

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk sosial selalu berinteraksi dengan lingkungan sekitarnya dalam proses interaksi tersebut manusia akan melakukan aktivitas-aktivitas sosial yang memungkinkan manusia untuk selalu berhadapan dengan berbagai macam ancaman bahaya atau peristiwa yang tidak tentu yang dapat mengancam jiwa dan harta bendanya keadaan mana dikenal sebagai risiko dan dapat terjadi tanpa diduga sebelumnya.

Asuransi merupakan solusi yang dapat dimanfaatkan manusia untuk mempersiapkan diri apabila risiko yang tidak disenangi dan merugikan terjadi, serta merupakan salah satu bentuk pengendalian atas risiko dari pihak tertanggung ke pihak penanggung (di masyarakat dikenal sebagai perusahaan asuransi), melalui suatu perjanjian asuransi.

Di Indonesia sendiri saat ini berlaku *Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014* Tentang Perasuransian yang mengatur mengenai industri perasuransian yang sehat dapat diandalkan Amanah dan kompetitif untuk meningkatkan perlindungan bagi pemegang polis, tertanggung, atau peserta dan berperan mendorong pembangunan nasional. kemudian di

dalam ketentuan pasal 1 angka 28 UU No. 40 Tahun 2014, diatur mengenai agen asuransi, yaitu orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha yang bertindak untuk dan nama perusahaan asuransi atau perusahaan asuransi syariah dan memenuhi persyaratan untuk mewakili perusahaan asuransi atau perusahaan asuransi syariah dan memenuhi persyaratan untuk mewakili perusahaan asuransi atau perusahaan asuransi syariah memasarkan produk asuransi atau produk asuransi syariah.¹

Asuransi timbul karena kebutuhan manusia. Seperti setelah di maklumi, bahwa mengurangi hidup dan kehidupan ini, manusia selalu di harapkan kepada sesuatu yang tidak pasti, yang mungkin menguntungkan, tetapi mungkin pula sebaliknya. Manusia mengharapkan keamanan atas harta benda mereka, mengharapkan kesehatan dan kesejahteraan tidak kurang atas segala sesuatu apapun, namun manusia hanya dapat berusaha, tetapi tuhanlah yang menentukan segalanya. Oleh karena itu, setiap insan tanpa kecuali di dunia ini selalu menghadapi berbagai resiko yang merupakan sifat hakiki manusia yang menunjukkan ketidakberdayaannya

¹“Praktik Asuransi Dengan Sistem Multi Level Marketing Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian,” *Jurnal Bina Mulia Hukum* 1, no. 2 (2017): 206–215.

dibandingkan Sang Maha Pencipta. Kemungkinan menderita kerugian yang dimaksud resiko.²

Untuk mengurangi segala resiko yang diakibatkan dari perubahan secara global tentu tidak kita inginkan di masa yang akan datang, seperti resiko sakit, kematian, juga resiko kehilangan, kebakaran atau resiko lainnya, maka itu diperlukan intuisi yang bersedia dan sanggup menanggung resiko tersebut, Untuk mengurangi segala resiko yang diakibatkan dari perubahan secara global tentu tidak kita inginkan di masa yang akan datang, seperti resiko sakit, kematian, juga resiko kehilangan, kebakaran atau resiko lainnya, maka itu diperlukan intuisi yang bersedia dan sanggup menanggung resiko tersebut. sebuah perusahaan asuransi yang mau sanggup menanggung setiap resiko dan proteksi yang akan dihadapi oleh nasabahnya baik Dalam pembangunan ekonomi yang berkesinambungan, kehadiran asuransi menjadi cukup penting dan bahkan menjadi salah satu penggerak utama dalam mendorong pertumbuhan ataupun kemajuan perekonomian suatu Negara, baik itu Negara maju maupun Negara berkembang. Kemajuan perekonomian itu dicapai melalui penciptaan ketenangan dalam masyarakat atas kepastian pengendalian terhadap peristiwa yang belum

