

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kersajanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 3 Juni 2022



**Nabilla Amatullah Ardita Putri**  
**NIM. 181430023**

## ABSTRAK

**Nama: Nabilla Amatullah Ardita Putri, NIM: 181430023, Judul Skripsi: Analisis Prosedur Underwriting Dalam Meminimalisir Terjadinya Klaim Pada Produk Asuransi Kecelakaan Diri Individu (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Ro Serang City).**

Pada perusahaan asuransi sendiri sebagai lembaga pengalihan risiko, karena ruang lingkup tersebut tentunya perusahaan punya perhitungan sendiri agar perusahaan tidak rugi, yaitu merumuskan masalah-masalah yang ada dengan diterapkannya manajemen risiko melalui proses *underwriting*. Bagi perusahaan asuransi terjadinya klaim adalah risiko.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1). Bagaimana Prosedur *Underwriting* Pada Produk Asuransi Kecelakaan Diri Individu Di PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City? 2). Apa Saja Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Proses *Underwriting* Pada Produk Asuransi Kecelakaan Diri Individu Di PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City? 3). Bagaimana Tingkat Keberhasilan *Underwriter* Dalam Meminimalisir Klaim Yang Terjadi Pada Produk Asuransi Kecelakaan Diri Individu Di PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1). Untuk mengetahui bagaimana Prosedur *Underwriting* Pada Produk Asuransi Kecelakaan Diri Individu Di PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City. 2), Untuk mengetahui Apa Saja Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Proses *Underwriting* Pada Produk Asuransi Kecelakaan Diri Individu Di PT. Asuransi Takaful Keluarga RO City Serang. 3). Untuk mengetahui bagaimana Tingkat Keberhasilan *underwriter* dalam Meminimalisir Klaim Yang Terjadi Pada Produk Asuransi Kecelakaan Diri Individu Di PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City.

Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif. Data yang digunakan data primer dan data sekunder. Data primer yaitu melakukan wawancara, dokumentasi dan observasi langsung pada PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City. Data sekunder yang bersumber dari buku-buku, jurnal, artikel, website, dan sumber lainnya.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Prosedur *underwriting* yang dilakukan oleh PT Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City dilakukan dengan sangat cermat dan teliti sesuai *Standard Operasional Prosedur Underwriting*. Dengan seleksi risiko yang dilakukan pada faktor-faktor yang mempengaruhi seperti usia, masa perjanjian, riwayat kesehatan, hobi dan pekerjaan. Rasio klaim yang dimiliki perusahaan pada tahun 2018-2021 yaitu 0%, karena pada 4 tahun tersebut tidak ada klaim yang terjadi. Akan tetapi dilihat dari pendapatan premi yang diperoleh perusahaan tidak mendapatkan hasil yang maksimal atau rendahnya premi yang didapatkan perusahaan.

**Kata Kunci: *Underwriting, Klaim, Produk Kecelakaan Diri Individu***



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. (0254) 2003332 Fax (0254) 200022

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: Skripsi	<b>Dekan</b> Fakultas
Perihal	: <b>Pengajuan Ujian Munaqasyah a.n. Nabilla Amatullah Ardita Putri NIM. 181430023</b>	Ekonomi dan Bisnis Islam <b>UIN SMH BANTEN</b> Di <i>Serang</i>

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Diperkenalkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Nabilla Amatullah Ardita Putri, NIM. 181430023** dengan judul Skripsi "*Analisis Prosedur Underwriting Dalam Meminimalisir Terjadinya Klaim Pada Produk Asuransi Kecelakaan Diri Individu (Studi Kasus PT Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City)*", diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 3 Juni 2022

**Pembimbing I**

**Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag., M.M, CHCM**  
NIP. 197203171999031001

**Pembimbing II**

**Muhamad Fadli Azim, S.Si., M.Si**  
NIP. 198705312019031010

**SURAT PERSETUJUAN**

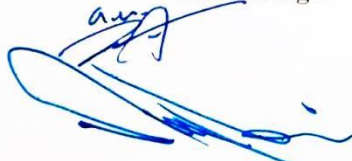
**ANALISIS PROSEDUR *UNDERWRITING* DALAM  
MEMINIMALISIR TERJADINYA KLAIM PADA  
PRODUK ASURANSI KECELAKAAN DIRI INDIVIDU  
(Studi Kasus PT Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City)**

Oleh:

Nabilla Amatullah Ardita Putri  
NIM: 181430023

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag., M.M., CHCM  
NIP. 197203171999031001

