IV SENGKETA DALAM PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA DAN ALTERNATIF SOLUSINYA	
A. Strategi Penyelesaian Sengketa yang dilakukan	
Asuransi Syariah	56
B. Alternatif Solusi Sengketa Dalam Asuransi Syariah.....	65
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71

PEDOMAN TRANSLITERISASI

Skripsi ini ditulis dengan menggunakan pedoman transliterisasi sebagaimana diuraikan di bawah ini. Transliterisasinya ditulis dengan menggunakan pedoman transliterisasi huruf Arab ke huruf Latin yang telah disusun oleh Institut Ilmu Al-Qur'ân (IIQ) Jakarta Tahun 2009.

I. KONSONAN

ا	: a		ط	: th
ب	: b		ظ	: zh
ت	: t		ع	: ‘
ث	: ts		غ	: gh
ج	: j		ف	: f
ح	: h		ق	: q
خ	: kh		ك	: k
د	: d		ل	: l
ذ	: dz		م	: m
ر	: r		ن	: n
ز	: z		و	: w
س	: s		ه	: h
ش	: sy		ء	: ’
ص	: sh		ي	: y
ض	: dh			

II. VOKAL

VOKAL TUNGGAL	VOKAL PANJANG	VOKAL RANGKAP
<i>Fathah</i> : a	أ : â	أ...ي : ai
<i>Kasrah</i> : i	ي : î	أ...و : au
<i>Dhammah</i> : u	و : û	

III. KATA SANDANG

- a. Kata sandang yang diikuti huruf-huruf *al-qamariyah* ditransliterisasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf l (*el*)

Contoh:

Al-Baqarah : الْبَقْرَةُ

Al-Madînah : الْمَدِينَةُ

- b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf *asy-syamsiyah* ditransliterisasikan dengan mengganti *al* dengan huruf-huruf *asy-syamsiyah* yang mengikutinya.

Contoh:

Ar-Rajul: الرَّجُلُ

Asy-Syamsu: الشَّمْسُ

As-Sayyidah: السَّيِّدَةُ

Ad-Dârimî: الدَّارِمِيُّ

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hukum Islam hadir dibawa oleh Nabi Muhammad SAW dengan salah satu *mu'jizat* yang tidak pernah berubah seiring perkembangan era dan zaman adalah Al-Qur'an.

Ajaran agama Islam yang bersumber pada Al-Qur'an dan *sunnaturrasul* yang mengajarkan kepada umatnya untuk berusaha mendapatkan kehidupan yang baik di dunia dan sekaligus memperoleh kehidupan yang baik di akhirat. Memperoleh kehidupan yang baik di dunia dan di akhirat inilah yang dapat menjamin dicapainya kesejahteraan hidup lahir dan bathin. Dengan demikian, kesejahteraan yang hendak dicapai itu adalah sebagaimana yang diperintahkan Allah SWT. dalam QS. Al-Baqarah [2]: 201.

وَمِنْهُمْ مَّنْ يَقُولُ رَبَّنَا آتِنَا فِي الدُّنْيَا حَسَنَةً وَفِي الْآخِرَةِ حَسَنَةً وَقِنَا عَذَابَ النَّارِ ﴿٢٠١﴾

Artinya: "Dan di antara mereka ada orang yang berdoa: "Ya Tuhan kami, berilah kami kebaikan di dunia dan kebaikan di akhirat dan peliharalah kami dari siksa neraka" (QS. Al-Baqarah [2]: 201).

Hal ini berarti, bahwa dalam mengejar kehidupan di dunia tidak dapat dilakukan dengan menghalalkan segala cara, tetapi harus dilakukan dengan berpedoman pada Al-Qur'an dan Hadits dan diterapkan dengan amal sholeh. Ada lebih dari tiga belas ayat lebih dari dua belas surat dalam Al-Qur'an yang memerintahkan manusia yang beriman untuk beramal sholeh. Perbuatan amal sholeh adalah perbuatan baik yang mendatangkan pahala baginya dan mendatangkan faedah bagi orang lain. Amal sholeh dapat berupa tingkah laku dan

perbuatan yang termasuk ke dalam kategori ibadah maupun yang termasuk ke dalam kategori muamalah.¹ Sebagian ulama atau intelektual Islam berpendapat bahwa Islam menjelaskan dan mengatur seluruh aspek sendi-sendi kehidupan, baik aspek religius maupun aspek aktifitas sosio-ekonomi manusia yang bersifat universal.

