

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Setiap kegiatan dalam kehidupan manusia akan selalu dihadapkan dengan risiko. Risiko adalah ketidakpastian yang mungkin melahirkan kerugian (*loss*).<sup>1</sup> Sehingga banyak orang ingin menghindari risiko tersebut dengan harapan hidupnya merasa aman dan terlindungi. Risiko yang terjadi kepada seseorang tidak dapat dihindarkan, sehingga peluang terjadinya risiko menjadi suatu kemungkinan yang bisa terjadi kepada seseorang secara tidak terduga.

Bentuk usaha yang dilakukan seseorang untuk menghadapi risiko atau meminimalisir terjadinya risiko ialah dengan melimpahkan risiko tersebut kepada pihak lain, sehingga pilihan yang tepat yakni melalui asuransi. Tujuan dari asuransi itu sendiri adalah untuk memberikan

---

<sup>1</sup>Abbas Salim, *Asuransi an Manajemen Risiko*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), h. 4.

perlindungan atau proteksi atas kerugian finansial, yang diakibatkan oleh kejadian yang tidak terduga.

Menurut Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, menyatakan bahwa Asuransi Syariah adalah kumpulan perjanjian, yang terdiri dari perjanjian antara perusahaan asuransi syariah dengan pemegang polis serta perjanjian di antara para pemegang polis, terkait dengan pengelolaan kontribusi sesuai dengan prinsip syariah guna saling menolong dan melindungi.<sup>2</sup>

Perbedaan antara asuransi syariah dengan asuransi konvensional sebenarnya tidak terlalu terlihat, namun pada dasarnya perbedaannya terletak pada perjanjian transaksinya. Jika sistem pada asuransi konvensional ialah *Transfer Of Risk*, sedangkan pada perusahaan asuransi syariah sistemnya adalah berbagi risiko (*Sharing Of Risk*). Inti dari hubungan antara perusahaan asuransi dengan pemegang polis adalah untuk membantu atau tolong menolong antara peserta, bukan memindahkan risiko dari pemegang polis kepada perusahaan

---

<sup>2</sup>Wetria Fauzi, *Hukum Asuransi di Indonesia*, (Padang: Andalas University Press, 2019), h. 30.

asuransi. Salah satu perusahaan asuransi syariah yang berkembang di Indonesia adalah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang.

Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang adalah perusahaan asuransi jiwa syariah yang peduli terhadap perkembangan asuransi di Serang, terutama kebutuhan masyarakat untuk bermuamalah dengan berlandaskan pada syariat islam. Sebagai perusahaan yang mengelola risiko dengan sistem ta'awuni (*Sharing of risk*), yaitu dengan menghibahkan sebagian atau seluruh kontribusi dari dana tabarru' yang digunakan untuk menyelesaikan klaim ataupun jika terjadi bencana ataupun musibah yang dialami oleh peserta lain. Pengelolaan dana dilakukan secara terpisah, kontribusi dari peserta dimasukkan ke dana tabarru serta perusahaan tidak berhak mengambil ataupun menggunakan dana tersebut. Sehingga dalam sistem ini tidak terdapat unsur *gharar* (ketidakpastian), *maisir* (taruhan) serta riba.

PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera resmi beroperasi pada tanggal 5 September 2016 setelah

mendapatkan izin usaha di bidang asuransi jiwa sesuai dengan prinsip syariah dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan No. KEP74/D.05/2016. PT Asuransi Jiwa Syariah lahir sebagai perusahaan asuransi jiwa dengan jaringan 50 Kantor Pemasaran Syariah (KPS) yang cukup luas di 39 kota dan didukung oleh lebih dari 3.000 tenaga berpengalaman dalam pemasaran asuransi syariah.<sup>3</sup>