Pembimbing II



Muhamad Fadli Azim, S.Si., M.Si  
NIP. 198705312019031010

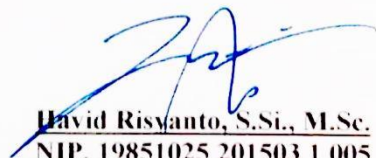
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan Asuransi Syariah



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI  
NIP. 196402121991032003



David Risyanto, S.Si., M.Sc.  
NIP. 19851025 201503 1 005

## PENGESAHAN

Skripsi a.n.Nabilla Amatullah Ardita Putri NIM: 181430023 yang berjudul: *“Analisis Prosedur Underwriting Dalam Meminimalisir Terjadinya Klaim Pada Produk Asuransi Kecelakaan Diri Individu (Studi Kasus PT Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City)”*, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 24 Juni 2022 skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 24 Juni 2022

### Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Budi Sudrajat, M.A.  
NIP. 197403072002121004

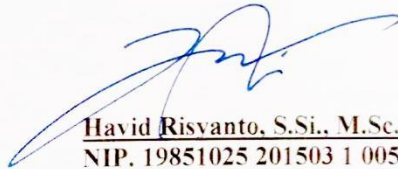
Sekretaris Merangkap Anggota



Trisna Taufik Darmawansyah, M.E.  
NIP. 199105242020121008

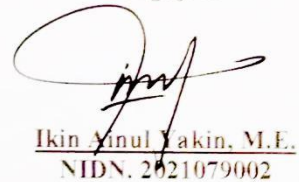
Anggota-Anggota,

Penguji I



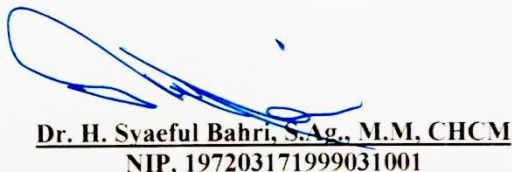
Havid Risyanto, S.Si., M.Sc.  
NIP. 19851025 201503 1 005

Penguji II



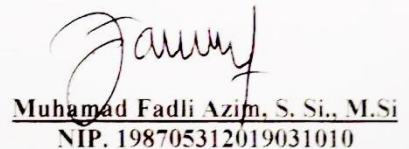
Ikin Anul Yakin, M.E.  
NIDN. 2021079002

Pembimbing I



Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag., M.M, CHCM  
NIP. 197203171999031001

Pembimbing II



Muhamad Fadli Azim, S. Si., M.Si  
NIP. 198705312019031010

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji dan syukur mari kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya yang tak terhingga. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpah curahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju terang benerang seperti saat ini.

Saya persembahkan penulisan skripsi ini untuk orang-orang yang amat saya cintai dan saya sayangi yaitu keluarga saya, terutama kepada orang tua saya, Bapak Ikhsan Hidayat dan Ibu Een Ernawati atas kasih sayang, dukungan serta doa yang selalu diberikan kepada saya setiap waktu dan juga atas kerja keras orang tua saya dalam mendidik dan memenuhi segala kebutuhan materil. Tidak lupa untuk kakak saya Ekhi dan kedua adik saya Alya dan Rida, yang turut telah memberikan dukungan serta semangat kepada saya. Sehingga saya mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini sebagai bentuk terima kasih yang saya berikan untuk mereka yang pengorbananya tidak sanggup untuk dibalas dengan apapun hanya dengan doa yang dapat disanjungkan “Ampunilah dosa-dosa mereka sebagaimana mereka telah mengasihisayangi Diriku diwaktu kecil. Aamiin”, saya harap dapat memberikan suatu kebanggaan kepada mereka.

Dan juga saya ucapkan terima kasih untuk sahabat-sahabat saya, teman-teman saya yang tiada hentinya memberikan support, semangat dan membantu saya dikala sedang kesulitan. Sehingga saya selalu bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

## MOTTO

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمْ الْعُسْرَ

“Allah mengkhendaki kemudahan bagimu, dan tidak mengkhendaki kesukaran bagimu. “

Q.S Al-Baqarah (2) : 185

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Nabilla Amatullah Ardita Putri, lahir di Pandeglang 21-Desember-2000, anak kedua dari empat bersaudara, dari orang tua bernama, bapak Ikhsan Hidayat dan Ibu Een Ernawati. Alamat tempat tinggal di Kp. Sawah Desa. Pagelaran, Kecamatan. Pagelaran, Kabupaten. Pandeglang, Provinsi-Banten.