² Dana Pendidikan et al., "Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Takaful" 4 (2018): 17–28.

tentu atau tidak pasti didalam aktivitas bisnis maupun kehidupannya.¹ Namun masyarakat Indonesia masih banyak yang awam tentang asuransi, bahkan ada sebagian masyarakat yang menganggap asuransi sama dengan perjudian, baik itu asuransi syariah maupun asuransi konvensional. Unsur-unsur ketidakpastian atau untung-untungan, keseimbangan antara premi dan ganti rugi serta investasi dengan jalan riba itulah yang oleh ahli hukum Islam menjadikan alasan tidak dapat membenarkan perjanjian asuransi yang berlaku hingga sekarang ditinjau dari hukum Islam.

Al- Fanjari mengartikan tadhamun, takaful, at-ta'min atau asuransi syariah dengan pengertian saling menanggung atau tanggung jawab sosial. Ia juga membagi ta'min ke dalam tiga bagian yaitu ta;min, ata-taawuniy, ta'min al tijari dan ta'min al hukumiy.³

Ayat Al- Quran yang berkaitan dengan Asuransi Syariah diantaranya ayat – ayat Al- Quran yang mempunyai muatan yang ada dalam praktik asuransi adalah :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا
اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ

“Dan tolong menolonglah dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan

³ Asyari Suparmin, “Asuransi Syariah Di Indonesia Hukum Prospek Dan Tantangan,” *El-Arbah: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Perbankan Syariah* 1, no. 01 (2019): 1–30.

*pelanggaran, dan bertaqwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”.*⁴

Ayat ini memuat perintah tolong menolong antar sesama manusia. Dalam bisnis asuransi nilai ini terlihat dalam praktik kerelaan nasabah perusahaan asuransi untuk menyisihkan dananya agar digunakan sebagai dana sosial. Dana sosial ini berbentuk dana *tabarru* pada perusahaan asuransi dan digunakan untuk menolong salah satu nasabah yang sedang mengalami musibah.

Berdasarkan Dewan Syariah Nasional (DSN) dan Majelis Ulama Indonesia (MUI), Asuransi Syariah adalah sebuah lembaga usaha yang saling melindungi dan tolong-menolong diantara sejumlah orang melalui investasi dalam bentuk aset dan/ atau *tabarru* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad yang sesuai dengan syariah.

Dalam hal ini peserta mendonasikan sebagian atau seluruh kontribusi/ premi yang mereka bayar untuk digunakan membayar klaim atas musibah yang dialami oleh sebagian peserta. Jadi, jika dalam asuransi konvensional terjadi *transfer of risk* (memindahkan resiko) dari peserta ke perusahaan, dalam asuransi syariah mekanisme pertanggungannya adalah *sharing of risk* atau saling menggabungkan resiko,

⁴Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al Quran dan Terjemahan, Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahannya* (Banten : LPQ Kemenag, Banten, 2016), 5:2

dimana perusahaan hanya sebagai pemegang amanah dalam mengelola dan menginvestasikan dana dari kontribusi peserta, bukan sebagai penanggung. Dalam perusahaan asuransi syariah dana tetap merupakan milik dari peserta asuransi, perusahaan asuransi hanya sebagai wali amanah atas dana yang di titipkan tersebut.⁵

Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Dalam suatu sistem, biasanya terdiri dari beberapa prosedur dimana prosedur-prosedur itu saling terkait dan saling mempengaruhi, akibatnya jika terjadi perubahan maka salah satu prosedur, akan mempengaruhi prosedur-prosedur yang lain.⁶

Klaim yang dibayarkan perusahaan adalah bagian dari kewajiban imbal balik peserta yang diatur dalam akad atau perjanjian asuransi yaitu peserta berkewajiban membayar sejumlah premi sebagai tertanggung dan perusahaan berkewajiban untuk membayar klaim sebagai penanggung, apabila peserta mengalami musibah atau jatuh tempo sebelum dilakukan verifikasi berkas klaim, akan diregistrasi terlebih dahulu untuk