Seiring perkembangan zaman khususnya di Indonesia yang mayoritas masyarakatnya beragama Islam maka kegiatan bidang muamalah yang bersifat syar'i sangatlah tepat untuk mencapai tujuan kehidupan dunia dan akhirat. Salah satu gerak aktivitas ekonomi yang sedang berkembang saat ini di masyarakat modern adalah Asuransi syariah sebagai institusi dengan perikatan akad yang banyak membantu bidang ekonomi. Istilah perikatan (akad) yang digunakan dalam KUH Perdata, dalam Islam dikenal dengan istilah *aqad*.²

Islam adalah agama *jama'i*, artinya banyak hal mesti dikerjakan secara bersama. Tanpa kebersamaan, sangat tipis kemungkinan diraihnya kesuksesan. Asuransi merupakan bagian dari usaha untuk dapatnya umat Islam bekerja sama membesarkan dana, guna saling membantu di antara umat Islam. Sekaligus ia berfungsi untuk mengumpulkan dana guna diinvestasikan pada berbagai sektor.³

Dalam melaksanakan suatu perikatan Islam yang membantu bidang ekonomi umat harus memenuhi rukun dan syarat yang sesuai dengan hukum Islam. Rukun adalah "Suatu unsur yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari

¹ Wirnyaningih, *et al*, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2005), Ed. 1. Cet. Ke-2, h. 4.

² Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, edisi revisi, (Yogyakarta: UII Press, 2000), h. 65.

³ Jafril Khalil Phd, *Asuransi dalam Hukum Islam* (makalah), h. 12.

... suatu perbuatan atau lembaga yang menentukan sah atau tidaknya perbuatan tersebut dan ada atau tidak adanya sesuatu itu.”⁴ Sedangkan syarat adalah “Sesuatu yang tergantung padanya keberadaan hukum syar’i dan ia berada di luar hukum itu sendiri, yang ketiadaannya menyebabkan hukum pun tidak ada.”⁵

Adanya Asuransi syariah yang memiliki konsep syariah sedikit banyak memberikan jaminan terhadap masa depan umat, walaupun sebagai mahluk manusia tidak dapat memastikan apa yang terjadi pada kehidupan mendatang. Hanya saja manusia diharuskan untuk memiliki persiapan menyongsong hari esok dengan merencanakan dan memprediksikan kejadian di masa yang akan datang, sedang kepastian (*certainty*) hanya ada di tangan Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala. Dari sini manusia dituntut untuk ‘membaca’ (*qira’ah*) terhadap kejadian yang ada di alam semesta (*ayat kauniyah*) agar dapat diambil pelajaran dari peristiwa-peristiwa yang telah lalu.⁶ Dengan kejadian yang telah berlalu manusia dapat mengukur dan mengkaji bagaimana seharusnya dia melangkah ke depan dengan membawahi pengharapan yang lebih baik.⁷

Bangunan yang membentuk adanya asuransi syariah didasarkan pada prinsip dasar dari nilai yang berlaku pada diri manusia. Manusia dilahirkan

⁴ Abdul Azis Dahlan, ed, *Ensiklopedi Hukum Islam*, jilid 5, (Jakarta: Ihtiar Baru Van Houve, 1996), h. 1510.

⁵ Abdul Azis Dahlan, ed, *Ensiklopedi Hukum Islam*, h. 1691.

