


## 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 karya tulis ilmiah saya pribadi.

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

Apabila dikemudian hasil terbukti bahwa Sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelas kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 21 Juni 2022



**Siti Nur Qurrotu Aini**  
NIM. 181430002

## **ABSTRAK**

*Nama: Siti Nur Qurrotu Aini, Nim: 181430002, Judul Skripsi  
Komparasi Prosedur Klaim Biaya Perawatan Pada Produk Asuransi  
Kesehatan (Studi Kasus Pada PT. ABC dan PT. XYZ).*

*Asuransi adalah salah satu cara untuk mengalihkan segala risiko yang belum terjadi dan bisa saja terjadi suatu saat nanti. Dimana pihak penanggung dengan menjamin segala risiko yang mungkin terjadi terhadap diri tertanggung dengan cara membayar premi dengan jumlah tertentu, asuransi Kesehatan ini adalah suatu jenis asuransi yang mana pihak penanggung menjamin segala kemungkinan yang bisa terjadi pada Kesehatan peserta sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.*

*Adapun perumusan masalah pada penelitian ini yaitu 1). Bagaimana prosedur klaim biaya perawatan pada produk Asuransi Kesehatan pada PT. ABC? 2). Bagaimana prosedur klaim biaya perawatan pada produk Asuransi Kesehatan pada PT. XYZ? 3). Bagaimana komparasi prosedur klaim biaya perawatan produk Asuransi Kesehatan pada PT. ABC dan PT. XYZ tersebut?*

*Sedangkan tujuan dari penelitian ini yaitu : 1). Untuk mengetahui apa saja komparasi prosedur klaim biaya perawatan pada produk asuransi kesehatan pada PT. ABC dan PT. XYZ 2). Untuk memudahkan masyarakat untuk mengetahui bagaimana prosedur klaim biaya perawatan produk asuransi kesehatan pada PT. ABC dan PT. XYZ*

*Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dikembangkan menggunakan metode deskriptif. Data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Data primer didapat dari hasil wawancara dan observasi PT. ABC dan PT. XYZ. Data sekunder didapat dari buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu yang relevan dan sumber lainnya.*

*Dalam pengajuan klaim di perusahaan ABC dan XYZ memiliki prosedur yang hampir sama, yaitu melalui PIC terlebih dahulu. Bila sudah melalui PIC maka PIC langsung memproses klaim peserta asuransi ke perusahaan asuransi agar pengajuan klaim segera diproses maksimal 14 hari kerja, dan bila semua prosedur dan dokumen sudah dianggap lengkap maka penggantian klaim akan segera diproses dan ditransfer ke peserta asuransi.*

**Kata Kunci : Prosedur, Klaim, Asuransi Kesehatan**



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

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp.(0254) 2003323 Fax.(0254) 200022

---

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi
HaL	: <b>Usulan Munaqasyah</b>	Dan Bisnis Islam Uin Banten
	<b>a.n Siti Nur Qurrotu Aini</b>	di –
	<b>NIM. 181430002</b>	<b>Serang</b>

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat Bahwa Skripsi Saudari **Siti Nur Qurrotu Aini, Nim 181430002** yang berjudul "*Komparasi Prosedur Klaim Biaya Perawatan Produk Asuransi Kesehatan (Studi Kasus Pada PT. ABC dan PT. XYZ)*", telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada jurusan asuransi syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri sultan maulana hasanuddin banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat dimunaqasyahkan.


Demikian, atas segala perhatian bapak/ibu kami ucapkan terima kasih.


*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Serang, 27 Mei 2022

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
**Dr. Itang, M.Ag**  
**NIP. 197108041998031003**

  
**Muhamad Fadli Azim, M.Si**  
**NIP. 19870531201931010**

**PERSETUJUAN**  
**KOMPARASI PROSEDUR KLAIM BIAYA PERAWATAN**  
**PRODUK ASURANSI KESEHATAN**  
**(STUDI KASUS PADA PT. ABC DAN PT. XYZ)**

Oleh:

Siti Nur Qurrotu Aini  
NIM.181430002

Menyetujui

Pembimbing I,

  
Dr. Itang, M.Ag  
NIP. 197108041998031003

Pembimbing II,


  
Muhamad Fadli Azim, M.Si  
NIP. 19870531201931010

Mengetahui

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
Dr. Hj. Nihavatuf Maekkiroh, M.S.I  
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan  
Asuransi Syariah

  
Havid Risyanto, M.Sc  
NIP. 198510252015031005

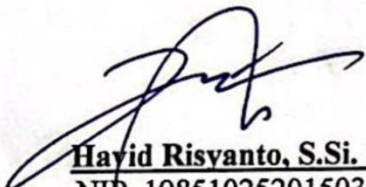
## PENGESAHAN

Skripsi a.n Siti Nur Qurrotu Aini NIM: 181430002 yang berjudul: *"Komparasi Prosedur Klaim Biaya Perawatan Produk Asuransi Kesehatan (Studi Kasus Pada PT. ABC dan PT. XYZ)* telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri "Sultan Maulana Hasanuddin" Banten, pada tanggal 24 Juni 2022

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.