⁵ M. Nur Rianto Al Arif, "Pemasaran Strategik Pada Asuransi Syariah Kesehatan, Pendidikan, dan Jiwa" h. 7

⁶ Meiline Fitriani Sumaraw, "Evaluasi Sistem Dan Prosedur Akuntansi Atas Pembayaran Klaim Asuransi Kesehatan Pada Pt. Askes (Persero) Universitas Sam Ratulangi Manado," *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 1, no. 3 (2013): 8.

menghindari tercecer berkas klaim peserta untuk memenuhi perjanjian kontrak apakah klaim tersebut layak bayar atau tidak. Setiap dokumen yang diterima akan dilakukan verifikasi, meliputi dokumen klaim, polis, peristiwa kerugian masih dalam kontrak peristiwa tidak dalam pengecualian polis, tidak mengandung kecurangan atau tidak melanggar peraturan.⁷

Ada beberapa fenomena yang terjadi, terkait dengan gagal bayar klaim di salah satu Perusahaan asuransi, hal tersebut terjadi karena kurangnya tata Kelola Perusahaan dan kurangnya transparansi sehingga menimbulkan kerugian dan gagal bayar klaim yang seharusnya menjadi haknya para nasabah. Dengan demikian, unsur-unsur tata kelola seperti transparansi, akuntabilitas, responsibility, independensi, dan fairness tidak berjalan di Perusahaan tersebut. Hal ini menyebabkan kekacauan manajemen Perusahaan.⁸

Asuransi Jasa Mitra Abadi bahwasannya adalah perusahaan yang melayani kebutuhan masyarakat akan jasa asuransi dan jasa keuangan yang berlandaskan prinsip syariah. PT. Asuransi Jiwa Syariah Jasa Mitra Abadi Tbk, (JMA Syariah) berdiri pada tanggal 15 Agustus 2014 dengan

⁷ Muhammad Syakir Sula, "Asuransi Syariah : Life and General : Konsep Dan Sistem Operasional" (2004), <https://www.semanticscholar.org/paper/3231bfe0c6abd2c80a93652d32f4ace271a703b1>.

⁸ Marwan Batubara et al., "Analisis Kasus Gagal Bayar Klaim Nasabah Dalam Perusahaan Asuransi Jiwasraya," *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 3, no. 4 (2022): 633–640.

akta nomor 22 dari notaris dan telah mendapatkan pengesahan beserta akta perubahan terakhir dengan nomor 102 pada 26 Juni 2015.

JMA Syariah juga telah mendapatkan pengesahan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan no. KEP-96/D.05/2015 untuk beroperasi sebagai asuransi jiwa syariah pada September 2015.⁹

Asuransi jiwa dan investasi pada dasarnya merupakan variasi bentuk dari jasa perlindungan yang ditawarkan oleh perusahaan asuransi jiwa. Perjanjian asuransi jiwa dan investasi diadakan oleh para pihak karena suatu kesepakatan, pihak-pihak itu adalah penanggung, tertanggung dan pihak ketiga. Perusahaan asuransi jiwa sebagai pihak penanggung berjanji untuk menanggung suatu risiko yang dialihkan oleh pihak tertanggung kepadanya. Sedangkan tertanggung dan pihak ketiga adalah pihak yang mengalihkan risiko terhadap jiwa dan raga kepada penanggung dengan membayar sejumlah premi kepada penanggung.¹⁰

Di samping itu, yang lebih penting bahwa klaim adalah hak peserta, dan dananya diambil dari tabarru semua peserta. Maka wajib bagi pengelola untuk melakukan proses klaim tidak hanya saja secara efisien tapi juga cepat dan tepat. Dana tabarru itu merupakan bagian dari amanat

⁹ “Profil PT. JMA Syariah “ <https://www.jmasyariah.com/>, diakses pada 20 Januari 2023, pukul 21.00 WIB.

