

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 dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarism 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, 21 Juli 2023



Luthfiah Ummi Nur Agustina
NIM. 191430011

ABSTRAK

Nama: Luthfiah Ummi Nur Agustina, NIM: 191430011, Judul Skripsi: Analisis Prosedur Pengajuan dan Pembayaran Klaim Terhadap Produk JMA Ammar (Studi Kasus PT. JMA Syariah Jakarta).

Penelitian ini dilakukan di PT. JMA Syariah Jakarta untuk mengetahui langkah-langkah pengajuan klaim dan prosedur pelaksanaan pembayaran klaim pada produk JMA AMMAR di PT. JMA Syariah Jakarta.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1). Bagaimana prosedur pengajuan klaim asuransi terhadap produk JMA AMMAR pada PT. JMA Syariah. 2). Bagaimana prosedur pelaksanaan pembayaran klaim peserta asuransi terhadap Produk JMA AMMAR pada PT. JMA Syariah?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1). Mengetahui prosedur pengajuan klaim asuransi terhadap produk JMA AMMAR pada PT. JMA Syariah. 2). Mengetahui prosedur pelaksanaan pembayaran klaim peserta asuransi terhadap Produk JMA AMMAR pada PT. JMA Syariah

Riset ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Data Primer didapatkan dari observasi dan wawancara, data sekunder didapatkan dari buku-buku, jurnal, website, penelitian terdahulu yang relevan dan sumber lainnya. Metode kualitatif dipakai guna memperoleh data terperinci, yakni data didalamnya memuat makna. Memiliki arti data sebetulnya, data yang jelas, serta menjadi nilai dibalik data yang nampak.

Kesimpulannya terdapat beberapa berkas dan SOP yang harus diajukan dan dilakukan kepada perusahaan apabila ingin mengajukan klaim yang apabila berkas ini tidak dilengkapi oleh nasabah maka perusahaan berhak menolak pengajuan klaim.

Kata Kunci : *Prosedur, Pengajuan, Pembayaran, Klaim*



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	: Usulan Munaqasyah	Dan Bisnis Islam
	a.n Luthfiah Ummi N.A	Uin Banten
	NIM. 191430011	di – Serang

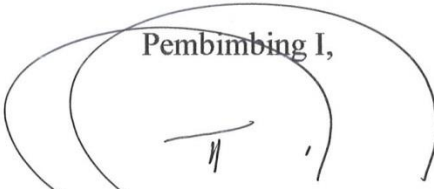
Assalamu'alaikum Wr.Wb.


Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat Bahwa Skripsi Saudari **Luthfiah Ummi Nur Agustina** , Nim 191430011 yang berjudul **“Analisis Prosedur Pengajuan dan Pembayaran Klaim Terhadap Produk JMA AMMAR (Studi Kasus Pada PT. JMA Syariah Jakarta) ”**, 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, 21 Juli 2023

Pembimbing I,

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

Pembimbing II,

Muhammad Fadli Azim, M. Si
NIP.198705312019031010

PERSETUJUAN

ANALISIS PROSEDUR PENGAJUAN DAN PEMBAYARAN KLAIM TERHADAP PRODUK JMA AMMAR (Studi Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Jasa Mitra Abadi Tbk)

Oleh:

Luthfiah Ummi Nur Agustina
NIM.191430011

Menyetujui,

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Muhammad Fadli Azim, M.si
NIP. 198705312019031010

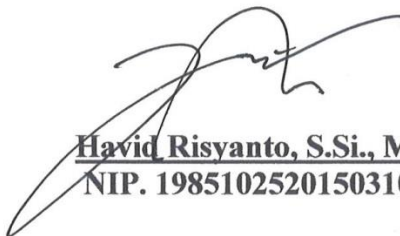
Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I
NIP. 196402121991032000

Ketua Jurusan
Asuransi Syariah



Havid Risyanto, S.Si., M.Sc
NIP. 198510252015031005

PENGESAHAN

Skripsi a.n Luthfiah Ummi Nur Agustina NIM : 191430011 yang berjudul : **“Analisis Prosedur Pengajuan dan Pembayaran Klaim Terhadap Produk JMA AMMAR (Studi Kasus Pada PT. JMA Syariah Jakarta)** telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 06 Oktober 2023

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.