Dari banyaknya produk asuransi yang ditawarkan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, terdapat salah satu produk yaitu asuransi pendidikan atau dikenal dengan “Asuransi Mitra Iqra Plus”. Asuransi ini bertujuan untuk merencanakan dana tabungan pendidikan bagi anak sejak dini. Pendidikan merupakan asset penting bagi kemajuan suatu bangsa, oleh karena itu semua warga negara harus dan wajib mengikuti jenjang pendidikan anak usia dini, dasar, menengah, dan pendidikan tinggi.<sup>4</sup> Oleh karena itu, solusi yang tepat

---

<sup>3</sup>*Company Profile*, PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Serang-Banten <http://bumiputerasyariah.co.id>

<sup>4</sup>Dedi Kurnain, “Analisis Klaim Pada produk Asuransi Pendidikan (Studi Kasus pada PT. Asuransi Jiwa BRIngin Life),” (Skripsi FEB UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017), h. 5.

dalam mempersiapkan dana pembayaran sekolah yakni dengan asuransi pendidikan sebagai bentuk perlindungan bagi masyarakat untuk membiayai pendidikan anak-anaknya dimasa mendatang.

Tentunya ketika memilih asuransi pendidikan harus yang aman dan sesuai dengan syariat islam. Dimana sistem operasional yang diterapkan harus terhindar dari unsur *gharar*, *maisir* dan *riba* yaitu sistem pengelolaan dananya dapat memisahkan rekening dana nasabah dengan rekening *tabarru*, yang bertujuan guna menghindari tercampurnya dana yang telah terkumpul. Dari dana peserta yang terkumpul maka akan diinvestasikan kepada instrumen yang dibenarkan oleh syariat islam.

Klaim merupakan permintaan resmi kepada salah satu dari dua pihak yang memiliki ikatan agar haknya terpenuhi sesuai dengan ketentuan polis yang telah disepakati antara kedua belah pihak. Menurut Muhammad Syakir Sulla, klaim

ialah proses dimana peserta dapat memperoleh hak berdasarkan kesepakatan.<sup>5</sup>

Dalam industri asuransi pembayaran klaim kerap jadi permasalahan. Pembayaran klaim yang bermasalah dapat diakibatkan bukan hanya dari perusahaan asuransi saja, melainkan bisa dari kesalahan peserta asuransi. Dilansir dari [finance.detik.com](https://finance.detik.com), bahwa menurut Irvan Rahardjo pengamat asuransi sekaligus penulis buku robohnya asuransi kami mengungkapkan masalah Asuransi jiwa bumiputera terjadi karena lemahnya tata kelola, lemahnya pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan kurangnya pemahaman tentang *asset liability management*.<sup>6</sup> Dilansir dari CNBC Indonesia, bahwa pihak bumiputera tengah berupaya menyelesaikan klaim dana nasabah pemegang polis sebanyak 3 juta peserta di seluruh Indonesia, dengan total outstanding (termasuk tunggakan klaim) mencapai Rp 10 triliun sampai Rp 12

---

<sup>5</sup> Muhammad Syakir Sulla, *Asuransi Syariah (Life and General) Konsep dan Operasional*, (Jakarta: Gema Insan Press, 2004), h. 259.

<sup>6</sup> [Finance.detik.com](https://finance.detik.com) <https://finance.detik.com/moneter/d-5489931/alasan-asuransi-bumiputera-gagal-bayar-terungkap>, diakses pada 26 Juni 2022 pukul 23:40.

triliun.<sup>7</sup> Dilansir dari CNBC Indonesia.com, bahwa direktur utama bumiputera, Faizal Karim menyebutkan bahwa bumiputera telah membayarkan klaim nasabah sebesar Rp 4 triliun sepanjang 2017-2019, dan pada tahun 2021 akan dibayarkan Rp 1,1 triliun klaim nasabah.<sup>8</sup> Menurut Bapak Ade Jaya Sutisna, selaku kepala cabang PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang pengajuan klaim yang bermasalah yang ditimbulkan oleh peserta asuransi diantaranya terkait ketidak lengkapan dokumen yang diajukan oleh peserta, peserta kurang mengerti atau ketidak tahuan terkait proses dan prosedur pengajuan klaim, pemegang polis menjadikan asuransi sebagai peluang untuk melakukan kejahatan karena peserta tidak memberikan informasi yang sebenar-benarnya dan ketidak jujuran peserta sebelum menjadi pemegang polis, dan ketika klaim tidak