¹⁰ Ratna Syamsiar, “Manfaat Dan Mekanisme Klaim Asuransi Prudential,” *Fiat Justitia Jurnal Ilmu Hukum* 7, no. 1 (2013): 355–362.

yang harus dijalankan oleh pengelola Pengajuan klaim asuransi pada PT. Jasa Mitra Abadi dilaksanakan sesuai dengan akad dan perjanjian yang sudah disepakati dari awal. Dalam pembayaran klaim ini tidak terdapat hal-hal yang bertentangan dengan agama dan pihak asuransi tidak mempersulit pengajuan dan pencairan dana.¹¹

Pelayanan yang diberikan PT. JMA Syariah kepada peserta asuransi yang mengajukan klaim sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan perusahaan tersebut dan akan memberikan citra yang melekat di hati para pemegang polis. Peserta berhak bertanya dengan jelas bagaimana prosedur klaim asuransi dan dokumen apa yang harus disertakan, tentu saja dokumen yang disertakan berbeda untuk tiap jenis. Hal lain yang harus diketahui adalah kredibilitas perusahaan asuransi, setidaknya kita juga perlu mengecek riwayat pembayaran klaim nasabah perusahaan selama ini apakah mempersulit nasabah atau lancar-lancar saja. Hal penting yang perlu diketahui bahwa apabila peserta melakukan prosedur klaim yang benar, hal tersebut dapat sangat membantu menyelesaikan klaim secara lancar dan cepat. Apabila prosedur klaim tersebut tidak dilakukan, dapat menyebabkan penundaan klaim dan dalam keadaan tertentu, dapat menyebabkan pihak asuransi menolak klaim.

¹¹ Mahfud, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Mekanisme Pengajuan Klaim Asuransi Syariah" *Jurnal Madani Syari'ah*, Vol.4, No. 01- Februari 2021 h. 26

Dalam penentuan apakah perusahaan harus membayar atau menolak suatu klaim, peneliti mengikuti prosedur penyelesaian dengan 4 langkah yaitu meliputi Pemberitahuan klaim, Bukti klaim, Penyelidikan klaim, Penyelesaian klaim.¹²

Seringkali terdapat hambatan pada saat pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi. Beberapa contoh kasusnya, ialah komplain nasabah yang menyebutkan bahwa berkenaan dengan cairnya uang tuntutan ganti rugi karena lambatnya proses persetujuan dari Kantor Pusat Asuransi. Maka dari itu PT. JMA Syariah perlu melakukan upaya tertentu guna untuk mengatasi hambatan tersebut agar pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi pada pelaksanaan pembayaran asuransi dapat berjalan dengan baik.¹³

Dari pemaparan masalah tersebut, penulis mengajukan riset berjudul

“Analisis Prosedur Pengajuan dan Pembayaran Klaim Pada Produk JMA AMMAR (Studi Kasus Pada Produk JMA Ilma di PT. JMA Syariah Jakarta)”

¹² Imam Mahfud, tinjauan hukum islam terhadap mekanisme pengajuan klaim asuransi syariah, Jurnal Madani Syari'ah, Vol. 4, No. 1 - Februari 2021 h. 17

¹³ Marcos Moshinsky, “No Title بليب,” *Nucl. Phys.* 13, no. 1 (1959): 104–116.

B. Fokus Penelitian

Untuk memudahkan penyusunan dan pembahasan , penulis hanya membatasi masalah terkait prosedur pengajuan,klaim dan prosedur pelaksanaan pembayaran klaim asuransi terhadap produk JMA Ammar.

C. Perumusan Masalah

Dari deskripsi tersebut , maka rumusan masalah yang dibahas 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?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka, penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Mengetahui prosedur pengajuan klaim asuransi terhadap produk JMA *AMMAR* pada PT. JMA Syariah.
2. Mengetahui prosedur pembayaran klaim asuransi terhadap produk JMA *AMMAR* pada PT. JMA Syariah.