⁶ Ayat Al-Qur’an yang pertama kali turun berkenaan dengan perintah kepada manusia agar melakukan telaah terhadap ilmu-ilmu Allah, baik yang terkandung dalam ayat-ayat *qauliyah* (firman Allah yang terdapat dalam Al-Qur’an) atau ayat-ayat *kauniyah* (kejadian yang ada di alam semesta, lihat QS. Al-Alaq: 1)

⁷ Hasan Ali, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam Suatu Tujuan Analisis Historis, Teoritis, dan Praktis*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), h. 93.

dengan dua kekuatan, yaitu kekuatan pembentuk yang berasal dari Tuhan (roh) yang cenderung berbuat baik dan kekuatan pembentuk yang berasal dari materi (unsur tanah).⁸ Nilai tersebut merupakan pembawaan manusia semenjak lahir yang bersifat alami (*nature*) yang terikat oleh aturan-aturan yang berasal dari Allah SWT. (*sunnah Allah*).⁹ Dengan berbekal dua kekuatan tersebut, manusia dituntut untuk membaca segala norma atau aturan-aturan Tuhan yang ada di alam semesta, sehingga segala gerak yang dilakukan manusia tertuju pada ketentuan yang digariskan oleh-Nya.

Allah menciptakan manusia di muka bumi sebagai khalifah (wakil Allah) yang bertugas untuk memakmurkan kehidupan di muka bumi. Firman Allah SWT. dalam QS. Al-Baqarah[2]: 30.

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلٰٓئِكَةِ اِنِّىْ جَاعِلٌ فِى الْاَرْضِ خَلِيْفَةًۭۙ قَالُوْۤا اَتَجْعَلُ فِىْهَا مَنْ يُّفْسِدُ فِىْهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَآءَ وَحَنُنُۭۙ نُّسِۜحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَۙ قَالَ اِنِّىْۤ اَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُوْنَ



Artinya: “Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat: “Sesungguhnya Aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi.” mereka berkata: “Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, padahal kami senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?” Tuhan berfirman: “Sesungguhnya Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui.” (QS. Al-Baqarah [2]: 30).

⁸ Harun Nasution, *Filsafat dan Mistisisme*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1995), h. 23.

⁹ Dalam pandangan Murasa Sarkaniputra, norma (hukum) yang berlaku di alam dapat dipilih menjadi dua, yaitu; ayat qauliyah yang terdapat dalam Al-Qur’an dan Sunnah Nabi SAW., serta ayat kauniyah (hukum alam). Materi wejangan Dr. Ir. H. Murasa Sarkaniputra selama “mondok” di P3EI.

Kehadiran perbankan syariah di Indonesia, untuk pertama kalinya ditandai dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tanggal 2 Desember 1992, yang kemudian diikuti dengan Bank-Bank Syariah. Jika kehadiran Bank Syariah ditandai dengan kehadiran bank muamalat Indonesia, maka kehadiran Asuransi Syariah Indonesia ditandai dengan didirikan PT. Syarikat Takaful Indonesia (STI) yang mulai beroperasi pada tanggal 24 Februari 1994.¹⁰

Berdasarkan konsepnya, asuransi syariah memiliki perbedaan yang mendasar bila dibandingkan dengan asuransi konvensional yaitu dalam beberapa hal.¹¹ *Pertama*, keberadaan dewan pengawas syariah dalam asuransi syariah merupakan suatu keharusan. Dewan ini berperan dalam mengawasi manajemen, produk serta kebijakan investasi supaya senantiasa sejalan dengan syariat Islam. *Kedua*, prinsip akad asuransi syariah adalah *takaful* (tolong-menolong). Yaitu, nasabah yang satu menolong nasabah yang lain yang tengah mengalami kesulitan. Sedangkan akad asuransi konvensional bersifat *tadabuli* (jual beli antara nasabah dengan perusahaan). *Ketiga*, dana yang terkumpul dari nasabah perusahaan asuransi syariah (premi) diinvestasikan berdasarkan syariah dengan sistem bagi hasil (*mudharabah*). Sedangkan pada asuransi konvensional, investasi dana dilakukan pada sembarang sektor dengan sistem bunga. *Keempat*, premi yang terkumpul diperlakukan tetap sebagai dana milik nasabah. Perusahaan hanya sebagai pemegang amanah untuk menetapkan kebijakan pengelolaan dana

¹⁰ Amin Suma, *Asuransi Syariah dan Asuransi konvensional*, (Jakarta: Kholam Publishing, 2006), Cet. ke-1, h. 3.

