Department of Digital Business
Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)
Homepage: https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS
Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 10235-10243
P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Problematika Klaim Asuransi Jaminan Pembiayaan yang Ditolak (*Unclaimeble*) pada PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Padang

Nur Annisa[1], Ali Rahman[2]
[12]Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi
annisanur99999@gmail.com, ali.rahman26des@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis problematika klaim asuransi jaminan pembiayaan yang ditolak (unclaimable) pada PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Padang, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya penolakan klaim. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang terlibat dalam proses klaim, yaitu pihak PT. Askrindo Syariah Cabang Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pengajuan klaim dilakukan melalui bank atau lembaga pembiayaan syariah sebagai pemegang polis yang bertindak sebagai perantara antara nasabah dan perusahaan penjamin. Proses klaim meliputi pemberitahuan awal, pengajuan klaim resmi, verifikasi dokumen, penilaian klaim, keputusan klaim, dan pembayaran klaim. Penolakan klaim umumnya terjadi pada tahap verifikasi dan analisis klaim akibat ketidaksesuaian dengan ketentuan polis dan akad pembiayaan. Faktor-faktor utama yang menyebabkan klaim dinyatakan unclaimable meliputi ketidaklengkapan dokumen klaim, keterlambatan pengajuan klaim, ketidaksesuaian data pembiayaan dengan akad penjaminan, risiko yang tidak termasuk dalam cakupan pertanggungan, serta ketidaksesuaian risiko dengan prinsip syariah. Selain itu, penerapan prinsip kehati-hatian dalam proses analisis klaim menjadi dasar utama perusahaan dalam menentukan kelayakan klaim. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penolakan klaim bukan semata-mata bentuk penolakan perusahaan, melainkan konsekuensi dari tidak terpenuhinya persyaratan administratif dan substantif yang telah disepakati. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pemahaman dan sosialisasi mengenai prosedur klaim kepada pihak bank dan nasabah guna meminimalkan terjadinya klaim yang ditolak.

Kata Kunci: *Klaim Asuransi, Jaminan Pembiayaan, Asuransi Syariah, Unclaimable, Askrindo Syariah*.

1. Latar Belakang

Asuransi syariah menjadi salah satu komponen penting dalam sistem keuangan Islam yang terus mengalami pertumbuhan di Indonesia. Kehadirannya menawarkan alternatif perlindungan risiko bagi masyarakat yang membutuhkan layanan asuransi yang selaras dengan prinsip-prinsip syariah. Perkembangan sektor keuangan syariah dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan kecenderungan yang positif. Salah satu produk yang semakin dikenal luas adalah asuransi pembiayaan syariah, yaitu bentuk perlindungan risiko yang dijalankan berdasarkan nilai-nilai Islam. Asuransi pembiayaan memiliki peran strategis dalam sistem keuangan, tidak hanya sebagai sarana mitigasi risiko, tetapi juga dalam mendukung stabilitas serta keberlanjutan kegiatan pembiayaan. (Muhammad Ajib, 2019)

Sistem ini dikelola secara amanah, transparan, dan profesional, sehingga memberikan rasa aman dan kepercayaan lebih kepada peserta. Selain itu, asuransi syariah dirancang agar terhindar dari unsur-unsur yang dilarang dalam Islam seperti riba, gharar (ketidak pastian yang berlebihan), dan maysir (unsur perjudian). Dengan mekanisme ini, asuransi syariah tidak hanya memberikan jaminan perlindungan finansial bagi peserta, tetapi juga menumbuhkan nilai solidaritas sosial dan kebersamaan di tengah masyarakat. Kehadiran asuransi syariah juga berperan penting dalam memperluas inklusi keuangan syariah, memperkuat industri keuangan non bank yang berbasis halal, serta mendukung pertumbuhan sektor ekonomi syariah secara nasional.

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat Muslim terhadap pentingnya pengelolaan risiko secara Islami, asuransi syariah diharapkan dapat menjadi solusi keuangan yang tidak hanya memberikan manfaat materiil, tetapi juga keberkahan dan nilai spiritual yang sejalan dengan prinsip-prinsip Islam. Dengan demikian,

asuransi syariah bukan hanya sekadar produk finansial, tetapi juga merupakan wujud nyata dari implementasi nilai keadilan, kebersamaan, dan kesejahteraan dalam kehidupan bermasyarakat.

Perkembangan industri keuangan syariah di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan tren yang cukup positif. Salah satu produk yang semakin dikenal masyarakat adalah asuransi pembiayaan syariah, yaitu layanan perlindungan risiko yang berbasis prinsip Islam. Asuransi pembiayaan memegang peranan yang sangat strategis dalam sistem keuangan karena tidak hanya berfungsi sebagai instrumen perlindungan risiko, tetapi juga sebagai penggerak stabilitas dan keberlanjutan sektor pembiayaan. Bagi lembaga pembiayaan atau perbankan, asuransi pembiayaan berperan sebagai perisai yang melindungi mereka dari risiko gagal bayar atau kredit macet yang timbul akibat kondisi tak terduga, seperti meninggalnya debitur, kecelakaan yang menyebabkan cacat tetap, kehilangan pekerjaan, atau kejadian luar biasa lainnya.

PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Padang hadir sebagai salah satu lembaga yang menyediakan perlindungan bagi masyarakat yang melakukan pembiayaan, terutama nasabah lembaga keuangan syariah. PT. Asuransi Kredit Indonesia Syariah atau PT. Askrindo Syariah adalah anak perusahaan dari PT. Askrindo yang dibentuk khusus untuk mengembangkan layanan penjaminan dan asuransi yang berbasis pada prinsip syariah di Indonesia.

Kehadiran Askrindo Syariah muncul sebagai jawaban atas meningkatnya kebutuhan masyarakat dan lembaga keuangan terhadap produk penjaminan yang sesuai dengan ketentuan Islam, sehingga seluruh prosesnya menghindari unsur riba, gharar yang berlebihan, dan maysir. Kehadiran PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah tidak hanya memperluas bisnis induk perusahaannya, tetapi juga memperkuat komitmen pemerintah dalam mengembangkan industri keuangan yang berlandaskan nilai-nilai Islam. Dengan pengalaman dan dukungan dari PT. Askrindo, perusahaan ini berupaya menciptakan iklim usaha yang sehat, transparan, dan sesuai etika syariah. Askrindo Syariah kini menjadi salah satu pilar penting dalam mendukung program inklusi keuangan syariah dan ikut berkontribusi meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui produk-produk penjaminan yang aman, adil, dan berkelanjutan.

Asuransi syariah juga memiliki dasar hukum yang jelas, melalui Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, POJK Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian Syariah, serta berbagai fatwa DSN-MUI telah memberikan payung hukum bagi operasional asuransi syariah. Regulasi ini mengatur hak dan kewajiban Perusahaan dan peserta, termasuk kewajiban perusahaan untuk menyelesaikan klaim secara transparan, tepat waktu, dan sesuai dengan polis. (Rully Syahrul Mucharom, 2014)

Penolakan klaim asuransi pembiayaan sebenarnya bukan hanya persoalan teknis administratif, tetapi masalah yang punya implikasi luas terhadap nasabah maupun perusahaan asuransi itu sendiri. Dari sudut pandang peserta atau nasabah, penolakan klaim berarti mereka tidak menerima perlindungan finansial yang sebelumnya dijanjikan dan menjadi harapan ketika risiko terjadi. Kondisi ini semakin terasa berat bagi nasabah yang pembiayaannya digunakan untuk kepentingan usaha kecil dan menengah atau kebutuhan yang sifatnya mendesak, karena mereka mengandalkan asuransi sebagai penyangga risiko.

Perusahaan asuransi atau lembaga penjaminan sendiri, penolakan klaim yang tidak dikelola secara transparan dan akuntabel berpotensi menggerus citra positif yang sudah susah payah dibangun. Penurunan tingkat kepercayaan masyarakat akan berdampak langsung pada penjualan produk dan keberlanjutan bisnis perusahaan di masa mendatang. Semakin banyak keluhan dan sengketa yang muncul, semakin tinggi pula risiko hukum, biaya mediasi, dan pengawasan ketat dari regulator. Dalam jangka panjang, kondisi ini bukan hanya memperlambat pertumbuhan perusahaan, tetapi juga menghambat perkembangan industri asuransi pembiayaan syariah secara keseluruhan. Jika fenomena ini tidak segera diantisipasi dan diselesaikan secara tuntas, tujuan utama industri asuransi syariah yaitu mewujudkan prinsip tolong-menolong (ta'awun) dan berbagi risiko (risk sharing) sesuai syariat Islam akan sulit tercapai dan bahkan bisa menimbulkan citra negatif bahwa asuransi syariah tidak berbeda dengan asuransi konvensional. (Nurul Sakinah, dkk, 2023)

Hasil wawancara awal dengan salah satu staf atau pegawai yang apa pada PT. Jaminan Pembiayaan Askrinso Syariah Cabang Padang. Bahwasanya penolakan atau unclaimable ini terjadi karena persyaratan dokumen yang tidak lengkap atau tidak valid juga bisa menjadi alasan penolakan. Penolakan ini dilakukan bukan sekedar menolak tetapi ada prosedurnya dalam proses penolakan seperti ketika nasabah melakukan pengajuan permohonan pembiayaan asuransi maka tim analisis risiko askrindo syariah akan melakukan evaluasi terhadap permohonan tersebut. Jika permohonan ditolak, debitur atau nasabah akan menerima surat pemberitahuan yang menjelaskan alasan penolakan. Askrinso syariah biasanya memberikan saran kepada debitur tentang cara memperbaiki permohonan mereka seperti memperbaiki kondisi keuangan, menambah nilai agunan, mengajukan banding, dan mengajuakan jenis usaha yang lebih sesuai dengan prinsip syariah.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10284
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Dari masalah penolakan ini maka Perusahaan mengalami kendala dengan kurangnya rasa percaya nasabah kepada perusaan, yang mengakibatkan turunnya citra perusaan. Dengan demikian penolakan klaim asuransi pembiayaan merupakan problematika yang sangat penting untuk mendapat perhatian serius, baik dari pihak perusahaan, nasabah, regulator, maupun akademisi. Isu ini bukan hanya berdampak pada keuangan individu, tetapi juga pada keberlanjutan ekosistem keuangan syariah secara umum. Penelitian dan kajian mendalam terhadap faktor penyebab dan solusi penolakan klaim menjadi penting agar sistem asuransi pembiayaan syariah bisa berjalan sesuai dengan tujuan awalnya, yaitu memberikan perlindungan yang adil, transparan, dan menenangkan bagi seluruh pihak.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendalam mengenai mekanisme pengajuan klaim asuransi pembiayaan di PT. Askrindo Syariah Cabang Padang serta menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya penolakan klaim asuransi pembiayaan. Penelitian dilaksanakan di PT. Askrindo Syariah Cabang Padang yang beralamat di Komplek Gedung Rangkiang Ventura Kavling 4, Jalan Khatib Sulaiman No. 9, Kota Padang, Sumatera Barat, mulai Oktober 2025 hingga selesai. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan informan yang terkait dengan proses klaim, yaitu Bapak Alfi Alhuda dan Bapak Roni Ilham, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, dokumen, dan regulasi yang relevan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi untuk mengamati proses pengajuan klaim serta faktor-faktor penyebab penolakan klaim berdasarkan kondisi nyata di lapangan, wawancara bebas terpimpin dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, serta dokumentasi berupa pengumpulan data tertulis, dokumen perusahaan, dan peraturan yang berkaitan dengan objek penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan nonbank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam dan bergerak khusus dalam bidang penjaminan serta asuransi jaminan pembiayaan. Keberadaan lembaga ini memiliki peran strategis dalam mendukung aktivitas pembiayaan yang dilakukan oleh bank dan lembaga keuangan syariah, terutama dalam memberikan perlindungan terhadap risiko pembiayaan yang mungkin timbul selama jangka waktu akad.