E. Manfaat / Signifikansi Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil riset ini bisa meningkatkan pengetahuan dan wawasan pada prosedur pengajuan dan pembayaran klaim.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk peneliti, bias dijadikan alat untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh semasa kuliah.
- b. Untuk Lembaga keuangan Syariah, supaya bisa memahami prosedur pengajuan dan pembayaran klaim asuransi.
- c. Sebagai bahan acuan masyarakat dalam memahami prosedur pengajuan dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi.
- d. Untuk pihak lainnya, bisa dijadikan bahan bacaan serta literatur, memberi informasi serta pengetahuan bagi peneliti selanjutnya.

F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Berdasarkan tinjauan dari berbagai sumber literatur, peneliti berpendapat bahwa topik permasalahan ini nampaknya begitu mendesak, sebab belum ada penelitian terkait klaim asuransi yang membahas prosedur pengajuan dan pembayaran klaim asuransi syariah terhadap produk JMA Ammar pada PT. JMA Syariah Jakarta Tinjauan pustaka dari riset ini meliputi :

1. Skripsi TB. Kiki Rachmat Baehaki 2019, program studi Asuransi Syariah dengan judul riset “ANALISIS STANDAR OPERATING PROCEDURE PENYELSAIAN KLAIM PESERTA PADA PERUSAHAAN PIALANG ASURANSI SYARIAH PT. ESTETIKA JASATAMA JAKARTA” . Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk standar operating procedure penyelesaian klaim peserta pada perusahaan pialang asuransi syariah PT. Estetika Jasatama dan untuk mengetahui pelaksanaan SOP penyelesaian klaim peserta pada perusahaan pialang asuransi syariah PT. Estetika Jasatama Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data riset lapangan, observasi atau pengamatan langsung, riset kepustakaan dan wawancara. Persamaanya dengan penelitian yang saya tulis yakni sama sama membahas terkait prosedur klaim,.Perbedaannya penelitian yang saya tulis lebih terfokus pada prosedur pembayaran klaim asuransi pada produk JMA AMMAR.¹⁴
2. Skripsi Julfahmi Munjiyan 2015, program studi Konsentrasi Asuransi Syariah dengan judul riset “ANALISIS PROSES

¹⁴ TB Kiki Rachmat Baehaki, Analisis Standar Operating Procedure Penyelesaian Klaim Peserta Pada Perusahaan Pialang Asuransi Syariah PT. ESTETIKA JASATAMA JAKARTA, (Skripsi UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten 2019).

PENYELSAIAN KLAIM PADA PRODUK PRUPERSONAL ACCIDENT DEATH AND DISABLEMENT, SYARIAH DAN PRUHOSPITAL AND SURGICAL SYARIAH (Studi pada PT. Prudential Assurance Indonesia Cabang Bekasi). Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses penyelesaian klaim *prupersonal accident death and disablement syariah dan pruhospital and surgical syariah* dilakukan dan menjelaskan apakah sesuai dengan akad syariah pada proses penyelesaian klaim *prupersonal accident death and disablement syariah dan pruhospital and surgical syariah*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif analisis deskriptif dengan cara mengumpulkan data mengenai proses klaim pada produk tersebut sampai proses penyelesaiannya yang sesuai akad syariah atau tidak. Metode pengumpulan data dengan penelitian kepustakaan, penelitian lapangan, observasi dan wawancara. Persamaan dengan penelitian yang saya tulis adalah mempunyai tema tentang analisis klaim asuransi. Serta perbedaannya dengan skripsi ini adalah lebih terfokus pada analisis prosedur pembayaran klaim asuransi syariah pada produk JMA AMMAR.¹⁵