¹¹ Prospek Asuransi Syariah Tahun 2003, Republika, 6 Januari.

tersebut. *Kelima*, untuk kepentingan pembayaran klaim nasabah, dana diambil dari rekening tabarru' (dana sosial) seluruh peserta yang sudah diikhhlaskan untuk keperluan tolong-menolong bila ada peserta yang terkena musibah. Sedangkan dalam asuransi konvensional dana pembayaran klaim diambil dari rekening milik perusahaan. *Keenam*, keuntungan investasi dibagi dua, antara nasabah selaku pemilik dana dengan perusahaan selaku pengelola, dengan prinsip bagi hasil. Sedangkan dalam asuransi konvensional, keuntungan sepenuhnya menjadi milik perusahaan. Jika ada klaim, nasabah tidak memperoleh apa-apa.¹²

Teknik dasar asuransi itu sendiri adalah menghimpun resiko dan beberapa efek yang bersifat simbiotik. Fungsi ini mengandung kewajiban penting untuk membayar kerugian yang diderita oleh peserta dari dan yang terhimpun tersebut, dan perusahaan asuransi itupun harus membayar kerugian-kerugian (klaim) dan harus dengan segera dan layak. Klaim yang sah tidak boleh kurang dibayar karena akan menimbulkan reputasi yang buruk di mata publik.

Lambatnya pembayaran klaim atau sengketa klaim juga sering kali menjadi pemicu masalah. Tuntutan konsumen asuransi dan media massa semakin gencar agar industri asuransi meningkatkan transparansi menyusul adanya UU No. 8/1999 tentang perlindungan konsumen, lahirnya keputusan Dirjen Lembaga Keuangan No. 6098/2002 yang mengharuskan perusahaan-perusahaan asuransi mencantumkan tingkat solvabilitas perusahaan asuransi tersebut.

Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 21/DSN–MUI/2001 tentang pedoman Asuransi Syariah pasal 10 ayat 2 tentang ketentuan tambahan yang intinya: “Jika

¹² Amin Suma, *Asuransi Syari'ah dan Asuransi Konvensional*, h.42.

salah satu pihak tidak menunaikan kewajiban atau jika terjadi perselisihan di antara para pihak, maka penyelesaiannya dilakukan melalui Arbitrase Syariah setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah”.¹³

Penyelesaian sengketa merupakan hal yang tabu bagi sebagian orang, kadang kala tabu dibicarakan, namun juga sering kali menjadi perdebatan yang hangat dan sengit. Dikatakan tabu, oleh karena secara alamiah tidak ada seorangpun yang menghendaki terjadinya sengketa, apapun bentuk dan macamnya. Walaupun demikian kenyataan menunjukkan bahwa sengketa, bagaimanapun orang berusaha menghindarinya, pasti akan selalu muncul, meski dengan kadar “keseriusan” yang berbeda-beda. Selanjutnya sengketa akan menjadi hangat dan sengit jika ternyata sengketa tersebut tak kunjung memperoleh penyelesaian bagi pihak-pihak yang terlibat dalam persengketaan tersebut.¹⁴

Berawal dari kondisi di atas maka inilah faktor pendorong peneliti untuk mengkaji lebih jauh mengenai model sengketa dan bagaimana alternatif solusinya pada asuransi syari'ah dengan melakukan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul *Sengketa Dalam Asuransi Syari'ah Dan Alternatif Solusinya (Study PT Takaful Keluarga)*.

¹³ Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia (MUI), *Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah*, (Jakarta: 2001), h. 7.

¹⁴ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Seri Hukum Bisnis : Arbitrase*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001), h. 25.

B. Pembatasan Dan Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka yang menjadi *research problemnya* adalah bila terjadi perselisihan atau sengketa apakah sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 21/DSN –MUI /2001 tentang pedoman Asuransi Syariah pasal 10 ayat 2 tentang ketentuan tambahan yang intinya: “Jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajiban atau jika terjadi perselisihan antara para pihak, maka penyelesaiannya dilakukan melalui Arbitrase Syariah setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah”.