---

7

CnbcIndonesia  
<https://www.cnbcindonesia.com/market/20210112145754-19-215351/ajb-buiputera-siap-bayar-klaim-rp-11-t-ini-rinciannya>, diakses pada 26 Juni pukul 23:59.

8

CnbcIndonesia  
<http://www.cnbcindonesia.com/market/20201228141543-17-211953/outstanding-klaim-bumiputera-tembus-rp-12-t-gimana-bayarnya>, diakses pada 27 Juni pukul 00:05.

dicairkan atau tidak dibayarkan maka akan menyebabkan citra perusahaan asuransi jatuh akibat peluang yang disebabkan itikad yang tidak baik. Hal ini menimbulkan pendapat masyarakat yang menganggap bahwa perusahaan asuransi terlihat memperlambat ataupun mempersulit nasabah dalam penyelesaian klaim yang diajukan nasabah kepada perusahaan asuransi. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu nasabah asuransi mitra iqra plus PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera yang menganggap bahwa ketika ingin mengajukan klaim tahapan dana pendidikan terasa dipersulit oleh perusahaan, hal ini terjadi karena ketidaktahuan beliau terkait prosedur dan persyaratan yang harus diajukan ketika klaim.<sup>9</sup>

Dari permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Analisis Pelaksanaan Klaim Pada Produk Asuransi**

---

<sup>9</sup> Birli, Nasabah Produk Mitra Iqra Plus PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang-Banten. Wawancara Pribadi, Hari Kamis Tanggal 2 Juni 2022, Pukul 09:48 WIB.



## **Mitra Iqra Plus (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang)”.**

### **B. Identifikasi Masalah**

1. Banyaknya perusahaan asuransi syariah khususnya asuransi jiwa syariah.
2. Banyaknya produk asuransi jiwa syariah yang ditawarkan pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang, salah satunya yaitu asuransi mitra iqra plus.
3. Kurangnya pemahaman peserta terhadap prosedur pengajuan klaim.

### **C. Pembatasan Masalah**

Untuk memudahkan pembahasan dan penyusunan penelitian, maka penelitian ini memfokuskan pada “Analisis Klaim Pada Produk Asuransi Mitra Iqra Plus Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang” yakni terkait prosedur pengajuan klaim, proses pengambilan

keputusan klaim, dan perhitungan klaim pada produk mitra iqra plus.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur klaim produk asuransi mitra iqra plus pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang?
2. Bagaimana proses pengambilan keputusan klaim produk asuransi mitra iqra plus pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang?
3. Bagaimana perhitungan klaim produk asuransi mitra iqra plus pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui prosedur pengajuan klaim produk asuransi mitra iqra plus pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang
2. Untuk mengetahui proses pengambilan keputusan produk asuransi mitra iqra plus pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang
3. Untuk mengetahui perhitungan klaim produk asuransi mitra iqra plus pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang

#### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan pengetahuan yang luas dan mendalam mengenai produk asuransi mitra iqra plus pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang khususnya terkait pembayaran klaim asuransi produk mitra iqra plus.

## 2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu informasi dari berbagai sumber informasi dan dapat digunakan sebagai bahan referensi ataupun tinjauan pustaka untuk menambah informasi penelitian.

## 3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat memberi pengetahuan kepada masyarakat tentang produk asuransi mitra iqra plus pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang.