¹⁵ Julfahmi Munjiyan, Analisis Proses Penyelesaian Klaim Pada Produk

3. Penelitian Jurnal yang berjudul Tinjauan Hukum Islam Terhadap Mekanisme Pengajuan Klaim Asuransi Syariah. Penelitian ini membahas tentang pengajuan klaim asuransi kesehatan dan penyelesaian prosedur pengajuan dalam menyelesaikan berkas-berkas klaim asuransi kesehatan dengan waktu yang tepat telah ditentukan dan menjalankan tugasnya. Persamaan dengan penelitian yang saya tulis adalah memiliki tema tentang proses pengajuan klaim asuransi, serta perbedaannya dengan skripsi ini lebih terfokus pada tinjauan Hukum Islam Terhadap Mekanisme Pengajuan Klaim Asuransi Syariah.¹⁶
4. Penelitian Jurnal yang berjudul Analisis Proses Pengajuan Klaim Tunai Penuh Melalui Sistem Asuransi Syariah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Penelitian ini membahas tentang bagaimana langkah-langkah pengajuan klaim nilai tunai penuh di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Dari hasil penelitian tersebut diketahui bahwa prosedur pengajuan klaim Nilai Tunai Penuh pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cukup sederhana, apabila nasabah ingin

Asuransi Prupersonal Accident Death And Disablement Syariah Dan Pruhospital And Surgical Syariah pada PT. Prudential Assurance Indonesia Cabang Bekasi Fakultas Syariah dan Hukum Muamalat, (Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2015).

¹⁶ Mahfud, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Mekanisme Pengajuan Klaim Asuransi Syariah."

mengajukan claim sudah mengisi formulir pengajuan claim dengan lengkap dan menyerahkan dokumen yang dipersyaratkan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, maka klaim akan disetujui. PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan telah menggunakan sistem informasi untuk mengelola transaksi pengajuan Klaim Nilai Tunai Penuh yang ada. Namun pelaksanaannya belum efisien, karena masih ada tahapan pengajuan secara manual, menggunakan media kertas. Persamaannya dengan penelitian yang saya buat adalah sama membahas tentang prosedur klaim asuransi. Perbedaannya penelitian yang saya buat lebih terfokus terhadap pembahasan prosedur pembayaran klaim asuransi terhadap produk JMA AMMAR.¹⁷

5. Penelitian Jurnal pemikiran pengembangan ekonomi syariah yang berjudul Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Takaful Dana Pendidikan (FULKANDI) pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang. Penelitian ini membahas prosedur penyelesaian klaim asuransi takaful dana Pendidikan serta untuk

¹⁷ Sri Aderafika Sani and Yusrizal Yusrizal, "Analisis Proses Pengajuan Klaim Nilai Tunai Penuh Melalui Sistem Asuransi Syariah Pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan," *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 5, no. 2 (2022): 857–873.

mengetahui faktor-faktor hambatan yang dihadapi dan cara mengatasi hambatan yang terjadi pada saat pengajuan klaim PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang. Dalam penulisan ini penulis menggunakan metode kualitatif yang menggunakan sumber data yakni data primer. Teknik pengumpulan menggunakan Teknik wawancara dan dokumentasi yang dapat menjawab permasalahan yang ada. Persamaannya dengan penelitian yang saya tulis yakni sama membahas terkait prosedur klaim asuransi. Perbedaannya dengan penelitian yang saya tulis adalah lebih terfokus pada prosedur pembayaran klaim asuransi pada produk JMA AMMAR.¹⁸

G. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian skripsi ini peneliti mencoba untuk memaparkan beberapa teori yang akan digunakan sebagai kerangka acuan dari analisis prosedur pembayaran klaim asuransi terhadap produk JMA Ammar pada PT. JMA Syariah Jakarta. Setiap perusahaan memiliki prosedur masing-masing sesuai dengan keadaan perusahaan, fungsi perusahaan, dan tujuan perusahaan. Pada penelitian ini peneliti akan menganalisis prosedur pengajuan dan pembayaran klaim asuransi terhadap produk JMA Ammar pada PT. JMA Syariah Jakarta.

¹⁸ Pendidikan et al., "Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Takaful."

H. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Riset ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif merupakan pengumpulan data yang dilakukan dalam latar yang wajar / alamiah (*natural settings*). Penelitian kualitatif lebih tertarik menelaah fenomena-fenomena sosial dan budaya dalam suasana yang berlangsung secara wajar/alamiah, bukan dalam kondisi yang terkendali atau laboratis sifatnya.

2. Pemilihan Informan

Informan merupakan orang atau pihak yang dimintai keterangan atas suatu informasi baik secara lisan tulisan. Metode penetapan informasi ini ialah siapa yang akan dianggap anggota informan saat mengumpulkan data penelitian menurut maksud dan tujuannya. Informan ditentukan didasarkan pada objek penelitian, menurut hubungan diantara informan dan peneliti . Responden dalam survei ini berjumlah 2 orang, meliputi karyawan dan agen asuransi PT. JMAsyariah.

3. Sumber dan Pengumpulan Data

a. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer ialah data didapatkan dari sumber data pokok, yaitu perilaku sosial dan tekstual semua pihak yang terkait

langsung dengan masalah penelitian. Data ini didapatkan melalui obesrvasi dan wawancara dengan informan yang sumber pertama adalah Karyawan, Pemasaran, Agen Pemasaran PT. JMA Syariah.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, ialah sumber yang diperoleh secara tidak langsung kepada pengumpul data, berupa arsip, jurnal, artikel, paper dan makalah-makalah yang berhubungan dengan obyek penelitian. Data ini didapat dari hasil membaca buku atau literatur pendukung lainnya, buku-buku teks mengenai pembayaran klaim asuransi jiwa.¹⁹

b. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi adalah suatu Teknik atau cara mengumpulkan data yang sistematis terhadap obyek penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung.

¹⁹ Yuni Sri Astrin, prosedur pengajuan klaim dalam pelaksanaan pembayaran asuransi Kesehatan pada asuransi takaful Indonesia cabang pekanbaru menurut perspektif ekonomi islam Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Pekanbaru (Pekanbaru : Skripsi , 2013) di akses pada 15 November 2022.

2) Wawancara

Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Dalam arti lain, wawancara dilakukan secara bebas, yaitu pembicaraan dilakukan menurut keinginan pewawancara. Teknik ini dipakai penulis agar mempermudah bertanya kepada pihak perwakilan secara mendalam di PT. JMA Syariah.

3) Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan studi dokumentasi dapat diartikan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian.²⁰

²⁰ Natalina Nilamsari, *Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif* wacana volume xiii No.2, Juni 2014 h. 178

4) Kepustakaan

Riset kepustakaan memperoleh data sekunder dengan cara mengumpulkan dan mencari berbagai data dalam kepustakaan, terutama data- data terkait topik penelitian.

I. Sistematika Penulisan

Supaya bisa memahami riset ini, penulis menggunakan sistematika penulisan berdasarkan Pedoman Penulisan Skripsi dalam lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Berikut Sistematikanya :

BAB I PENDAHULUAN

Bab yang memperkenalkan latar belakang permasalahan, rumusan permasalahan, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab yang memuat pemaparan terkait definisi dan konsep menurut ahli menjadi pokok penelitian, yakni paparan teori.

BAB III GAMBARAN UMUM

Pada Bab ini peneliti membahas tentang sejarah singkat PT. JMA Syariah, visi dan misi PT. JMA Syariah , serta produk- produk yang

terdapat di PT. JMA Syariah. Tujuan membahas gambaran umum perusahaan tersebut agar informasi yang diberikan lebih detail.

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pembahasan hasil penelitian memuat paparan deskripsi dan terpadu terkait hasil penelitian yang dipaparkan dengan jujur dan obyektif.

BAB V PENUTUP

Bab yang terdapat kesimpulan, ditarik dari bab sebelumnya, serta mengemukakan beberapa saran membangun atas permasalahan yang dihadapi, sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan lebih lanjut oleh perusahaan dan penulis lainnya.