Dalam praktiknya, PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah berfungsi sebagai pihak penjamin yang memberikan jaminan kepada bank atau lembaga pembiayaan syariah atas risiko kegagalan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembiayaannya. Jaminan tersebut diberikan berdasarkan akad yang sesuai dengan ketentuan syariah, seperti akad kafalah, yang menekankan prinsip saling menanggung dan tolong-menolong (*ta'awun*) antar pihak. Dengan adanya penjaminan ini, bank syariah memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi dalam menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat, sementara nasabah tetap berada dalam koridor transaksi yang sesuai dengan nilai-nilai syariah.

Sebagai lembaga keuangan syariah, PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah tidak hanya berorientasi pada aspek bisnis dan keuntungan, tetapi juga mengedepankan nilai-nilai keadilan, transparansi, dan amanah dalam setiap aktivitas operasionalnya. Hal ini tercermin dalam proses pengelolaan risiko, penilaian pembiayaan, serta penanganan klaim asuransi jaminan pembiayaan. Seluruh kegiatan tersebut dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan polis, akad yang telah disepakati, serta pengawasan dari Dewan Pengawas Syariah agar tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

Dalam konteks asuransi jaminan pembiayaan, PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah memiliki kewenangan untuk menilai dan menganalisis klaim yang diajukan oleh pihak bank sebagai pemegang polis. Proses analisis klaim dilakukan secara menyeluruh, baik dari aspek administratif maupun substantif, guna memastikan bahwa peristiwa yang terjadi benar-benar termasuk dalam risiko yang dijamin. Apabila klaim memenuhi seluruh persyaratan dan ketentuan yang berlaku, maka klaim tersebut dapat disetujui untuk dibayarkan. Sebaliknya, apabila ditemukan ketidaksesuaian antara klaim dengan ketentuan polis, akad, atau prinsip kehati-hatian, maka klaim dapat dinyatakan tidak dapat diklaim (*unclaimable*).

PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah menjadi objek kajian yang relevan karena memiliki peran sentral dalam proses penentuan layak atau tidaknya suatu klaim. Penolakan klaim tidak selalu disebabkan oleh kesalahan pihak perusahaan, melainkan sering kali berkaitan dengan kurangnya pemahaman nasabah atau pihak terkait terhadap prosedur, ketentuan akad, dan persyaratan klaim yang telah ditetapkan sejak awal. Oleh karena itu, analisis terhadap problematika klaim yang ditolak menjadi penting untuk memahami bagaimana mekanisme klaim dijalankan serta sejauh mana prinsip syariah dan kehati-hatian diterapkan dalam pengambilan keputusan.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10284
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

1. Mekanisme pengajuan klaim pada produk asuransi pembiayaan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Padang, yang di sampaikan oleh bapak Alfi Alhuda dalam hasil wawancaranya diperoleh informasi bahwa:

"*Pengajuan klaim pada produk asuransi pembiayaan tidak dilakukan secara langsung oleh nasabah, melainkan melalui bank atau lembaga pembiayaan syariah sebagai mitra kerja sama dan pemegang polis. Mekanisme ini diterapkan untuk memastikan bahwa klaim yang diajukan telah melalui proses verifikasi awal oleh pihak bank*".

Alur pengajuan klaim dimulai ketika nasabah mengalami wanprestasi atau gagal memenuhi kewajiban pembiayaan sesuai dengan akad yang telah disepakati. Pihak bank terlebih dahulu melakukan upaya penagihan dan restrukturisasi sesuai ketentuan internal. Apabila upaya tersebut tidak membuahkan hasil dan risiko dinilai memenuhi kriteria klaim, bank kemudian mengajukan klaim kepada PT. Askrindo Syariah Cabang Padang.

