

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 serupa dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 29 Juli 2022



Shavira Nurulita
NIM. 181430079

ABSTRAK

Nama: **Shavira Nurulita**, NIM: 181430079, Judul Skripsi: ***Analisis Penyebab Penolakan Klaim Nasabah Oleh Perusahaan Asuransi (Studi Kasus Pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang)***.

Asuransi merupakan salah satu bentuk pengalihan risiko, didalam perjanjiannya penanggung mengikatkan dirinya kepada tertanggung dengan menerima suatu premi untuk memberikan suatu pergantian kepadanya karena suatu kerugian yang tidak diharapkan yang mungkin akan terjadi. Hubungan antara risiko dan asuransi merupakan hubungan yang erat satu dengan lainnya yang akan selalu ada. Penolakan klaim oleh perusahaan asuransi sering terjadi dan dalam prakteknya tidak semua klaim yang diajukan oleh tertanggung dapat diterima pada saat pengajuan klaim.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1). Bagaimana prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cbang Serang?. 2). Apa penyebab penolakan klaim nasabah pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang?. 3). Bagaimana penyelesaian klaim asuransi yang ditolak pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1). Untuk mengetahui prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang. 2). Untuk mengetahui penyebab penolakan klaim nasabah pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang. 3). Untuk mengetahui penyelesaian klaim asuransi yang ditolak pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

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 pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang. Data sekunder didapat dari buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu yang relevan dan sumber lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian diantara beberapa faktor penolakan klaim yang terjadi pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang faktor yang sering terjadi atau menjadi penyebab utama klaim ditolak yaitu karena dokumen tidak lengkap. Penyelesaian klaim yang dilakukan oleh PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang setelah terjadi penolakan klaim terhadap tertanggung yang mana kasusnya karena tidak memenuhi syarat klaim atau dokumen tidak lengkap yaitu Pihak asuransi memberikan waktu kepada tertanggung untuk melengkapai persyaratan yang diajukan oleh pihak asuransi, dan jika sampai waktu yang telah diberikan oleh perusahaan berakhir dan tertanggung tidak menyelesaikan persyaratannya maka pihak asuransi akan menolak klaim yang diajukan.

Kata Kunci: Klaim, Asuransi



**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
Lampiran : Skripsi
Perihal : **Usulan Munaqosah
a.n. Shavira Nurulita
NIM. 181430079**

Kepada Yth.
**Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten
Di -
Serang**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari Shavira Nurulita, NIM. 181430079 dengan judul Skripsi "**Analisis Penyebab Penolakan Klaim Nasabah Oleh Perusahaan Asuransi (Studi Kasus Pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang)**". Diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqosyah 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, 29 Juli 2022

Pembimbing I,

Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.
NIP. 19640212 199103 2 003

Pembimbing II,

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

PERSETUJUAN

**ANALISIS PENYEBAB PENOLAKAN KLAIM
NASABAH OLEH PERUSAHAAN ASURANSI
(Studi Kasus Pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang)**

Oleh:

Shavira Nurulita
NIM: 181430079

Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.
NIP. 19640212 199103 2 003

Pembimbing II,



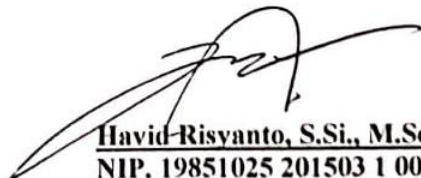
Ratu Humaenah, S.Hum., M.Si.
NIP. 19800310 201101 2 008

Mengetahui,



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

Ketua Jurusan Asuransi Syariah



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

PENGESAHAN

Skripsi a.n **Shavira Nurulita NIM: 181430079** yang berjudul: **“Analisis Penyebab Penolakan Klaim Nasabah Oleh Perusahaan Asuransi (Studi Kasus Pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang)”**, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 14 Oktober 2022

Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



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

Sekretaris Merangkap Anggota



Nurmaita Hamsyah, M.Si
NIDN. 2005057904

Penguji I

Anggota,

Penguji II



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



Muhamad Fadli Azim, M.Si
NIP. 198705312019031010

Pembimbing I,

Pembimbing II,



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



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

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Wasyukurillah.... Sujud dan syukurku kepada Allah SWT, yang telah memudahkan saya selaku hambanya untuk menyelesaikan skripsi ini. Saya mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya dan ucapan kata dari skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya Ayahanda Yusli dan Ibunda Titin Juhro tercinta yang telah mendidik serta mencurahkan rasa kasih sayang serta adik saya Anas Haikal, Siti Nabila, Manda Regina Putri dan Zahra Rahmania yang selalu memberikan doa, motivasi, dan semangat yang tiada hentinya hingga sekarang ini. Dan terkhusus untuk kedua orang tua saya terima kasih atas pengorbanan waktu, tenaga dan fikiran serta melakukan apapun demi kelancaran pendidikan saya sehingga saya berhasil menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan untuk salah satu bukti ucapan terimakasih untuk mereka terutama untuk kedua orang tua saya, meskipun pengorbanan keduanya tidak bisa dibalas dengan apapun tapi saya persembahkan skripsi ini untuk membuat mereka bangga dan bahagia. *"Ya Allah, Ampunilah dosa- dosa kedua orang tua saya, berikanlah kasih sayang pada mereka sebagaimana mereka telah mengasihi menyayangi saya semenjak kecil."* Aamiin.