Sedangkan Permasalahan yang paling mendasar dalam skripsi ini yang akan dibahas adalah “*Sengketa Dalam Asuransi Syariah Dan Alternatif Solusinya yang diberikan oleh lembaga Asuransi Takaful Keluarga*”.

Untuk mempermudah pembahasan dalam skripsi ini, maka penulis akan merumuskan beberapa pertanyaan sebagai turunan dari pertanyaan yang mendasar tersebut sebagai berikut:

1. Apakah ada sengketa yang muncul dalam PT. Asuransi Takaful Keluarga?
2. Strategi apakah yang diterapkan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga untuk menyelesaikan sengketa yang belum terjadi?
3. Alternatif dan solusi apa saja yang dilakukan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga dalam mengatasi sengketa yang telah terjadi?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Sesuai dengan permasalahan akan dibahas dan yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian skripsi ini antara lain:

1. Untuk mengetahui apakah ada sengketa dalam PT. Asuransi Takaful Keluarga?.
2. Untuk mengetahui Strategi apakah yang diterapkan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga untuk menyelesaikan sengketa yang belum terjadi?
3. Untuk mengetahui Alternatif dan solusi apa saja yang dilakukan PT. Asuransi Takaful Keluarga dalam mengatasi sengketa yang telah terjadi?

Adapun manfaat yang dapat diberikan dari hasil penelitian skripsi ini adalah:

1. Menambah wawasan dan pengetahuan sehingga tahu ada atau tidaknya sengketa dalam PT. Asuransi Takaful Keluarga.
2. Dapat mengantisipasi sehingga PT. Asuransi Takaful Keluarga sudah mempunyai strategi sebelum terjadi sengketa.
3. Dapat mengetahui Alternatif dan solusi yang dilakukan PT. Asuransi Takaful Keluarga dalam mengatasi sengketa yang telah terjadi.

D. Landasan Teori/ Kerangka Konseptual

Pada skripsi ini akan dibahas mengenai *sengketa dalam Asuransi dan alternatif solusinya* karena pada skripsi-skripsi sebelumnya hanya membahas tentang produk-produk asuransi syari'ah saja, sementara tanpa menilik lebih mendalam adakah sengketa yang terangkat ke permukaan dan bagaimana alternatif solusinya sebelum diajukan ke pihak ketiga.

Kajian dari penelitian ini difokuskan pada bentuk sengketa Asuransi Syari'ah, terutama kepada aspek penyelesaian dan alternatif solusinya pada lembaga Asuransi Syari'ah. Lebih mendalam lagi aspek terapan yang ingin

baran arbitrase. Oleh karena itu, teori-teori/konsep-konsep yang relevan untuk dijadikan kerangka analisis yaitu: teori kualitas, kompetensi. Variabel ini berkaitan kepuasan nasabah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

E. Metode Penelitian

Penulisan skripsi ini penelitiannya memiliki jenis bersifat *deskriptif analisis* yaitu dengan memaparkan proses penyelesaian sengketa nasabah sehingga dapat diketahui alternatif solusinya dan kebijakan yang diambil, kemudian akan menganalisa bagaimana proses penyelesaian sengketa pembiayaan pada PT. Takaful Keluarga.

Adapun pengumpulan datanya menggunakan metode penelitian kepustakaan (*library research*), yaitu mengumpulkan data dari berbagai literature baik dari buku, majalah jurnal, surat kabar, internet, artikel, serta tulisan lain yang berkaitan dengan penulisan Sengketa Asuransi Syariah lalu kemudian ditelaah dan ditelusuri. Dan penelitian lapangan (*field reseach*) yang menjadi data primer dilakukan sebagai pelengkap data dalam hasil penelitian, yaitu dengan cara mendatangi langsung ke objek penelitian yaitu PT. Takaful Keluarga.

