

## **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 kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 03 Juni 2022



Liana Nurul Izzah  
NIM. 181430013

## ABSTRAK

Nama: Liana Nurul Izzah, NIM: 181430013, Judul Skripsi: *Analisis Prosedur Pengajuan Klaim Pada Produk Kecelakaan Diri (Studi Kasus Pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang)*.

Pemahaman masyarakat yang terlalu sederhana atau kurang memahami mengenai prosedur pengajuan klaim sering menjadi pemicu munculnya masalah dalam proses klaim asuransi kecelakaan diri. Faktanya bahwa di dalam polis berisi ketentuan-ketentuan lain termasuk risiko yang dipertanggungkan. Masalah prosedur pengajuan klaim sesungguhnya sangat sederhana, tetapi karena peserta kurang memahami kontrak dari asuransi yang dimilikinya, maka hal ini menjadi suatu masalah yang sulit.

Perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1). Bagaimana prosedur pengajuan klaim pada produk kecelakaan diri di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang?. 2). Bagaimana proses pengambilan keputusan terhadap diterima atau ditolaknya klaim nasabah pada produk kecelakaan diri di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1). Menganalisis prosedur pengajuan klaim pada produk kecelakaan diri di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang. 2). Mengetahui proses pengambilan keputusan terhadap diterima atau ditolaknya klaim nasabah pada produk kecelakaan diri di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan pendekatan penelitian yang digunakan yaitu penelitian langsung yang dilakukan dengan wawancara pada perusahaan. Adapun teknik analisis data yang penulis gunakan yaitu teknik analisis data kualitatif deskriptif.

Kesimpulannya prosedur pengajuan klaim asuransi kecelakaan diri pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, peserta harus melaporkan kepada agen atau perusahaan, lalu mengisi formulir klaim dan melengkapi dokumen yang diminta oleh perusahaan. Jika dokumen sudah lengkap maka perusahaan akan mengecek dan survei ke lapangan. Setelah itu perusahaan akan memproses klaim akan diterima atau ditolak.

***Kata Kunci: Klaim, Prosedur, Kecelakaan Diri.***



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

---

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	<b>Dekan</b> Fakultas Ekonomi dan
Hal	: <b>Usulan Munaqasyah</b>	Bisnis Islam
	<b>a.n. Liana Nurul Izzah</b>	<b>UIN SMH Banten</b>
	<b>NIM. 181430013</b>	di –
		Serang

***Assalamu'alaikum Wr. Wb.***

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Liana Nurul Izzah, NIM. 181430013** dengan judul Skripsi ***"Analisis Prosedur Pengajuan Klaim Pada Produk Kecelakaan Diri (Studi Kasus Pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang)"***, 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, 03 Juni 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

**Aan Ansori, S.Kom., M.M**  
NIP. 197310152007011027

**Henny Saraswati, M.M**  
NIP. 198511172019032013

**PERSETUJUAN**

**ANALISIS PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM**  
**PADA PRODUK KECELAKAAN DIRI**  
**(STUDI KASUS PADA PT ASURANSI UMUM BUMIPUTERA**  
**MUDA 1967 CABANG SERANG)**

Oleh:

**Liana Nurul Izzah**  
**NIM: 181430013**

Menyetujui,

Pembimbing I



**Aan Ansori, S.Kom., M.M**  
**NIP. 197310152007011027**

Pembimbing II



**Henny Saraswati, M.M**  
**NIP. 198511172019032013**

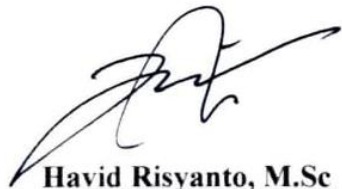
Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam**



**H. Nhasatul Masykuroh, M.SI**  
**NIP. 196402211991032003**

**Ketua Jurusan  
Asuransi Syariah**



**Havid Risyanto, M.Sc**  
**NIP. 198510252015031005**


## PENGESAHAN

Skripsi a.n. Liana Nurul Izzah NIM: 181430013 yang berjudul: **“Analisis Prosedur Pengajuan Klaim Pada Produk Kecelakaan Diri (Studi Kasus Pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang)”**, 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. Wazin, M.Si**  
NIP. 196302251990031005

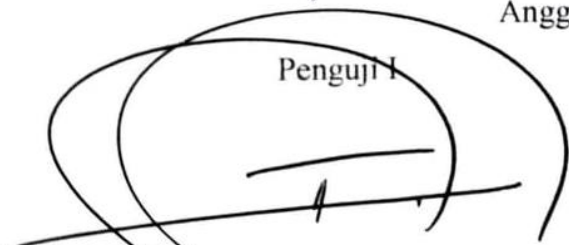
Anggota-Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota



**Wahri Irawan, M.Si**  
NIDN. 2005059602

Penguji I



**Rustamunadi, S.H., M.H**  
NIP. 196709241989031001

Penguji II




**Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si**  
NIP. 198003102011012008

Pembimbing I



**Aan Ansori, S.Kom., M.M**  
NIP. 197310152007011027

Pembimbing II



**Henny Saraswati, M.M**  
NIP. 198511172019032013

## PERSEMBAHAN

*Penulis mempersembahkan Skripsi ini untuk kedua Orang Tua, Ayahanda Syarifudin dan Ibunda Undayah tercinta yang telah mendidik serta selalu mencurahkan rasa kasih sayangnya hingga saat ini, pengorbanan keduanya tak sanggup untuk dibalas dengan apapun hanya dengan doa yang dapat disanjungkan. Ampunilah dosa-dosa mereka, berilah kasih sayang pada mereka sebagaimana mereka telah mengasihisayangi diriku di waktu kecil.. Aamiin.*

*Tidak lupa juga ucapan terima kasih saya sampaikan kepada kakak-kakakku Suma'ah, S.Sos.I, Rus'an, S.Pd.I dan keluarga, yang telah memberikan dukungan dan selalu menjadi motivasi saya untuk menuntut ilmu hingga saya dapat menyelesaikan pendidikan ini.*

## MOTTO HIDUP

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ  
وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا {النساء : ٩}

*“Dan hendaklah takut (kepada Allah) orang-orang yang  
sekiranya mereka meninggalkan keturunan yang lemah di  
belakang mereka yang mereka khawatir terhadap  
(kesejahteraan)nya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertakwa  
kepada Allah, dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur  
kata yang benar.”*

(QS. An-Nisa' : 9)

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama lengkap Liana Nurul Izzah, lahir di Pandeglang pada 22 Juni 2000, anak ketiga dari tiga bersaudara, dari orang tua bernama, Ayah Syarifudin dan Ibu Undayah.

Pendidikan yang telah ditempuh TK RA Kartini lulus Tahun 2006, MI MA Langensari lulus Tahun 2012, MTs MA Cikaliung lulus Tahun 2015, Madrasah Aliyah MA Pusat Menes lulus Tahun 2018, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

Selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi intra kampus yaitu DEMA (Dewan Eksekutif Mahasiswa) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, sebagai anggota dan pengurus tahun 2020 sampai 2021. Sementara penulis juga aktif di organisasi ekstra kampus yaitu PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia) sebagai anggota dan pengurus tahun 2018 sampai 2021.



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Ungkapan Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih di berikan nikmat sehat wal'afiat. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “***Analisis Prosedur Pengajuan Klaim Pada Produk Kecelakaan Diri (Studi Kasus Pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang)***”.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

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 Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

3. Bapak Havid Risyanto, M.Sc., Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Aan Ansori, S.Kom, M.M., selaku Pembimbing I dan Ibu Henny Saraswati, M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Rustamunadi, S.H., M.H., selaku Penguji Sidang I dan Ibu Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si., selaku Penguji Sidang II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menguji, mengarahkan serta memberi petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Yedi Dwinugro sebagai Marketing Manager dan Bapak Mohamad Ardabili sebagai Underwriting & Finance Head PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang yang telah membantu memberikan informasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
8. Kepada rekan-rekan yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

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 penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 03 Juni 2022  
Penulis,

Liana Nurul Izzah  
NIM. 181430013

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>LEMBAR MOTTO HIDUP</b> .....	vii
<b>LEMBAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	12
C. Pembatasan Masalah.....	12
D. Perumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian .....	13
F. Manfaat Penelitian .....	13
G. Kerangka Pemikiran .....	14
H. Metode Penelitian .....	16
I. Sistematika Penulisan .....	23
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PT ASURANSI UMUM</b> <b>BUMIPUTERA MUDA 1967 CABANG</b> <b>SERANG</b> .....	25

A. Sejarah Perusahaan .....	25
B. Visi dan Misi.....	26
C. Falsafah dan Nilai Dasar .....	27
D. Budaya Perusahaan .....	27
E. Kelompok Usaha.....	28
F. Penghargaan.....	29
G. Produk Asuransi BUMIDA.....	30
H. Struktur Organisasi .....	38
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>39</b>
A. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	39
1. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) ...	39
2. Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP).....	40
3. Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	41
4. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP).....	42
B. Klaim.....	43
C. Asuransi Kecelakaan Diri .....	45
D. Penelitian Terdahulu .....	55
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>59</b>
A. Analisis Prosedur Pengajuan Klaim Pada Produk Kecelakaan Diri .....	59
B. Proses Pengambilan Keputusan Terhadap Diterima Atau Ditolaknya Klaim Nasabah Pada Produk Kecelakaan Diri .....	69
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan.....	73

B. Saran-saran .....	74
----------------------	----

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**