## **G. Penelitian Terdahulu**

1. Siti Maimunah Lestari, “Analisis Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT. Asuransi Takaful Umum, Fakultas Syariah dan Hukum, 2010”. Kasus yang diangkat dalam penelitian ini, ialah terkait bagaimana sistem pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor, proses pengambilan keputusan asuransi kendaraan bermotor, serta perhitungan klaim asuransi kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini ialah untuk prosedur pengajuan klaim

asuransi jiwa BRIngin Dana Siswa Syariah bagi penerima manfaat adalah dengan cara member itahu peristiwa yang menimbulkan kerugian kepada bagian klaim dengan dokumen-dokumen yang sudah ditentukan. Sedangkan bagi perusahaan prosedur ialah mengecek kelengkapan dokumen peserta. Faktor penentu dalam proses keputusan klaim yaitu kelengkapan dokumen yang diperlukan dan kebenaran dari data-data yang diajukan. Untuk perhitungan klaim dilakukan dengan cara menghitung jumlah kerugian pada kendaraan yang terkena musibah, perhitungannya dilakukan oleh pihak klaim dan bengkel, sedangkan peserta asuransi hanya menunggu sampai kendaraannya selesai diperbaiki. Persamaan pada penelitian ini ialah dari segi pembahasan yaitu membahas terkait klaim. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini yaitu terletak pada subjek penelitiannya, yang menjadi subjek penelitian dalam penelitian ini adalah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang dan pada penelitian ini membahas terkait asuransi pendidikan

2. Ilmi Masfuha, “Pengelolaan Dana Asuransi Pendidikan (Studi Kasus pada PT. Asuransi Takaful Keluarga dan AJ Syariah Bumiputera Yogyakarta), Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2017”. Dalam penelitian ini penulis mengangkat permasalahan terkait bagaimana pengelolaan dana asuransi pendidikan serta bagaimana komparasi pengelolaan dana asuransi pendidikan. Hasil dari penelitian ini ialah bahwa secara umum pengelolaan dana asuransi pendidikan PT. Asuransi Takaful Keluarga serta AJ Syariah Bumiputera Yogyakarta terbilang sama, yakni nasabah membayar premi kepada perusahaan, sehingga dana premi yang terkumpul diinvestasikan oleh perusahaan. Kedua perusahaan ini menginvestasikan dana pada obligasi syariah, reksadana syariah serta depositi syariah. Dengan bagi hasil sebesar 70 persen untuk peserta dan 30 persen untuk perusahaan PT. AJ Syariah Bumiputera, sebaliknya untuk bagi hasil pada PT. Takaful Keluarga yaitu 85 persen untuk peserta dan 15 persen untuk perusahaan. Terdapat perbandingan mendasar

antara kedua perusahaan asuransi syariah ialah dari segi nominal pembayaran premi, penerimaan dana santunan serta dana tahapan pendidikan. Persamaan pada penelitian ini yaitu dari segi pembahasan terkait asuransi pendidikan. Namun terdapat perbedaan yang terletak pada objek penelitiannya, pada penelitian ini memfokuskan pada perhitungan klaim pada produk asuransi mitra iqra serta yang membedakan dengan penelitian ini yaitu subjek pada penelitian ini hanya dilakukan di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang.

3. Putri Sa'ban, "Prosedur dan Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Cabang Pekanbaru), Fakultas Ekonomi dan Ilmu sosial, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2020". Permasalahan yang diangkat pada penelitian ini, yakni bagaimana prosedur klaim asuransi kendaraan bermotor, faktor-faktor yang menjadi kendala dalam prosedur dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor dan apa solusi untuk mengatasi

kendala dalam prosedur dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa prosedur pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor di Asuransi Jasindo Cabang Pekanbaru adalah sudah sesuai SOP, tetapi didalam pelaksanaannya belum sepenuhnya sesuai dengan sebagaimana mestinya. Persamaan pada penelitian ini terletak pada pembahasan terkait klaim. Namun terdapat perbedaan terkait objek yang diteliti yaitu tentang asuransi pendidikan “Mitra Iqra”, selain itu perbedaan dengan penelitian ini terletak pada subjek penelitian yang dilakukan di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang.