### Sidang Munaqasyah

Ketua merangkap anggota



Hayid Risvanto, S.Si. M.Sc  
NIP. 198510252015031005


Sekretaris merangkap anggota



Denara Akmal, M.Acc.  
NIP. 199508042022032002

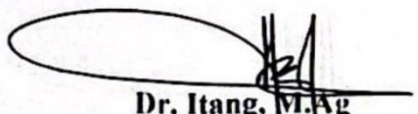
Anggota-Anggota,

Penguji I,



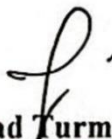
Dr. Budi Sudrajat, M.A.  
NIP. 197403072002121004

Pembimbing I,



Dr. Itang, M.Ag  
NIP. 197108041998031003

Penguji II,



Muhammad Turmudi, S. Ag., M.M  
NIP. 197601262011011006

Pembimbing II,



Muhamad Fadli Azim, M.Si  
NIP. 19870531201931010

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, penulis mempersembahkan skripsi ini untuk kedua Orang Tua saya bapak Erwan Jaenudin dan Ibu Isti yang sangat saya cintai, yang telah mendidik saya dari kecil sampai saat ini dengan penuh rasa sayang, juga doanya yang selalu menyertai perjalanan saya.

Karya ini kupersembahkan untuk adik-adik ku Miftah Sa'dil Hayat dan Muhamad Faqih Abkari Pranaja, kedua nenek ku Nuraeni dan Ronah serta kakek ku Suradi yang selalu memberikan semangat dan mendoakan kebaikan untuk ku. Terimakasih yang tak hentinya penulis ucapkan atas dukungan moral dan doa nya, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kalian semua, dan penulis berharap skripsi ini bisa menjadi kebanggaan bagi kedua orang tua dan keluarga.

## MOTTO

الْإِثْمَ عَلَى تَعَاوُنُوا وَلَا وَالتَّقْوَىٰ طِبْرٌ عَلَى وَتَعَاوُنُوا

وَالْعُدْوَانَ

*“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan.”*

(Qs. Al-Maidah: 2)

## **RIWAYAT HIDUP**

Saya Siti Nur Qurrotu Aini atau biasa dipanggil Aini/Ai, saya lahir di Tangerang 18 Agustus tahun 2000, anak pertama dari tiga bersaudara dari orang tua yang bernama, ibu Isti dan Ayah Erwan Jaenudin. Saya beralamat di Kp. Ciakar Rt. 04/001 Desa Ciakar Kec. Panongan Kab. Tangerang Banten.

Pendidikan yang telah ditempuh SDN Ciakar II Kabupaten Tangerang lulus pada tahun 2012, SMPN 1 Panongan Kabupaten Tangerang lulus pada tahun 2015, dan SMAN 4 Kabupaten Tangerang lulus pada tahun 2018. Kemudian melanjutkan Studi Strata-1 (S-1) di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

Selama menjadi mahasiswi di UIN SMH Banten ini penulis mengikuti organisasi Internal yaitu HMJ Asuransi Syariah Tahun 2019-2020 dan Senat Mahasiswa (SEMA) Tahun 2021, saya juga mengikuti organisasi Eksternal yaitu Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Tahun 2019-2021.



## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Ungkapan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam tercurahkan kepada junjungan besar baginda Rasulullah SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Dengan mengucap Alhamdulillah dengan segala kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Komparasi Prosedur Klaim Biaya Perawatan Produk Asuransi Kesehatan (Studi Kasus Pada PT. ABC dan PT. XYZ)”***, yang disusun untuk memenuhi satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar sarjana ekonomi, fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri sultan maulana hasanuddin banten.

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 Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Drs. Itang M.Ag, 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 Dr. Budi Sudrajat, M.A. selaku penguji I dan bapak Muhammad Turmudi, S.Ag., M.M. selaku penguji II yang telah banyak memberikan arahan, motivasi, koreksi dan perbaikan dalam penelitian skripsi ini.
6. Bapak Havid Risyanto, S.Si. M.Sc. selaku ketua sidang dan ibu Denara Akmal, M.Acc. selaku sekertaris sidang, yang telah memandu jalannya sidang.
7. Kepala Kasie Teknik, Keuangan, Personalia dan Umum, Staff Klaim dari PT. ABC serta TAD *Agency Director* PT.