Selanjutnya, pihak Askrindo Syariah menerima berkas klaim dan melakukan pemeriksaan administratif, meliputi kelengkapan dan keabsahan dokumen klaim. Setelah itu, dilakukan analisis substantif untuk menilai kesesuaian peristiwa klaim dengan ketentuan polis, akad pembiayaan, serta risiko yang dijamin. Apabila klaim dinyatakan memenuhi seluruh persyaratan, maka klaim disetujui untuk dibayarkan. Sebaliknya, apabila ditemukan ketidaksesuaian, klaim dapat ditolak dengan disertai alasan yang jelas.

Mekanisme pengajuan klaim pada produk asuransi pembiayaan di PT. Askrindo Syariah Cabang Padang menunjukkan bahwa perusahaan menerapkan sistem berlapis (layered system) dalam proses klaim. Keterlibatan bank sebagai perantara pengajuan klaim berfungsi sebagai bentuk penerapan prinsip kehati-hatian (prudential principle), sehingga klaim yang diajukan telah melalui seleksi awal sebelum sampai ke pihak penanggung.

Selain itu, mekanisme ini mencerminkan upaya perusahaan dalam menjaga kesesuaian antara risiko yang dijamin dengan akad yang disepakati sejak awal. Dengan adanya pemeriksaan administratif dan substantif, perusahaan dapat memastikan bahwa pembayaran klaim tidak bertentangan dengan ketentuan polis maupun prinsip syariah.

Dari perspektif syariah, alur pengajuan klaim tersebut juga mencerminkan penerapan prinsip amanah dan keadilan, karena setiap klaim diproses secara objektif berdasarkan bukti dan ketentuan yang berlaku. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kompleksitas alur klaim ini berpotensi menimbulkan kesalahpahaman apabila pihak nasabah tidak memperoleh penjelasan yang memadai sejak awal pembiayaan. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi mengenai mekanisme klaim menjadi hal yang penting untuk meminimalisir terjadinya klaim yang ditolak.

Dalam pengajuan kalaim terdapat beberapa hal yang harus di perhatikan seperti yang disampaikan pada wawancara yang di jelaskan oleh bapak Alfi Alhuda seperti:

"*Dokumen yang harus di lengkapi dalam pengajuan klaim itu terdapat pada dokumen ceklis. Proser perifikasi harus sesuai datanya dengan polis, sepperti nomor akad sama atau tidak, tanggal akad, nama nasabah, nomor KTP dan pada aka dada tujuan pembiayaannya untuk apa. Pada verifikasi juga dilihat buktinya, misalnya kita melakukan pembiayaan untuk membeli mobil, bukti pembelitian mobilnya harus ada, untuk renovasi harus ada RAB nya".*

Dalam melakukan pengajuan kalim, pengaju harus melengkapi dokumen chek list pengajuan ta'widh seperti berikut:

Dalam menentukan klaim layak atau tidaknya di bayar terdapat indicator atau standar yang digunakan seperti yang dijelaskan oleh bapak Roni Ilham seperti pada wawancara:

"Selama hak klaimnya terpenuhi yang di PKS kalua layak di bayar akan di bayar, jika tidak layak itu karna ada resiko yang tidak dijamin".

2. Faktor penyebab penolakan klaim

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Padang, yang di sampaikan oleh bapak Roni Ilham seperti pada wawancara:

"Klaim tertolak atau unclameblel dapat di sebabkan oleh beberapa faktor yang berkaitan dengan ketentuan polis dan prosedur klaim. Faktor-faktor tersebut antara lain ketidaklengkapan dokumen klaim, keterlambatan pelaporan atau daluarsa klaim, dan jatuh tempo, serta sertruktur. Sertruktur yang dimaksud itu perubahan yang dilakukan Ketika nasabah meminta perpanjangan waktu, yang harus dilaporkan dan dianalaisa ulang".

Temuan ini menunjukkan bahwa penolakan klaim merupakan bagian dari mekanisme pengendalian risiko perusahaan. Penetapan syarat klaim bertujuan untuk menjaga keberlangsungan dana tabarru' serta

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10284
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

menjamin keadilan bagi seluruh peserta asuransi. Oleh karena itu, klaim yang tidak memenuhi ketentuan secara objektif tidak dapat diproses lebih lanjut.

Dari pengalaman pihak PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Padang, faktor yang paling sering menyebabkan klaim pembiayaan ditolak adalah ketidaksesuaian dan ketidaklengkapan dokumen klaim. Dokumen yang tidak lengkap atau tidak sesuai dengan ketentuan polis menghambat proses verifikasi dan analisis klaim, sehingga klaim tidak dapat dinyatakan layak dibayar.

Prinsip kehati-hatian memiliki pengaruh yang sangat signifikan dalam pengambilan keputusan penolakan klaim. Pihak PT. Askrindo Syariah Cabang Padang menerapkan prinsip ini dengan melakukan analisis menyeluruh terhadap setiap klaim guna memastikan bahwa klaim yang dibayarkan benar-benar sesuai dengan ketentuan polis, akad, dan prinsip syariah. Seperti yang di sampaikan oleh bapak Alfi Alhuda pada wawancaranya seperti:

"Prinsip kehati-hatian mepupakan strategi mitigasi misalnya syaratnya harus terpenuhi dalam menganalisanya harus berhati-hati, supaya tidak tertolak harus ada kesepakatan di atas kertas".