Pendidikan formal yang telah penulis tempuh mulai dari sekolah dasar di SDN Pagelaran 3 lulus pada tahun 2012, kemudian melanjutkan sekolah menengah pertama di MTsN Pandeglang II Labuan lulus pada tahun 2015, dan sekolah menengah atas di SMAN 3 Pandeglang lulus pada tahun 2018. Kemudian penulis melanjutkan studi di perguruan tinggi UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Asuransi Syariah (AS).



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih di berikan nikmat sehat wal'afiat. Shalawat seta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir Zaman.

Skripsi ini kemungkinan besar tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Havid Risyanto, S.Si., M.Sc. Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag., M.M., CHCM. Selaku Pembimbing I dan Bapak Muhamad. Fadli Azim, M.Si Selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Havid Risyanto, S.Si., M.Sc. sebagai penguji I dan Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E. selaku Penguji II yang telah banyak memberikan arahan, koreksi dan perbaikan dalam penelitian skripsi ini.
6. Ibu Trisna Erlinda sebagai Pimpinan PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City dan Kak Nizma Rizkia sebagai Admin PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City yang membantu memberikan informasi mengenai skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
8. Keluarga saya, terutama kedua orang tua saya, Bapak Ikhsan Hidayat dan Ibu Een Ernawati terima kasih atas kasih sayang, dorongan, do'a, nasihat, motivasi dan pengorbanan kalian dalam bentuk apapun itu selama ini. Serta kakak dan adik saya yang juga turut mensupport.
9. Teman dan sahabat saya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan support dan membantu memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi ini.

10. Kepada teman-teman sekelas saya AS-A angkatan 2018. Terima kasih atas dukungannya selama ini, semoga sukses selalu dan dilancarkan segala urusannya.
11. Yang terakhir, saya ucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri, terima kasih telah berjuang selama ini, tidak menyerah dalam situasi apapun bahkan dalam kondisi paling terpuruk sekalipun. Terima kasih terus dapat melangkah maju, terus mau belajar mengenal hal baru. Terima kasih tidak egois dalam menghadapi sesuatu. Terus semangat sampai cita-citamu tercapai!!

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 3 Juni 2022

Penulis,



**NABILLA AMATULLAH ARDITA PUTRI**  
**NIM. 181430023**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iii
<b>SURAT PERSETUJUAN</b> .....	vi
<b>PENGESAHAN</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Penelitian .....	14
C. Perumusan Masalah .....	15
D. Tujuan Penelitian .....	16
E. Manfaat Penelitian .....	16
F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	18
G. Kerangka Pemikiran .....	26
H. Metode Penelitian .....	28
I. Sistematika Penulisan .....	34
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	37

A. Asuransi Syariah .....	37
1. Pengertian Asuransi Syariah .....	37
2. Prinsip-prinsip Syariah .....	42
3. Landasan Hukum Syariah .....	47
4. Tujuan dan Manfaat Asuransi .....	56
5. Jenis-jenis resiko asuramnsi .....	61
B. Pengertian <i>Underwriting</i> .....	63
1. Pengertian <i>Underwriting</i> .....	63
2. Proses <i>Underwriting</i> .....	66
3. Jenis-jenis risiko yang Mempengaruhi <i>Underwriting</i> .....	69
4. Tugas <i>Underwriting</i> .....	71
C. Pengertian klaim.....	74
D. Pengertian Asuransi Kecelakaan Diri.....	85
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN ASURANSI TAKAFUL KELUARGA RO SERANG CITY .....</b>	<b>87</b>
A. Sejarah Perusahaan PT Asuransi Takaful Keluarga.....	87
B. Visi dan Misi Perusahaan .....	89
C. Struktur Organisasi.....	90
D. Produk-produk Perusahaan PT. Asuransi Takaful Keluarga.....	91
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>118</b>

A. Bagaimana Prosedur Underwriting Pada Produk Asuransi Kecelakaan Diri Individu PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City .....	117
B. Apa Saja Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Proses Underwriting Pada Produk Asuransi Kecelakaan Diri Individu PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City .....	135
C. Bagaimana Tingkat Keberhasilan Underwriter Dalam Meminimalisir Terjadinya Klaim Pada Produk Asuransi Kecelakaan Diri Individu PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City .....	139
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>149</b>
A. Kesimpulan .....	149
B. Saran.....	152

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Peserta Dan Klaim.....	13
Tabel 2.1 Jenis klaim yang diberikan perusahaan .....	82
Tabel 4.1 Rasio Klaim .....	140

## **DAFTAR GAMBAR**

Bagan 2.1 Gambaran Sederhana Proses Klaim .....	80
Bagan 3.1 Struktur Organisasi PT Asuransi Takaful Keluarga RO Serang City .....	90
Grafik 4.1 Rasio Klaim .....	146