## **H. Kerangka Pemikiran**

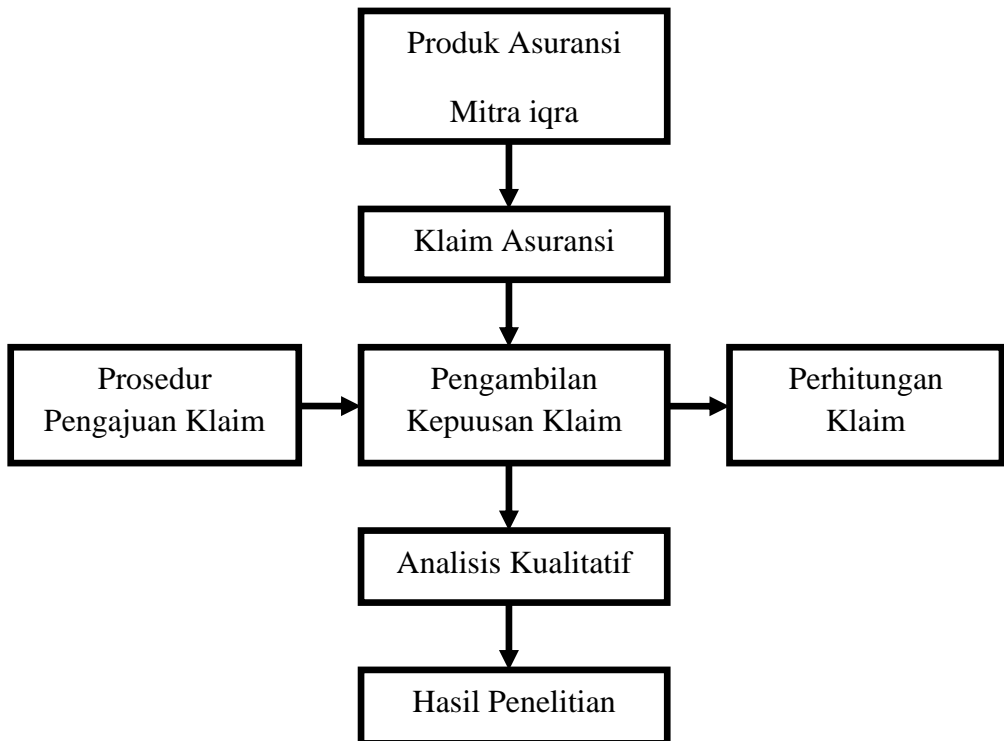
Klaim dalam istilah asuransi diartikan sebagai permintaan atau tuntutan pembayaran manfaat sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam polis asuransi.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup>Nisrina Muthohari, *Panduan Membeli dan Menjual Asuransi*, (Yogyakarta: Buku Pintar, 2012), h. 14.



Pada saat peserta mengalami klaim, hal yang harus dilakukan ialah segera memberitahukan kepada agen ataupun langsung kepada perusahaan asuransi yang bersangkutan dan peserta langsung memenuhi dokumen-dokumen klaim sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan perusahaan. Setelah perusahaan mengetahui langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah memverifikasi klaim sesuai dengan ketentuan kontrak asuransi atau polis. Setelah melaksanakan verifikasi sehingga baru bisa ditetapkan keputusan dari klaim tersebut, apakah klaim tersebut hendak disetujui, ditunda ataupun ditolak. Perusahaan asuransi akan membayarkan manfaat asuransi sesuai dengan jumlah serta jenis asuransi yang tercantum pada isi polis yang telah disetujui antara perusahaan asuransi dan pemegang polis.