Penerapan prinsip kehati-hatian bertujuan untuk menjaga stabilitas keuangan perusahaan serta melindungi kepentingan seluruh peserta asuransi. Dalam perspektif syariah, prinsip ini sejalan dengan nilai amanah dan keadilan, karena mencegah terjadinya pembayaran klaim yang tidak sah yang dapat merugikan pihak lain.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat kasus di mana klaim ditolak karena syarat klaim yang tidak sesuai dengan akad yang disepakati di awal pembiayaan. Risiko tersebut berada di luar cakupan penjaminan yang telah ditetapkan dalam polis asuransi jaminan pembiayaan.

Akad memiliki kedudukan yang sangat penting dalam asuransi syariah karena menjadi dasar hukum dan syariah dalam setiap transaksi. Penolakan klaim akibat ketidaksesuaian syarat dengan akad merupakan bentuk konsistensi perusahaan dalam menjalankan prinsip syariah dan kepastian hukum. Dengan demikian, klaim yang dinyatakan unclaimable bukanlah bentuk ketidakadilan, melainkan konsekuensi dari kesepakatan yang telah dibuat sejak awal.

3. Problematika yang dihadapi PT. Askrindo Syariah Cabang Padang dalam menangani klaim pembiayaan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PT. Askrindo Syariah Cabang Padang, diketahui bahwa masalah terbesar dalam menangani klaim pembiayaan adalah ketidaklengkapan dan ketidaksesuaian dokumen klaim yang diajukan. Dalam praktiknya, masih ditemukan dokumen yang tidak memenuhi persyaratan administratif maupun substansi akad yang telah disepakati pada awal pembiayaan.

Selain itu, kendala lain yang dihadapi juga di jelaskan oleh bapak Roni Ilham dalam wawancaranya seprti:

" Kendala atau masalah yang dihadapi dalam menangani klaim pembiayaan seperti keterlambatan pengajuan klaim dari pihak terkait. Setiap klaim pembiayaan memiliki batas waktu pengajuan yang harus dipenuhi. Apabila pengajuan klaim melewati batas waktu tersebut, maka proses klaim menjadi terhambat dan tidak dapat segera ditindaklanjuti sesuai prosedur yang berlaku".

Barikut pendapat dari pada Alfi Alhuda mengenai bagaimana Perusahaan memitigasinnya seperti:

"Untuk memitigasi keterlambatan yang terjadi, kita melakukan ripresmen dengan melakukan mengumpulkan teman teman mitra sekali dalam 3 bulan, melakukan rikonsidasi untuk sipesmen penjanjian kerja sama".

Pada penelitian ini kita dapat menegathui apa problematikan yang dihadapi klaim dalam menangani klaim pembiayaan, pada wawancara yang disampaikan oleh bapak Roni Ilham:

"Problematikan atau dampak yang dialami Perusahaan seperti kerugian pinansial, kurangnya kepercayaan, mitra kurang percaya lagi kepada kita dan bisa mengalihkan ke asuransi lain. Yang sebenarnya Perusahaan bukan menolak pengajuan, tetapi karna ada persyaratan yang tidak lengkap".

Pembahasan

1. Problematika penolakan klaim pada PT. Jaminan Pembaiyaan Askrindo Syariah

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Padang, peneliti menemukan bahwa klaim asuransi jaminan pembiayaan merupakan salah satu tahapan penting dalam pelaksanaan penjaminan pembiayaan syariah. Klaim diajukan oleh pihak bank atau lembaga penyalur pembiayaan ketika terjadi risiko gagal bayar (wanprestasi) dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati dalam akad penjaminan.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10284
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa penolakan klaim sering kali disebabkan oleh kurang lengkapnya dokumen klaim, keterlambatan pengajuan klaim melebihi batas waktu yang ditentukan, serta adanya ketidaksesuaian antara data pembiayaan dengan ketentuan akad penjaminan. Di sisi lain, penolakan klaim tersebut terkadang menimbulkan persepsi kurang baik dari pihak terkait, khususnya bank atau nasabah, yang merasa dirugikan karena klaim tidak dapat dibayarkan. Namun demikian, berdasarkan penelitian, penolakan klaim tidak dilakukan secara sepihak, melainkan melalui proses evaluasi dan verifikasi yang berpedoman pada akad penjaminan, peraturan perusahaan, serta prinsip syariah seperti keadilan (al-adl), amanah, dan transparansi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penelitian dengan staf atau karyawan PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Padang. Berdasarkan analisis penelitian peoblematika kasus kliam unclamable ini dapat diatasi melalui mekanisme atau prosedur klaim asuransi pembiayaan pada PT. Jaminan Pembiyaan Askrindo Syariah Cabang Padang yaitu: pemberitahuan awal, pengajuan klaim resmi, pemeriksaan dan verivikasi dokumen, penilaian klaim, Keputusan klaim, dan pembayaran klaim. Data yang di temukan di lapangan adalah:

a. Pemberitahuan Awal (Notice of Claim)

Dalam teori asuransi pembiayaan, proses klaim dimulai dengan adanya pemberitahuan awal kepada perusahaan asuransi ketika terjadi risiko yang dijamin dalam polis. Pemberitahuan ini bertujuan agar perusahaan asuransi dapat segera mengetahui kejadian yang terjadi serta memberikan informasi mengenai dokumen yang perlu dipersiapkan untuk proses klaim.