Adapun teknik yang digunakan penulis dalam pengumpulan data adalah:

a) Observasi

Yakni melakukan pengamatan tentang Asuransi Syari'ah dan realisasi pengambilan alternatif solusi pada suatu sengketa pada PT. Takaful Keluarga.

b) Wawancara (*interview*)

Mengumpulkan data dengan cara tanya jawab secara lisan dari responden untuk memperoleh keterangan yang berkaitan dengan Asuransi Syari'ah.

Dari data yang telah terkumpul melalui tahapan di atas, maka tahap pengelolaan data melingkupi aspek yaitu: data tentang sengketa apa saja yang muncul dalam asuransi dan cara mencari alternatif solusi yang ada pada PT. Takaful Keluarga.

Yang terakhir adalah Tahap Analisis Data yang dilakukan dengan cara menggunakan data-data tentang *sengketa* yang muncul dipermukaan suatu perusahaan asuransi terutama pada PT. Takaful Keluarga agar dapat diketahui bagaimana alternatif solusinya.

Penelitian dilakukan pada PT. Takaful Keluarga yang berlokasi di JL. Mampang Prapatan Raya No. 100 Jakarta 12790.

Teknis penulisan skripsi ini merujuk pada buku "Pedoman penulisan skripsi, tesis dan disertasi Institute Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta" yang diterbitkan oleh IIQ Jakarta Press tahun 2009.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab terdahulu, penulis menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Sesuai dari hasil penelitian maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pada PT. Takaful Keluarga tidak terdapat sengketa.
2. Strategi yang dilakukan oleh PT. Takaful Keluarga adalah dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsultasi, atau penilaian para ahli.
3. Alternatif solusi yang diberikan PT. Takaful Keluarga untuk menyelesaikan sengketa yaitu:

- a. Perdamaian (*ishlah*)

Ishlah secara harfiah yaitu “memutus pertengkaran atau perselisihan”.

Dalam pengertian syariah dirumuskan sebagai berikut: “Suatu jenis akad (perjanjian) untuk mengakhiri perlawanan (perselisihan) antara dua orang yang berlawanan

- b. Musyawarah

Musyawarah atau Perundingan merupakan jalan untuk mencari jalan keluar suatu masalah dengan rasa kekeluargaan secara internal. Dengan menghadirkan kedua belah pihak, duduk bersama sampai ada solusi terbaik bagi kedua belah pihak.

- c. Peradilan Biasa (*Al-Qadla*)/ peradilan agama

Al-qadla secara harfiah berarti antara lain memutuskan atau menetapkan. Menurut istilah fikih kata ini berarti menetapkan hukum

syara' pada suatu peristiwa atau sengketa untuk menyelesaikan secara adil dan mengikat. Kekuasaan qadli tak dapat dibatasi oleh persetujuan pihak yang bertikai dan keputusan dari pengadilan mengikat kedua belah pihak.