XYZ yang telah membantu memberikan informasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

8. Bapak/ibu seluruh dosen, staff dan pegawai Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
9. Keluarga Besar Alm. H. Endih Sumardi dan Keluarga Besar Suradi yang telah memberikan dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Kepada para sahabat Hera, Caca, Nadya, Riri, Kiki, Dyah Lutfiah, Fuah, Devi, Teh Ainia dan teman-teman lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih telah memberikan semangat, dukungan moral dan do'a serta masukkan dalam penulisan skripsi ini.
11. Kepada rekan kerja A opik, Intan, Firli, Widia yang telah memberikan arahan serta masukan dalam penulisan skripsi ini.
12. Kepada temen – temen kelas AS-A terima kasih telah berjuang bersama dan berteman baik dengan penulis hingga saat ini.

13. Serta semua pihak yang telah membantu yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu, saya ucapkan terima kasih.
14. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting.*

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 kritikan dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Serang, 21 Maret 2022  
Penulis,

Siti Nur Qurrotu Aini  
NIM.181430002

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I Pendahuluan</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	13
C. Fokus Penelitian .....	13
D. Perumusan Masalah .....	14
E. Tujuan Penelitian .....	14
F. Signifikasi Penelitian .....	15
G. Penelitian Terdahulu .....	16
H. Kerangka Pemikiran .....	18

1. Kerangka Teori .....	18
2. Kerangka Konseptual .....	21
I. Metode Penelitian .....	22
1. Jenis Penelitian .....	22
2. Jenis Data dan Sumber Data .....	23
3. Teknik Pengumpulan Data .....	24
J. Sistematika Penulisan .....	26

## **BAB II Kajian Pustaka**

A. Asuransi Syariah .....	28
1. Pengertian Asuransi Syariah .....	28
2. Prinsip Dasar Asuransi Syariah .....	31
3. Landasan Hukum Asuransi Syariah .....	33
B. Prosedur .....	35
1. Pengertian Prosedur .....	35
2. Karakteristik.....	37
3. Manfaat Prosedur .....	38
C. Klaim .....	39
1. Pengertian Klaim .....	39
2. Jenis-jenis Klaim .....	40
3. Prosedur Klaim.....	43
4. Proses Klaim .....	45
5. Proses Pengembalian Keputusan Klaim.....	47
6. Beban klaim .....	54
7. Administrasi Klaim .....	57
8. Prinsip Dasar Dalam Penyelesaian Klaim.....	61

D. Asuransi Kesehatan .....	63
1. Pengertian Asuransi Kesehatan .....	63
2. Jenis Layanan dan Manfaat Asuransi Kesehatan ..	63
3. Resiko Asuransi Kesehatan .....	65

### **BAB III Gambaran Umum Perusahaan PT. ABC dan PT.**

#### **XYZ**

A. Profil PT. Profil PT. ABC.....	68
1. Sejarah .....	68
2. Visi dan Misi .....	69
3. Falsafah dan Nilai Dasar .....	70
4. Budaya Perusahaan .....	70
5. Modal dan Kepemilikan Saham .....	71
6. Produk PT. ABC .....	71
7. Struktur Organisasi .....	73
8. Penghargaan Perusahaan ABC.....	73
B. Profil PT. XYZ.....	75
1. Sejarah PT. XYZ.....	75
2. Visi dan Misi .....	77
3. Produk PT. XYZ .....	78
4. Struktur Perusahaan .....	83
5. Penghargaan .....	83

### **BAB IV Hasil dan Pembahasan**

A. Benefit .....	87
B. Persyaratan Pengajuan Klaim .....	98
C. Mekanisme Pembayaran Klaim .....	103

D. Komparasi Klaim Biaya Perawatan Pada PT. ABC dan PT. XYZ .....	107
--	-----

**BAB V Penutup**

A. Kesimpulan .....	119
B. Saran .....	120

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Kerangka Konseptual.....	21
<b>Gambar 2.1</b> Proses Klaim Asuransi.....	46
<b>Gambar 3.1</b> Struktur Organisasi PT. ABC .....	73
<b>Gambar 3.2</b> Struktur Organisasi PT. XYZ .....	83
<b>Gambar 4.1</b> Alur Prosedur Mekanisme Reimburse.....	101
<b>Gambar 4.2</b> Alur Tahapan Asuransi Jika Klaim Diterima .....	109
<b>Gambar 4.3</b> Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Kesehatan PT. XYZ.....	113
<b>Gambar 4.4</b> Prosedur Klaim Rawat Inap Sistem Reimburse ..	113

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4.1</b> Perbandingan Prosedur Pembayaran Klaim Mekanisme Raimburse PT. ABC & PT. XYZ .....	115
<b>Tabel 4.2</b> Komparasi Asuransi Kesehatan PT. ABC dan PT. XYZ .....	117