Berdasarkan hasil penelitian di PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Padang, pemberitahuan awal tidak dilakukan langsung oleh nasabah, tetapi melalui pihak bank atau lembaga pembiayaan syariah sebagai pemegang polis. Ketika nasabah mengalami wanprestasi atau tidak mampu memenuhi kewajiban pembiayaannya, pihak bank terlebih dahulu melakukan upaya penagihan dan restrukturisasi pembiayaan.

Jika upaya tersebut tidak berhasil, maka pihak bank akan menyampaikan informasi kepada PT. Askrindo Syariah mengenai potensi klaim yang akan diajukan. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme pemberitahuan klaim di lembaga penjamin pembiayaan dilakukan secara bertahap dan melibatkan bank sebagai pihak perantara. Mekanisme ini juga menunjukkan adanya penerapan prinsip kehati-hatian dalam pengelolaan klaim.

b. Pengajuan klaim resmi

Menurut teori, setelah pemberitahuan awal dilakukan, peserta harus mengajukan klaim secara resmi dengan mengisi formulir klaim serta melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.

Berdasarkan hasil penelitian, pengajuan klaim resmi di PT. Askrindo Syariah Cabang Padang dilakukan oleh pihak bank dengan melengkapi dokumen ceklis klaim (ta'widh). Dokumen yang harus dipenuhi antara lain data akad pembiayaan, identitas nasabah, nomor akad, tanggal akad, serta bukti penggunaan pembiayaan. Sebagai contoh, jika pembiayaan digunakan untuk pembelian kendaraan, maka harus dilampirkan bukti pembelian kendaraan tersebut. Sedangkan jika pembiayaan digunakan untuk renovasi rumah atau bangunan, maka harus dilengkapi dengan dokumen Rencana Anggaran Biaya (RAB).

Hal ini menunjukkan bahwa proses pengajuan klaim di PT. Askrindo Syariah telah sesuai dengan teori, yaitu dengan mensyaratkan kelengkapan dokumen sebagai dasar dalam proses klaim. Kelengkapan dokumen sangat penting untuk memastikan bahwa pembiayaan benar-benar digunakan sesuai dengan tujuan yang telah disepakati dalam akad.

c. Pemeriksaan dan verivikasi dokumen

Dalam teori asuransi, setelah klaim diajukan, perusahaan asuransi akan melakukan pemeriksaan dan verifikasi terhadap dokumen klaim yang diterima. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa klaim yang diajukan sesuai dengan ketentuan polis.

Berdasarkan hasil penelitian, PT. Askrindo Syariah Cabang Padang melakukan proses verifikasi dengan memeriksa kesesuaian data antara dokumen klaim dengan polis asuransi dan akad pembiayaan. Beberapa hal yang diperiksa antara lain nomor akad, tanggal akad, identitas nasabah, serta tujuan penggunaan pembiayaan.

Apabila terdapat ketidaksesuaian data atau dokumen yang tidak lengkap, maka klaim tidak dapat diproses lebih lanjut. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ketidaklengkapan dokumen merupakan salah satu faktor utama yang menyebabkan klaim dinyatakan tidak dapat diklaim (unclaimable).

Proses verifikasi ini sangat penting karena dapat membantu perusahaan memastikan bahwa klaim yang diajukan benar-benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta menghindari adanya penyalahgunaan dana tabarru' yang digunakan untuk pembayaran klaim.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10284
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

d. Penilaian klaim

Setelah dokumen dinyatakan lengkap, perusahaan asuransi akan melakukan penilaian terhadap klaim yang diajukan. Tujuan dari penilaian ini adalah untuk memastikan apakah peristiwa yang terjadi termasuk dalam risiko yang dijamin dalam polis asuransi.

Berdasarkan hasil penelitian, PT. Askrindo Syariah Cabang Padang melakukan analisis secara menyeluruh terhadap klaim yang diajukan. Penilaian dilakukan dengan mempertimbangkan ketentuan yang terdapat dalam perjanjian kerja sama (PKS), polis asuransi, serta akad pembiayaan yang telah disepakati sebelumnya.

Dalam proses ini juga diterapkan prinsip kehati-hatian sebagai bentuk strategi mitigasi risiko perusahaan. Setiap klaim dianalisis secara teliti untuk memastikan bahwa klaim yang diajukan benar-benar memenuhi syarat. Jika risiko yang terjadi tidak termasuk dalam cakupan penjaminan, maka klaim tersebut tidak dapat disetujui.

Proses penilaian ini juga sejalan dengan prinsip syariah, yaitu menjaga nilai keadilan dan amanah dalam pengelolaan dana peserta sehingga tidak terjadi pembayaran klaim yang tidak sesuai dengan ketentuan.

e. Keputusan klaim

Tahap selanjutnya dalam proses klaim adalah pengambilan keputusan berdasarkan hasil verifikasi dan penilaian yang telah dilakukan sebelumnya.

Berdasarkan hasil penelitian, PT. Askrindo Syariah Cabang Padang akan menentukan apakah klaim yang diajukan layak dibayar atau tidak. Jika seluruh persyaratan klaim telah terpenuhi dan risiko yang terjadi termasuk dalam cakupan penjaminan, maka klaim akan disetujui untuk dibayarkan.