B. Saran

1. PT. Takaful Keluarga merupakan lembaga yang dapat memberikan kepuasan kepada banyaknya masyarakat hal ini terlihat dengan tidak pernah adanya sengketa yang terangkat kepermukaan. Harapan kami agar PT. Takaful Keluarga terus bisa maksimal tanpa mengecewakan masyarakat sehingga mendapatkan jaringan yang lebih luas.
2. PT. Takaful Keluarga Memberikan kebebasan untuk masyarakat memilih lembaga yang dapat mendampingi bila timbul suatu sengketa. Oleh karena itu maka hendaklah PT. Takaful Keluarga mempertahankan sebagai Asuransi Syariah tetap melekat pada hati masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, Siti Megadianty, dkk, *Sengketa dan Penyelesaiannya Buletin Musyawarah* Nomor 1 Tahun 1. Jakarta: Indonesian Centre for Environmental Law 1997.
- Abduh, Isa, *At-ta'min bayn al-Hill wa al-Tahrim*, Mishr: Dar al-I'tisham.
- Afzalur, Rahman, *Doktrin Ekonomi Islam*, jilid 4, diterjemahkan oleh Soeroyo dan Nastangin, Yogyakarta: Dana Bahkti Wakaf, 1996.
- Ahmad, Warson Munawwir, *Al-Munawwir Kamus Arab-Indonesia*, Yogyakarta: Pondok Pesantren Al-Munawwir, tt.
- Al-Asqalani, Ahmad Ibnu Hajar, *Fathul Bari*, Pakistan: Nashrul Kutub Islamiyah, Lahore, 1979
- Alma, Buchari, *Ajaran Islam Dalam Bisnis*, Bandung: CV Alfabeta, 1994.
- Amrin, Abdullah, *Asuransi Syariah Keberadaan dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2006.
- Antonio, Muhammad Syafi'I, *Asuransi dalam Persepektif Islam*, Jakarta: STI, 1994.
- Al-Bahi, Muhammad, *Nidzam al-Ta'min fi Huda Ahkam al-Islam wa Dharurat al-Mujtama' al-Mu'asyir*, Maktabah Wahbah: 1965.
- Al-Bukhari, Imam, *Sahih Bukhari*, Bairut: Darul Fikr, 1991.
- Ali, Hasan, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam Suatu Tujuan Analisis Historis, Teoritis, dan Praktis*, Jakarta: Prenada Media, 2004.
- Al-Jufri, Salim Segaf, *Ar-Riba wa Adhraruhu alal Mujjtama' Al-Islami*, 1400 H.
- An-Nawawi, Al-Imam, *Al-Majmu' Syarh al-Muhazzab*, Dar Ilya' at-Turath al-Arabi,
- Anshori, Abdul Ghofur, *Asuransi syariah di Indonesia* Yogyakarta: UII Press, 2007.
- At-Tirmidzi, Al-Imam, *Sunan At-Tirmidzi*, Mesir: Dar al-Hadis, 1997.

- Az-Zuhaili, Wahbah, *Al-Fiqh al-Islami wa 'Adillatuhu*. Juz IV, Damaskus: Dar al-Fikr, tt.
- Basyir, Ahmad Azhar Ahmad Azhar, *Takaful Sebagai Alternatif Asuransi Islam*, Ulumul Qur'an, No. 2/VII/1996, h. 15.
- _____, *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, edisi revisi, Yogyakarta: UII Press, 2000.
- Billah, Mohd Ma'sum, *Principles And Practices of Takaful And Insurance Compared*, Malaysia: IIUM, 2001.
- Brosur, PT. Takaful Keluarga, Pondok Indah cabang Graha Takaful Indonesia, 2008.
- Campbell, Henry. *Blac'k Law Dictionary* 6th ed, St. Paul-MN: West Publish Co, 1990. 20.
- Dahlan, Abdul Azis, ed, *Ensiklopedi Hukum Islam*, Jakarta: Ichtiar Baru Van Houve, 1996.
- Departemen Agama RI., *al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: CV. Penerbit Jumanatul 'Ali-ART, 2004.
- Darius, Mariam Badruzaman, "Peranan BUMI dalam Pembangunan Hukum Nasional", dalam *Arbitrase Islam di Indonesia*, Jakarta: Badan Arbitrase Muamalat Indonesia bekerja sama dengan Bank Muamalat, 1994.
- Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1996.
- Dewan Syariah Nasional, *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional*, Jakarta: Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia dan Bank Indonesia, 2003.
- _____, Majelis Ulama Indonesia (MUI), *Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah*, Jakarta: 2001
- Diklat Departemen PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga, Basic Training Modul, 2001.
- Dzajuli, A. dan Yadi Janwari, *Lembaga-lembaga Perekonomian Umat (Sebuah Pengenalan)*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002.
- Echols, John M, dan Hassan Syadilly, *Kamus Inggris-Indonesia*, Jakarta: Gramedia, 1990.

Encyclopaedia Britannica (Elevent Edition), Cambridge: t.tp, 1910.

Hasan, Huasain Hamid, *Hukum al-Syari'ah al-Islamiyyah fi Uqud al-Ta'min*, Kairo: Darul I'tisham, t.t.