Serang, 06 Oktober 2023

Sidang Munaqosyah

Ketua Merangkap Anggota



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

Sekretaris Merangkap Anggota



Nurmaita Hamsiah, M.Si.
NIDN. 2005057904

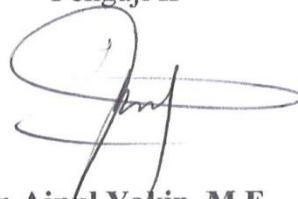
Anggota,

Penguji I



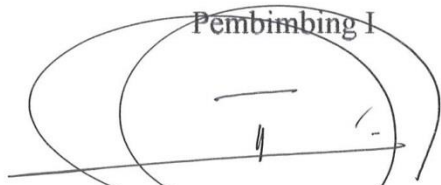
Dr. Itang S.Ag., M.Ag.
NIP. 197108041998031003

Penguji II



Ikin Ainul Yakin, M.E.
NIDN. 2021079002

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Muhammad Fadli Azim, M. Si.
NIP. 198705312019031010

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji dan syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik tepat pada waktunya. Oleh karena itu dengan rasa syukur dan Bahagia saya persembahkan rasa terimakasih saya kepada :

Allah S.W.T

Karena atas izin dan karunia- Nyalah maka skripsi ini dapat dibuat dengan selesai tepat pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Allah SWT penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a.

Bapak dan Ibu

kepada kedua orang tua saya Ibu tercinta Ai Maryam dan Bapak Sugianto ,yang telah memberikan dukungan moril maupun materil serta doanya yang tiada henti untuk kesuksesan saya dan keberhasilan dalam penulisan skripsi ini, ucapan terimakasih saya tak akan pernah cukup untuk membalas semua kebaikan orang tua saya, maka skripsi ini karya tulis sederhana ini kupersembahkan untuk kalian.

Dosen Pembimbing dan Ketua Prodi

Bapak Rustamunadi, S.H.M.H, selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Muhammad Fadli Azim selaku Dosen Pembimbing II, Bapak Havid Risyanto, M.sc selaku ketua Program Studi Asuransi Syariah saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya serta memberikan bimbingan dan pelajaran agar saya menjadi lebih baik dalam penulisan skripsi saya. Ilmu bermanfaat dan yang selalu tulus membantu dalam penulisan skripsi saya.

Kawan Kawan Se-Perjuangan di DEMA Universitas

Kepada Yeni Apriyani, Maratuzulfah, Dhiya Azkia Kamali, Putri Lu'lu Amansyuroh, Endang Dharmawan, Komarudin dan Ahmad Wildan Sahuri Ramdani, terimakasih sudah hadir dan memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini dan selalu memberikan energi positif kepada saya. Semoga kita semua sukses selalu.

Sahabat dan Teman Tersayang

Terimakasih yang sebesar-besarnya atas dukungan, semangat dan bantuannya sahabat-sahabatku Siti Nurasyiah, Siti Mutmainnah, Susi Hasanah, Tia Mufida, Elsha Nadia, Anisa Hanif, Vera Shania, Mar'atuzulfah,, Dede Komariah, Halimah, Devina Rayiningtyas, Nurul Hanifah kawan-kawan KUKERTA kelompok 85 serta teman teman terbaik saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih untuk perjuangan, pengalaman, dan kenangan selama di UIN SMH Banten.

Ainul Yaqin, S.pd

Terimakasih yang sebesar-besarnya atas semangat, motivasi, nasihat serta dukungannya, yang selalu mengingatkan untuk mengerjakan skripsi ini sampai

Dan untuk yang bertanya kapan **LULUS**

TERIMAKASIH SEMUANYA

MOTTO

“Perbanyak Bersyukur , kurangi mengeluh. Buka mata , jembatan telinga, perluas hati. Sadari kamu ada pada sekarang, bukan kemarin atau besok, nikmati setiap moment dalam hidup , berpetualanglah”

(Ayu Estiningtyas)

“sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain)

(Q.S Al- Insyirah : 6-7)

“Kualitas seseorang bukan semata ijazah kertas yang dimiliki, tetapi seberapa pantas dia memberi manfaat di masyarakat”

(KH. Ahmad Rifa'i Arief)

RIWAYAT HIDUP

Luthfiah Ummi Nur Agustina , lahir di Serang hari Selasa tanggal 01 Agustus 2000, anak pertama dari tiga bersaudara, orang tua Bernama Sugianto dan Ibunda Ai Maryam. Pendidikan yang telah di tempuh penulis TK Ananda Kramatwatu Tahun 2005-2006, SDN 01 Kramatwatu 2012, MTS Daar El- Qolam 1 Jayanti Tanggerang Banten 2015, MA Daar El- Qolam 1 2019, kemudian penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

