

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah 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 dibidang 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, 24 Mei 2022

*Materai 10.000*

**AMIR MAHMUD**  
NIM: 171430095

## ABSTRAK

**Nama: Amir Mahmud, NIM: 171430095, Judul Skripsi: Analisis Deskriptif Pelayanan Klaim Peserta Asuransi Syariah pada PT Sun Life Financial Syariah Tangerang.**

Tertanggung asuransi dari tahun ke tahun terus meningkat, sehingga memiliki dampak kenaikan pada sengketa klaim asuransi. Sengketa klaim asuransi terjadi karena perselisihan antara tertanggung dan penanggung mengenai pelaksanaan perjanjian dalam polis. Masalah yang muncul adalah sulitnya melakukan klaim polis dikarenakan tertanggung terlambat pembayaran polis (lapse). Surat pengajuan asuransi diisi sendiri oleh agen asuransi dan tertanggung dianggap tidak beriktikad baik dalam pengisian surat pengajuan asuransi dengan tidak memberikan informasi yang benar. Pelayan klaim merupakan suatu proses pemenuhan atau permintaan peserta pada lembaga asuransi, yang meminta haknya berupa pertanggungan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat pada perjanjian awal. Di mana pihak lembaga asuransi harus melayani memenuhi kebutuhan para peserta berupa penyelesaian pembayaran premi sesuai dengan standar proses pelayanan yang baik.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1). Bagaimana pelayanan klaim peserta pada PT. Sun Life Financial Syariah Tangerang? 2). Kendala atau penghambat dalam pelayanan klaim di PT. Sun Life Financial Syariah Tangerang?

Tujuan penelitian ini adalah: 1). Untuk mengetahui pelayanan klaim peserta pada PT. Sun Life Financial Syariah Tangerang. 2). Untuk mengetahui kendala atau penghambat dalam pelayanan klaim di PT. Sun Life Financial Syariah Tangerang.

Lokasi penelitian dilakukan di PT. Sun Life Financial Syariah Tangerang. Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Jenis data yang digunakan jenis data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu melakukan observasi, studi kepustakaan, dokumentasi dan wawancara dengan kepala kantor, staf pelayanan klaim dan bagian marketing atau agen PT. Sun Life Financial Syariah Tangerang. Dalam proses menganalisis dan menginterpretasikan data-data yang telah terkumpul, kemudian data tersebut dikelompokkan melalui kata-kata atau kalimat dengan kerangka berpikir teoritik untuk memperoleh kesimpulan atau jawaban dari permasalahan yang telah dirumuskan.

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa: Prosedur pengajuan klaim asuransi pada PT. Sun Life Financial Syariah Tangerang cukup sederhana. Dalam proses pengajuan klaim peserta harus mengisi formulir klaim dan dilengkapi dengan persyaratan atau dokumen pendukung. Bagian pelayanan klaim akan memproses pengajuan yang diajukan selama 15 (lima belas) hari kerja. Kendala atau penghambat dalam proses pelayanan klaim disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya adalah SDM agen tidak profesional, klaim peserta yang ditolak dan waktu pelayanan yang lama.

**Kata Kunci: *Pelayanan, Klaim, Asuransi***



## 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.
Lamp	: 1 (satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Hal	: <b>Pengajuan Munaqasyah</b>	UIN SMH Banten
	<b>a.n. Amir Mahmud</b>	Di –
	<b>NIM: 171430095</b>	Serang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Amir Mahmud, NIM: 171430095**, Judul Skripsi: **Analisis Deskriptif Pelayanan Klaim Peserta Asuransi Syariah Pada PT Sun Life Financial Syariah Tangerang**. 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 segala perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 24 Mei 2022

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si**  
NIP. 19811103 201101 1 004

**Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag., M.M., CHCM**  
NIP. 19720317 199903 1 001

**PERSETUJUAN**

**ANALISIS DESKRIPTIF PELAYANAN KLAIM  
PESERTA ASURANSI SYARIAH PADA PT SUN LIFE  
FINANCIAL SYARIAH TANGERANG**

Oleh

**AMIR MAHMUD**  
**171430095**

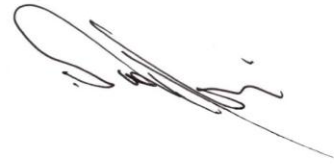
Menyetujui:

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



**Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si**  
NIP. 19811103 201101 1 004



**Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag., M.M., CHCM**  
NIP. 19720317 199903 1 001

Mengetahui:

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

Ketua Jurusan  
Asuransi Syariah,



**Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I**  
19640212 199103 2 003



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

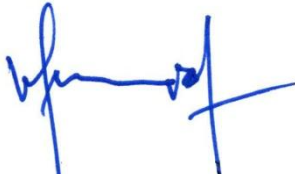
## PENGESAHAN

Skripsi a.n. Amir Mahmud, NIM: 171430095 dengan judul Skripsi “**Analisis Deskriptif Pelayanan Klaim Peserta Asuransi Syariah Pada PT Sun Life Financial Syariah Tangerang**” telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada hari dan tanggal Jum’at, 24 Juni 2022.

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


Serang, 24 Juni 2022

**Ketua Merangkap Anggota**



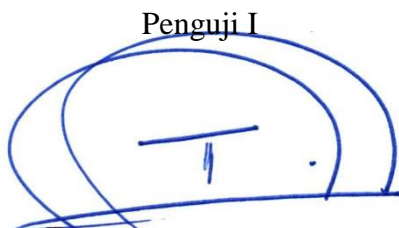
**Dr. Wazin, M.SI**  
NIP. 19630225 199003 1 005

**Sekretaris Merangkap Anggota**



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

Penguji I



**Rustaminadi, S.H., M.H**  
NIP. 19670924 198903 1 001


Pembimbing I



**Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si**  
NIP. 19811103 201101 1 004

Anggota,

Penguji II



**Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si**  
NIP. 19800310 201101 2 008

Pembimbing II



**Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag., M.M., CHCM**  
NIP. 19720317 199903 1 001

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji syukur kehadiran Illahi Robbi Allah SWT.

Dengan tulus ikhlas Ku persembahkan sebuah karya ini untuk:

Bapak Tercinta Marli

Ibunda Tercinta Hossimah

Yang telah memberikan do'a dan kasih sayangnya kepada penulis sejak kecil hingga dapat menyelesaikan studi di perguruan tinggi.

## MOTTO

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ  
إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya:

*Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan (Q.S At-Taubah: 105)*

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Amir Mahmud, dilahirkan di Sampang Madura pada tanggal 01 April 1998, penulis adalah anak pertama dari 2 bersaudara, dari pasangan kedua orang tua bernama Bapak yang bernama Marli dan ibu yang bernama Hossimah.

Adapun pendidikan yang sudah penulis tempuh yaitu Sekolah Dasar Negeri SDN Larangan lulus pada tahun 2010, Sekolah Madrasah Tsanawiyah Hidayatus Salafiyah dan lulus pada tahun 2013, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah pada Madrasah Aliyah Hidayatus Salafiyah lulus pada tahun 2016. Kemudian penulis melanjutkan studi di UIN “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten, Jurusan Asuransi Syariah.

Selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten, penulis mengikuti organisasi eksternal yaitu PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia).



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya yang telah diberikan. Hanya dengan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW. Beserta keluarga, sahabat dan pengikut sampai akhir zaman.

Dengan pertolongan Allah SWT dan usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **Analisis Deskriptif Pelayanan Klaim Peserta Asuransi Syariah Pada PT Sun Life Financial Syariah Tangerang.**

Dalam kesempatan dan melalui skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, M.Pd. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar dilingkungan UIN SMH Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.S.I. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi ini.