Namun, jika ditemukan ketidaksesuaian dengan ketentuan polis, keterlambatan pengajuan klaim, atau dokumen yang tidak lengkap, maka klaim dapat dinyatakan ditolak atau unclaimable. Penolakan klaim tersebut biasanya disertai dengan alasan yang jelas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam perspektif syariah, keputusan klaim harus dilakukan secara objektif dan transparan agar tidak merugikan salah satu pihak serta tetap menjaga kepercayaan antara perusahaan penjamin dan mitra kerja sama.

f. Pembayaan klaim

Tahap terakhir dalam proses klaim adalah pembayaran klaim kepada pihak yang berhak setelah klaim dinyatakan disetujui.

Berdasarkan hasil penelitian, pembayaran klaim di PT. Askrindo Syariah Cabang Padang dilakukan apabila seluruh persyaratan telah terpenuhi dan klaim dinyatakan layak untuk dibayarkan. Pembayaran klaim dilakukan sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam polis asuransi dan perjanjian kerja sama antara perusahaan penjamin dan pihak bank.

Pembayaran tersebut berasal dari dana yang telah disepakati dalam skema penjaminan pembiayaan. Dengan demikian, proses pembayaran klaim ini menunjukkan bahwa pelaksanaan klaim dilakukan sesuai dengan akad yang telah disepakati sejak awal serta tetap menjaga prinsip keadilan bagi seluruh pihak yang terlibat.

2. Faktor yang menyebapkan klaim asuransi pembiayaan di tolak pada PT. Jaminan Pembaiyaan Askrindo Syariah cabang Padang.

Dalam pengajuan klaim tidak seluruh klaim jaminan pembiayaan yang diajukan dapat disetujui oleh pihak Askrindo Syariah. Sebagian klaim dinyatakan **ditolak (unclaimable)** karena tidak terpenuhinya persyaratan administrasi maupun substansi klaim sebagaimana yang telah ditetapkan dalam perjanjian penjaminan dan ketentuan operasional perusahaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses analisis klaim dilakukan secara selektif untuk memastikan kesesuaian dengan prinsip kehati-hatian dan prinsip syariah. Faktor Penyebab Penolakan Klaim dapat kita lihat seperti berikut:

a. Ketidaksesuaian Dokumen atau Persyaratan Klaim

Berdasarkan teori, klaim asuransi dapat ditolak apabila dokumen yang diajukan tidak lengkap atau tidak sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam polis asuransi. Kelengkapan dokumen menjadi salah satu syarat utama dalam proses verifikasi klaim.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang paling sering menyebabkan penolakan klaim di PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Padang adalah ketidaklengkapan dan ketidaksesuaian dokumen klaim. Dokumen yang diajukan oleh pihak bank sebagai pemegang polis terkadang tidak sesuai dengan data yang tercantum dalam akad pembiayaan maupun polis penjaminan.

Misalnya ketidaksesuaian nomor akad, tanggal akad, identitas nasabah, atau bukti penggunaan pembiayaan yang tidak lengkap. Kondisi ini menyebabkan pihak perusahaan tidak dapat melanjutkan proses verifikasi klaim sehingga klaim tersebut dinyatakan tidak dapat diklaim (unclaimable). Hal ini menunjukkan

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10284
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

bahwa temuan penelitian sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kelengkapan dokumen merupakan faktor penting dalam menentukan diterima atau ditolaknya klaim.

b. Klaim Dilakukan di Luar Masa Pertanggungan

Dalam teori asuransi dijelaskan bahwa klaim hanya dapat diajukan apabila risiko terjadi pada masa pertanggungan polis yang masih aktif. Jika risiko terjadi di luar masa pertanggungan, maka klaim tidak dapat diproses.

Berdasarkan hasil penelitian, kasus seperti ini tidak ditemukan secara dominan pada PT. Askrindo Syariah Cabang Padang. Namun secara prinsip, perusahaan tetap berpedoman pada ketentuan polis yang mengatur masa berlaku penjaminan. Jika risiko terjadi di luar periode pertanggungan, maka klaim tersebut tidak termasuk dalam tanggung jawab perusahaan penjamin.

Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan tetap menjalankan ketentuan polis secara konsisten dalam menentukan kelayakan klaim.

c. Risiko yang Tidak Ditanggung

Teori menjelaskan bahwa setiap polis asuransi memiliki batasan risiko yang ditanggung dan risiko yang tidak ditanggung (exclusion). Apabila risiko yang terjadi tidak termasuk dalam cakupan pertanggungan, maka klaim tidak dapat disetujui.

Berdasarkan hasil penelitian, salah satu penyebab klaim ditolak di PT. Askrindo Syariah Cabang Padang adalah karena risiko yang terjadi tidak termasuk dalam risiko yang dijamin dalam perjanjian kerja sama (PKS) dan polis asuransi. Hal ini juga dijelaskan oleh pihak perusahaan bahwa klaim akan dibayarkan apabila hak klaim terpenuhi sesuai ketentuan yang telah disepakati.

Apabila risiko yang terjadi berada di luar cakupan penjaminan, maka klaim tersebut tidak dapat diproses. Temuan ini menunjukkan bahwa penolakan klaim merupakan bagian dari penerapan manajemen risiko perusahaan agar pembayaran klaim tetap sesuai dengan ketentuan polis.

d. Ketidaksesuaian Risiko dengan Akad Syariah

Dalam asuransi syariah, klaim hanya dapat dibayarkan apabila risiko yang terjadi sesuai dengan prinsip syariah dan akad yang telah disepakati. Risiko yang bertentangan dengan prinsip syariah tidak dapat dijamin oleh perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Askrindo Syariah Cabang Padang sangat memperhatikan kesesuaian antara risiko yang diajukan dalam klaim dengan akad pembiayaan yang telah disepakati sejak awal. Apabila ditemukan ketidaksesuaian antara syarat klaim dengan akad pembiayaan, maka klaim tersebut dapat dinyatakan tidak dapat diklaim.

Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan menjalankan operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah yang menekankan nilai amanah, keadilan, dan kepatuhan terhadap akad.

e. Keterlambatan Pengajuan Klaim

Teori menyebutkan bahwa setiap klaim memiliki batas waktu pengajuan tertentu setelah terjadinya risiko. Apabila klaim diajukan melewati batas waktu tersebut, maka klaim dapat ditolak.

Berdasarkan hasil penelitian, keterlambatan pengajuan klaim merupakan salah satu kendala yang sering terjadi dalam proses penanganan klaim di PT. Askrindo Syariah Cabang Padang. Pihak perusahaan menjelaskan bahwa setiap klaim memiliki batas waktu pelaporan yang harus dipatuhi oleh pihak bank sebagai pemegang polis.

Apabila pengajuan klaim dilakukan setelah melewati batas waktu yang ditentukan, maka proses klaim menjadi terhambat bahkan tidak dapat diproses sesuai prosedur yang berlaku.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis problematika klaim asuransi jaminan pembiayaan yang ditolak (unclaimable) pada PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Padang, dapat disimpulkan bahwa: Problematika penolakan klaim terjadi pada tahapan pengajuan dan analisis klaim. Dalam praktiknya, masih ditemukan kendala berupa ketidaksesuaian antara prosedur klaim yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan di lapangan, terutama terkait kelengkapan dokumen, ketepatan waktu pengajuan klaim, serta pemahaman pihak terkait terhadap ketentuan klaim jaminan pembiayaan. Kondisi ini menyebabkan sebagian klaim yang diajukan tidak dapat diproses lebih lanjut dan dinyatakan ditolak atau unclaimable. Faktor-faktor yang menyebabkan klaim asuransi pembiayaan ditolak (unclaimable) di PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Padang antara lain adalah ketidaklengkapan dokumen klaim, keterlambatan penyampaian klaim dari pihak bank penyalur pembiayaan, serta adanya ketidaksesuaian data pembiayaan dengan ketentuan yang tercantum dalam akad penjaminan.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10284
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Referensi

1. Afriani, Rizka. "Problematika Klaim Asuransi Pada Pt. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan." *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 8, no. 3 (2023): 1044–51. http://dx.doi.org/10.30651/jms.v8i2.19116.
2. Ajib, Muhammad. *Asuransi Syariah*. *Asuransi Syariah*. 1st ed. Jakarta Selatan: Rumah Fiqih Publishing, 2019.
3. Ariski, Martogi, and Aqwa Naser Daulay. "Analisis Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Penolakan Suatu Klaim Nasabah Asuransi (Studi Kasus Pada Perusahaan Askrindo Syariah)." *Journal of Education Transportation and Business* 1, no. 2 (2024): 605–11. https://doi.org/10.57235/jetbus.v1i2.4176.
4. Budi Karyanto, Lukman Hakim Aziz. *Pengantar Ekonomi Syariah*. Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021.
5. Deni Darmawan. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.
6. Fauzi, Wetria. *Hukum Asuransi*. Kota Padang: Andalas University Press, 2019. http://repo.unand.ac.id/37110/4/Buku Hukum Asuransi.pdf.
7. Gunawan, Imam. *Metode Pnelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
8. Harahap, Nursapia. *Penelitian Kualitatif*. 1st ed. Medan: Wal Ashri Publishing, 2020.
9. Hasan, Nurul Ichsan. *Pengantar Asuransi Syariah*. 1st ed. Jakarta: Gaung Persada Group, 2014.
10. indah suwarni. "Deskriptif Proteksi (Ekonomi, Kesehatan) Dan Benefit Bagi Nasabah Pengguna Jasa Asuransi Syariah Indonesia." *Ekonomi Islam* 3, no. 2 (2023): 1–18. https://jurnal.uic.ac.id/Al-Musyarakah/article/view/211/131.
11. Lukman Nul Hakim. "Wawancara Terhadap Elit, Aspirasi." *Ulasan Metodologi Kualitatif* 4, no. 2 (2013): 145.
12. Mardani. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017.
13. Mucharom, Rully Syahrul. "Otentisitas Asuransi Syariah: Perspektif Hukum Islam Dan UU No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian." *Al-Ihkam: Jurnal Hukum & Pranata Sosial* 12, no. 1 (2017): 107. https://doi.org/10.19105/al-ihkam.v12i1.1198.
14. Nurnasrina. *Perbankan Syariah I*. Pekanbaru: Suska Press, 2012.
15. Sakinah, Nurul, and Habibatur Ridhah. "Analisis Penyebab Penolakan Klaim Asuransi Kerugian Syariah Oleh Perusahaan Asuransi." *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan* 3, no. 2 (2023): 295–306. https://doi.org/10.55606/jurimbik.v3i2.524.
16. Zainuddin Ali. *Hukum Ekonomi Syariah*. Jakatra: Sinar Grafikasi, 2028.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10284
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)