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا قُلْ

“Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Shavira Nurulita, tempat dan tanggal lahir Tangerang, 17 Mei 2000. Tepatnya di Kp. Kresek Rt/Rw 05/07, Desa Rawa Burung Kecamatan Kosambi Kabupaten Tangerang-Banten. Penulis adalah anak pertama dari lima bersaudara, dan anak dari orang tua yang bernama Ayah Yusli dan ibu Titin Juhro.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah sebagai berikut: SDN Bojong Renged III lulus pada tahun 2012, SMP dan SMA di PONPES Babussalam Tangerang lulus pada tahun 2018, dan pada tahun 2018 kemudian melanjutkan studi Strata-1 (S-1) di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

Selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi intra kampus yaitu Komunitas Study Asuransi Syariah (KOMSAS) sebagai kepala departemen Eksternal dan Penulis juga ikut dalam organisasi kampus eketernal seperti Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII).

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan puji syukur kehadirat 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 mengucapkan Alhamdulillah dengan segala kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Analisis Penyebab Penolakan Klaim Nasabah Oleh Perusahaan Asuransi (Studi Kasus Pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang)”***, 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 sekaligus dosen pembimbing 1

yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.

3. Bapak Havid Risyanto, S.Si., M.Sc, Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Ibu Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Aan Ansori, S.Kom., M.M. selaku penguji 1 dan Bapak Muhamad Fadli Azim, M.Si. selaku penguji II yang telah menguji skripsi ini.
6. Kasie Teknik & Keuangan dan Sraff Klaim Bapak Mohamad Ardabili dan Bapak Tatang M, yang telah membantu memberikan informasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak/ibu seluruh dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
8. Kepada para sahabat Della, Ziah, Rika, Fadla, Rostina, Marlina, Dayent, Mia, Hera, Ihah dan Windi, terima kasih telah memberikan semangat, dukungan moral dan do'a serta masukkan dalam penulisan skripsi ini.
9. Serta semua pihak yang telah membantu yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu, saya ucapkan terima kasih.

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, 29 Juli 2022
Penulis,

Shavira Nurulita
NIM.181430079

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | i |
| ABSTRAK | ii |
| NOTA DINAS | iii |
| PERSETUJUAN | iv |
| PENGESAHAN | v |
| PERSEMBAHAN | vi |
| MOTTO | vii |
| RIWAYAT HIDUP | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Fokus Penelitian | 8 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| E. Manfaat Penelitian..... | 9 |
| F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan..... | 10 |
| G. Kerangka Pemikiran | 15 |
| H. Metode Penelitian..... | 18 |
| I. Sistematika Penulisan..... | 21 |

BAB II KONDISI OBYEKTIF

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum PT. Bumiputera Muda 1967 | |
| Cabang Serang | 24 |
| 1. Sejarah Perusahaan | 24 |
| 2. Visi dan Misi PT. Bumiputera Muda 1967 | |
| Cabang Serang | 25 |
| 3. Falsafah dan Nilai Dasar..... | 26 |
| 4. Budaya Perusahaan..... | 26 |
| 5. Penghargaan dan Sertifikat..... | 27 |
| 6. Struktur Organisasi PT. Bumiputera Muda 1967 | |
| Cabang Serang..... | 29 |
| 7. Deskripsi Jabatan dan Tugasnya | 30 |
| 8. Produk PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang | |
| Serang..... | 42 |

BAB III FOKUS PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Asuransi Syariah | 53 |
| 1. Pengertian Asuransi Syariah..... | 53 |
| 2. Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah..... | 60 |
| 3. Manfaat Asuransi..... | 67 |
| 4. Dasar Hukum Asuransi Syariah | 71 |
| 5. Perbedaan Asuransi Syariah dan Asuransi | |
| Konvensional | 78 |
| B. Klaim..... | 80 |
| 1. Pengertian Klaim | 80 |
| 2. Prinsip-Prinsip Klaim | 82 |

| | |
|--|----|
| C. Analisis SWOT | 84 |
| 1. Matriks Internal Faktor Evaluation (IFE)..... | 85 |
| 2. Matriks Eksternal Faktor Evaluation (EFE) | 87 |
| 3. Matriks Internal-Eksternal (IE) | 88 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|-----|
| A. Gambaran Produk Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang..... | 91 |
| 1. Risiko yang Dijamin Dalam Asuransi Kendaraan Bermotor..... | 92 |
| 2. Risiko yang Tidak Dijamin Dalam Asuransi Kendaraan Bermotor..... | 95 |
| 3. Tujuan Asuransi Kendaraan Bermotor | 101 |
| B. Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor | 105 |
| C. Penyebab Penolakan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor | 113 |
| D. Analisis Penyebab Penolakan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor..... | 116 |
| E. Analisis SWOT Penyebab Penolakan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor..... | 122 |
| F. Penyelesaian Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Yang Ditolak Pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang | 132 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan | 137 |
|---------------------|-----|

B. Saran.....141

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 4.1 Pengajuan dan Penolakan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang..... | 115 |
| Tabel 4.2 Matriks IFE | 127 |
| Tabel 4.3 Matriks EFE | 128 |
| Tabel 4.4 Matriks Internal Eksternal (IE) | 131 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran | 18 |
| Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang | 29 |