Selama menjadi Mahasiswa UIN Sultan Maulana Hasanuddi Banten aktif mengikuti kegiatan intra kampus yaitu HMJ Asuransi Syariah, sebagai Ketua Umum Tahun 2021. UKM Kopma Al-Hikmah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten sebagai pengurus bidang PSDA 2021, sebagai Sekretaris Umum 3 2022, dan sebagai Pengawas 2023. Senat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (SEMA FEBI) sebagai Sekretaris Umum. Selain mengikuti organisasi intra kampus penulis juga mengikuti beberapa komunitas atau Badan Semi Otonom yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yaitu diantaranya Tax Center (komunitas pajak) sebagai anggota bidang Kom info. Pusat Seni Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebagai anggota bidang Minat dan bakat. Tidak hanya organisasi intra kampus dan komunitas saja, penulis juga mencari ilmu di organisasi eksternal kampus UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yaitu Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Komisariat UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten sebagai anggota dan pengurus Tahun 2022 sampai sekarang. Tahun 2023 saya menjadi pengurus di DEMA UIN SMH Banten sebagai Wakil Ketua Departemen Internal.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji serta syukur selalu senantiasa dipanjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat sehat, nikmat jasmani dan rohani, karunia yang berlimpah, serta kebahagiaan yang selalu mengiringi.

Alhamdulillah berkat pertolongannya pulalah akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PROSEDUR PENGAJUAN DAN PEMBAYARAN KLAIM TERHADAP PRODUK JMA AMMAR STUDI KASUS PT JMA SYARIAH JAKARTA”**

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan kepada zaman yang terang benderang akan ilmu pengetahuan seperti sekarang. Dengan penuh kesadaran, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak selesai tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Sudah sepatutnya penulis mengucapkan terimakasih kepada segenap pihak yang telah memberikan bantuan atas terselsainya penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, ucapan terimakasih ingin penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd, Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan saya motivasi untuk terus menuntut ilmu.
2. Ibu Prof. Dr. Hj Nihayatul Masykuroh, M. Si, dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten sekaligus dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, arahan dan saran-saran yang membangun bagi penulis.

3. Bapak Havid Risyanto , Msc. Ketua Jurusan Asuransi Syariah , Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memotivasi dan memberikan saran- saran yang sangat berarti bagi penulis.
4. Bapak Muhammad Fadli Azim selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan , arahan dan saran- saran dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Fahmi Azmiar dan Ibu Darmawati selaku dosen praktisi yang telah membantu memberikan informasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu seluruh dosen ,staff, dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam , yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Kepada orang tua tersayang , ayahanda Sugianto dan Ibunda Ai Maryam atas kasih sayang, dukungan, doa , dan nasihat , motivasi dan pengorbanan materil dan immaterialnya selama saat ini
8. Kepada rekan-rekan Senat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (SEMA FEBI), UKM Kopma Al – Hikmah UIN SMH Banten, PMII Komisariat UIN SMH Banten yang telah memotivasi dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kepada sahabat- sahabat organisasi , sahabat- sahabat Jurusan Asuransi Syariah angkatan 2019 , dan tentunya Saudara Vera Shania, Mar’atuz Zulfah, Dede Komariah, Eva Nurfaifah, Komarudin, Zahra Reyhan Kautsar, Supiah,, Alfian Nurfaiz, Yeni Apriyani, Nurul Hanifah dll. Saya ucapkan terimakasih telah memberikan motivasi, doa, serta ikut andil membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

11. *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 , for never quitting.*

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran membangun.

Semoga hasil karya penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi serta khazanah bagi perkembangan Asuransi Syariah dan berguna untuk masyarakat luas.

Wallahul Muwafiq Ilaa Aqwamith Tharieq

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 20 Juli 2023

Penulis,

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Perumusan Masalah	11
E. Manfaat / Signifikansi Penelitian	12
F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	12
G. Kerangka Pemikiran	17
H. Metode Penelitian	18
I. Sistematika Penulisan	21
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Konsep Standar Operating Prosedur	23
B. Konsep Klaim	28
C. Konsep Polis	34
D. Konsep Asuransi Syariah	46

	E. Akad Dalam Asuransi Syariah	61
BAB III	GAMBARAN UMUM PT. JMA SYARIAH	
	A. Profil PT. JMA Syariah.....	71
	B. Sejarah PT. JMA Syariah.....	71
	C. Visi Misi Perusahaan.....	72
	D. Struktur Organisasi PT. JMA Syariah	72
	E. Produk-Produk JMA Syariah	76
BAB IV	PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	
	A. Hasil Penelitian	113
	B. Pembahasan.....	126
BAB V	PENUTUP	
	A Kesimpulan	130
	B. Saran.....	132
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1	115
------------------	-----