3. Bapak Havid Risyanto, S.Si., M.Sc, sebagai Ketua Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengarahkan, mendidik, serta memberikan motivasi kepada penulis.
4. Ibu Hendrieta Ferieka S.E., M.Si, sebagai pembimbing I, yang telah mengarahkan, mendidik, serta memberikan motivasi dan memberikan saran kepada penulis untuk meluangkan waktunya selama proses penyusunan skripsi.
5. Bapak Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag., M.M., CHCM, sebagai Pembimbing II yang telah membimbing, memberikan saran kepada penulis dan meluangkan waktunya selama proses penyusunan skripsi.
6. Bapak Rustamunadi, S.H., M.H., dan Ibu Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si, sebagai penguji I dan penguji II, yang telah menguji hasil penelitian yang telah penulis buat.
7. Para Bapak/Ibu Dosen serta staff Akademik dan karyawan Universitas Islam Negeri SMH Banten yang telah ikhlas memberikan dan mengajari ilmu pengetahuannya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, kelemahan bahkan kesalahan dan masih jauh dari kesempurnaan, keterbatasan pengetahuan, pengalaman serta kemampuan penulis, oleh sebab itu penulis mengharapkan pendapat, saran dan kritik yang bersifat membangun guna mencapai kesempurnaan pada masa yang akan datang. Penulis berharap kiranya karya tulis ini mewarnai khazanah ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca umumnya.

Serang, 24 Mei 2022

Penulis

**Amir Mahmud**  
**171430095**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTO.....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Kerangka Pemikiran .....	11
G. Metode Penelitian.....	13
H. Sistematika Pembahasan.....	19
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pelayanan Klaim Asuransi.....	22
1. Pengertian Pelayanan Klaim.....	22
2. Jenis-Jenis Klaim dan Syarat-Syaratnya.....	23
3. Ketentuan Pelayanan Klaim Asuransi Syariah.....	29
4. Proses Pelayanan Pengajuan Klaim.....	30

B. Asuransi Syariah.....	33
1. Pengertian Asuransi Syariah.....	33
2. Dasar Hukum Asuransi Syariah .....	36
3. Landasan Operasional Asuransi Syariah .....	41
4. Prinsip Dasar Asuransi Syariah .....	42
5. Manfaat Asuransi Syariah .....	47
C. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	49

### **BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

A. Gambaran Umum PT Sun Life Indonesia .....	60
1. Profil Perusahaan PT Sun Life Indonesia.....	60
2. Visi Misi dan Nilai-Nilai PT Sun Life Indonesia.....	63
3. Pimpinan dan Struktur PT Sun Life Indonesia.....	64
4. Produk Asuransi PT Sun Life Indonesia .....	67
5. Asuransi Unit Link Syariah PT Sun Life Indonesia .....	72
B. Fokus Penelitian .....	81

### **BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN PELAYANAN**

#### **KLAIM PESERTA ASURANSI SYARIAH**

A. Pelayanan Klaim pada PT. Sun Life Financial Syariah Tangerang .....	83
1. Prosedur Pengajuan Klaim .....	84
2. Persyaratan Pengajuan Klaim.....	85
3. Berakhirnya Polis dan Tidak Dibayarnya Manfaat Asuransi .....	93
4. Pemulihan Polis .....	96
5. Landasan dan Pedoman .....	98
B. Kendala atau Penghambat dalam Pelayanan Klaim di PT. Sun Life Financial Syariah Tangerang .....	107
C. Analisis Praktik Pelayanan Klaim .....	111

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan..... 116  
B. Saran..... 117

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	11
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Sun Life Indonesia.....	66
Gambar 4.1 Prosedur Pengajuan Klaim5 .....	85
Gambar 4.2 Prosedur Klaim Pelayanan PT. Sun Life Financial Syariah Tangerang .....	113

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	57
-------------------------------------	----