**Gambar 1.1****Kerangk Pemikiran****I. Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan untuk dapat memahami, memecahkan, dan memprediksi masalah dalam kehidupan

manusia dengan menggambarkan pengetahuan, teori, bukti, pengembangan dan penelitian.<sup>11</sup>

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah proses menemukan perilaku yang dapat dilihat dalam bentuk data rinci dan kata-kata yang ditulis atau diucapkan orang. Dengan data yang dihasilkan berupa data kualitatif yang dikembangkan dengan menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif ialah jenis prosedur penelitian berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang yang diwawancarai dalam keadaan sejelas mungkin dilapangan.<sup>12</sup> Metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif bertujuan bukan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk menggambarkan sifat atau situasi yang dilakukan secara

---

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet-19, (Bandung: Alfabet, 2013), h. 2.

<sup>12</sup> Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006) h. 19.

jujur dan tidak memihak dalam kasus penelitian, sehingga mendapatkan fakta-fakta atau fenomena yang akurat sesuai dengan yang terjadi.<sup>13</sup>

## **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi dalam penelitian ini adalah wilayah yang menjadi tempat dalam memperoleh informasi. Adapun lokasi tersebut adalah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang, yang beralamat di Jl. Veteran No. 11, Cimuncang, Kec. Serang, Kota Serang, Banten.

## **3. Sumber Data**

Pada penelitian ini, penulis menggunakan data yang bersumber pada dua data yaitu :

### **a. Data Primer**

Data primer ialah informasi ataupun data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya.<sup>14</sup>

Untuk memperoleh data primer, penulis melakukan wawancara kepada pihak PT. Asuransi Jiwa Syariah

---

<sup>13</sup>Juliansyah Noor, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), h. 34.

<sup>14</sup>Bagja Waluya, *Sosiologi: Menyelami Fenomena Sosial di Masyarakat*, (Bandung: PT Setia Purna Inves, 2007), Cet. 1, h. 79.

Bumiputera Cabang Serang yang dianggap dapat memberikan informasi terkait penelitian ini.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang sudah dikumpulkan oleh pihak lain yang dapat digunakan sebagai dokumentasi pendukung.<sup>15</sup> Data sekunder yakni data yang diperoleh dari hasil studi kepustakaan, baik berupa bahan teks ataupun data-data yang memungkinkan. Data sekunder dapat pula diperoleh dari buku, surat kabar, internet, majalah, penelitian terdahulu, serta sumber tertulis lainnya yang memuat data atau informasi tentang topik yang dibahas.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### a. Observasi atau Pengamatan Langsung

Observasi akan dilakukan melalui pengamatan langsung ke lapangan dengan menemui narasumber

---

<sup>15</sup> Herein Puspitawati dan Tin Herawati, *Metode Penelitian Keluarga*, (Bogor: PT Penerbit IPB Press, 2018), h. 172.

yaitu PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang, untuk mengetahui kondisi sesungguhnya yang terjadi di lokasi penelitian yang berkaitan dengan topik penelitian.

c. Wawancara

Wawancara ialah metode pengumpulan data dengan cara bertanya secara langsung kepada pihak PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang. Dalam wawancara ini akan terjalin interaksi komunikasi antara peneliti selaku penanya serta responden selaku pihak yang diharapkan dapat memberikan jawaban. Wawancara bertujuan untuk mencari informasi tentang fokus penelitian yang akan diteliti.<sup>16</sup>

d. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mencatat data yang ada. Metode pengumpulan data melalui dokumen membutuhkan

---

<sup>16</sup>Salim dan Syahrudin, Metodologi Penelitian Kualitatif, cet ke-5, (Bandung: Citapustaka Media, 2012), h. 119.

informasi melalui dokumen.<sup>17</sup> Dengan mengumpulkan dan menganalisis dokumen, baik tertulis, gambar, serta elektronik. Studi dokumentasi bukan hanya sekedar penyusunan dan penulisan laporan dalam bentuk kutipan tentang sejumlah dokumen, namun apa yang dilaporkan ialah hasil analisis terhadap dokumen tersebut.