Husein, Rahmat, *Asuransi Takaful Selayang Pandang dalam Wawasan Islam dan Ekonomi*, Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI, 1997.

_____, *Wawasan Islam dan Ekonomi Sebuah Bunga Rampai*, Jakarta: FEUI, 1997.

<http://id.answers.yahoo.com/question/index.qid>,

<http://www.liputanterkini.com/blogs/definisisengketa.html>

Iqbal, Muhaimin, *Asuransi Umum Syari'ah Dalam Praktek Upaya Menghilangkan Gharar, Maisir, dan Riba*, Jakarta: Gema Insani, 2006.

Jubran Ma'ud, Ar-Ra'id, *Mu'jam Lughawy 'Ashry*, Bairut: Dar Al'Islami Li Al Malayin, tt.

Khalil Phd, Jafril, *Asuransi dalam Hukum Islam* (makalah)

Majma'ul Lughah al-Arabiyah, *Al-Mu'jam al-Wasit*, Mesir: 1960.

Muhammad, Abdulkadir, *Pengantar Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung: PT. Citra Bakti, 1993.

Muslehuddin, Muhammad, *Insurance and Islamic Law*, (Terj. Oleh Burhan Wirasubrata), *Menggugat Asuransi Modern: mengajukan suatu alternative baru dalam perspektif hukum islam*, Jakarta: Lentera, 1999.

Mutahhari, Murtadha, *Asuransi Dan Riba*, Jakarta: Pustaka Hidayah, 1995.

Nasution, Harun, *Filsafat dan Mistisisme*, Jakarta: Bulan Bintang, 1995.

Pasal 60 Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian sengketa.

Patrick, Thomas, Dalam M.M. Billah. *Principles and Practices of Takaful and Insurance Compared*, International Islamic University, Malaysia: t. tp, 2001.

- Praja, Juhaya S. *Asuransi Takaful*, (Artikel dikeluarkan oleh PT Syarikat Takaful Indonesia).
- _____, *Daya Saing Asuransi Takaful Menuju Era Liberalisasi Ekonomi*, Makalah Seminar Asuransi Islam, FMIPA Unpad, Tanggal 11 Pebruari 1995.
- “Prospek Asuransi Syariah Tahun 2003”, artikel dari harian Republika, 6 januari 2010.
- PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga, *Company Profile*, Jakarta: t.tp, 2008.
- Qaradhawi, Dr. Yusuf, *The Lawful and the Prohibited in Islam*, Kuala Lumpur: Islamic Book Trust, 2001.
- Sabiq, Sayyid, *Fikih Sunnah*, Bandung: al Ma’arif, 1999.
- Santoso, Ananda, dkk, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Surabaya: Alumni, tt.
- Siamat, Dahlan, *manajemen Lembaga Keuangan*, Jakarta: Intermedia, 1995.
- Siddiqi, Muhammad Nejatullah, *Kemitraan Usaha dan Bagi Hasil dalam Hukum Islam*, (Penerj. Fakhriyah Mumtihan), Yogyakarta: PT Dana Bhakti Prima Yasa, 1996.
- Simanjuntak, Emmy P, *Hukum Pertanggung*, Yogyakarta: UGM, 1982.
- Subagio, Felix O, ed. *Seri Dasar-dasar Hukum 2 Arbitrase di Indonesia*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1995.
- Subekti, R. *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa 1990.
- Sula, Muhammad Syakir, *Asuransi Syari’ah (Life and General)*, Jakarta: Gema insani, 2004.
- _____, Muhammad Sakir, *Misi Takaful Dalam Membangun Ekonomi Umat di Indonesia*, Bandung: Pondok Pesantren Fi Zhilal Al-Qur’an, 1996.
- Suma, Amin, *Asuransi Syari’ah dan Asuransi konvensional*, Jakarta: Kholam publishing, 2006.
- Syarikat Takaful Malaysia, *Panduan Syarikat Takaful Malaysia*, 1984.
- Widjaja, Gunawan, dan Ahmad Yani, *Seri Hukum Bisnis : Arbitrase*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, tt.