e. Riset Kepustakaan (*Liberary Research*)

Riset kepustakaan ialah metode untuk mengumpulkan data atau informasi dengan membaca, menganalisis buku, dan mencari berbagai literatur lain yang berkaitan dengan penelitian ini, serta literatur lain yang digunakan untuk mengumpulkan serta menganalisis data dari perpustakaan dalam bentuk buku, jurnal ilmiah yang diterbitkan secara berkala, sejarah-sejarah, dokumen-dokumen dari bahan pustaka lain yang dapat digunakan sebagai sumber referensi di dalam penyusunan penelitian.

---

<sup>17</sup>Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, cet ke-1, (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Ilmu, 2020), h. 49.

## 5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses menemukan dan mengumpulkan data dari hasil penelitian, jika data sudah dikumpulkan akan dianalisis dengan memeriksa data dari berbagai sumber untuk memberikan gambaran yang jelas tentang berbagai jenis keunggulan kompetitif yang dapat diperoleh melalui wawancara. Sesuai pada pendekatan yang digunakan, maka analisis data dilakukan dengan menggunakan metode berikut.<sup>18</sup>

### a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh dari sumber data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, riset kepustakaan dan dokumentasi.

### b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah didefinisikan sebagai proses seleksi yang menyederhanakan, penghapusan, dan

---

<sup>18</sup> S.Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik*, (Bandung: Tarisito, 2008), h.126.



pengeditan data dari catatan hasil di lapangan.<sup>19</sup> Dalam reduksi data, setiap peneliti berpedoman pada tujuan yang ingin dicapai. Reduksi data dapat memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan.<sup>20</sup>

### c. Penyajian Data

Setelah data direduksi, tahapan berikutnya adalah memindai data. Data yang disajikan adalah data kualitatif, yaitu data dalam bentuk non angka, melainkan data yang disusun secara sistematis dalam bentuk berupa tulisan, kata-kata, teks naratif, atau bagan. Peneliti kemudian menganalisis data survei dan wawancara serta bukti-bukti yang ada di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang.<sup>21</sup> Maka penulis menguraikan secara rinci mengenai hasil dari klaim pada produk asuransi mitra iqra.

---

<sup>19</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian...* h. 247.

<sup>20</sup>Fitri Nur Mahmudah, *Analisis Data Kualitatif*, (Yogyakarta: UAD Press, 2021), h. 2.

<sup>21</sup>Hardani dkk, *Metode Penelitian...* h. 168.

#### d. Verifikasi Data

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan. Kesimpulan ini merupakan fungsi menjelaskan reduksi data yang merupakan jawaban permasalahan dalam penelitian yang diangkat.<sup>22</sup>

### J. Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun penulis berdasarkan buku petunjuk “Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun 2021” dengan sistematika yang terbagi dalam lima bab, masing

**BAB I PENDAHULUAN** : Pada bab ini membahas latar belakang masalah, fokus penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

---

<sup>22</sup>Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Solo: Cakra Books, 2014), h. 167.

**BAB II KAJIAN PUSTAKA** : Bab ini membahas tentang teori-teori seputar klaim, produk, dan asuransi pendidikan.

**BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN** : Pada bab ini peneliti akan membahas tentang sejarah, visi dan misi, budaya dan tata nilai perusahaan, produk-produk, struktur organisasi, deskripsi jabatan dan terkait produk mitra iqra plus.

**BAB VI HASIL PENELITIAN** : pada bab ini membahas terkait pokok pembahasan mengenai prosedur pengajuan klaim, proses pengambilan keputusan klaim dan perhitungan klaim pada produk asuransi mitra iqra serta analisa penulis.

**BAB V PENUTUP** : Dalam bab ini membahas tentang uraian kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian serta beberapa saran yang akan ditujukan kepada para pihak terkait dan berkepentingan dengan tema yang diteliti.