

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 mencotek karya tulis ilmiah orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 15 Mei 2024

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 3000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '3000', and 'METERAI TEMPEL'. A serial number 'YB662AJX751357530' is visible at the bottom of the stamp.

Aflah Humam
NIM. 201430070

ABSTRAK

Nama: Aflah Humam, NIM: 201430070, Judul Skripsi: *Analisis Faktor-Faktor Complain Nasabah Dalam Klaim Asuransi (Studi Pada PT Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency)*.

Tujuan penelitian adalah (1) untuk mengetahui proses klaim asuransi di PT Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency, (2) untuk mengetahui implementasi teknologi dalam penanganan klaim, (3) untuk mengetahui complain nasabah terkait proses klaim asuransi. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif argumentative. Dari hasil penelitian ditemukan proses klaim asuransi di PT Asuransi Takaful Keluarga yaitu prosesnya meliputi pengisian formulir pengajuan klaim dengan rincian pemegang polis, termasuk dokumen asli, rekam medis, dan tagihan. Setelah diisi, formulir harus diserahkan ke PT Asuransi Takaful Keluarga atau melalui email untuk setiap jenis klaim, Implementasi teknologi dalam penanganan klaim di Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency untuk saat ini teknologi yang digunakan Asuransi Takaful Keluarga belum dapat menangani klaim melalui aplikasi atau website tertentu yang dimiliki Asuransi Takaful Keluarga, dan faktor complain yang sering terjadi antara lain faktor komunikasi eksternal kurangnya komunikasi antara nasabah dan pihak takaful, aspek sistem seperti sarana pembayaran premi dan aspek manusia kurang profesionalnya staff saat nasabah menghubungi.

Kata Kunci: Komplain, Klaim, Asuransi Syariah



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Jendral Sudirman No.30 Serang 42118 telp.0254 – 2000323 Fax.0254 – 200022
Website: www.uinbanten.ac.id

Nomor	:Nota Dinas	Kepada Yth,
Lampiran	:1(satu) eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan
Perihal	: Usulan Munaqasyah	Bisnis Islam UIN SMH Banten
	a.n. Aflah Humam	di-
	NIM. 201430070	Serang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Aflah Humam, NIM. 201430070** dengan judul Skripsi “**Analisis Faktor-Faktor Complain Nasabah Dalam Klaim Asuransi (Studi Pada PT Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency)**” 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 Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Serang, 15 Mei 2024

Dosen Pembimbing I

Prof. Dr. H. Itang, M.Ag
NIP. 197108041998031003

Dosen Pembimbing II

Ikin Ainul Yakin, M.E
NIP. 199007212023211024

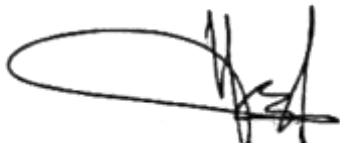
PERSETUJUAN
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR COMPLAIN NASABAH DALAM
KLAIM ASURANSI (STUDI PADA PT ASURANSI TAKAFUL
KELUARGA REPRESENTATIVE OFFICE AKRAMAN AGENCY)

Oleh :

Aflah Humam
NIM. 201430070

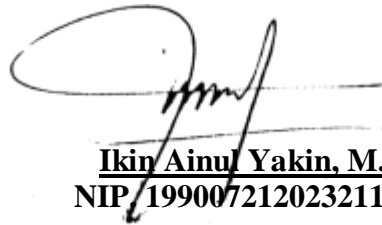
Menyetujui,

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Itung, M.Ag
NIP. 197108041998031003

Pembimbing II



Ikin Ainul Yakin, M.E
NIP. 199007212023211024

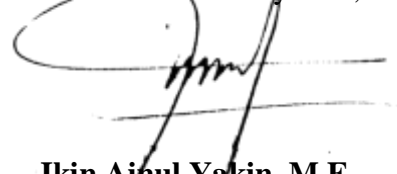
Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,



Prof. Dr. H. Nihayatul Masykuroh, M.SI.
NIP. 196402121991032002

Ketua
Jurusan Asuransi Syariah,



Ikin Ainul Yakin, M.E
NIP. 199007212023211024

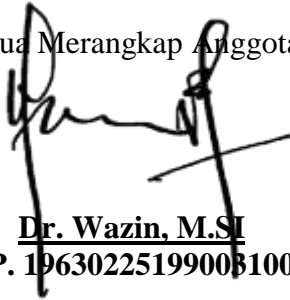
PENGESAHAN

Skripsi a.n. Aflah Humam, NIM: 201430070 dengan judul: “*Analisis Faktor-Faktor Complain Nasabah Dalam Klaim Asuransi (Studi Pada PT Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency)*”, telah diujikan dalam sidang Munaqosah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 2024

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota,



Dr. Wazin, M.Si
NIP. 196302251990031005

Sekretaris Merangkap Anggota,



Rasidah Novita Sari, M.E
NIP. 198811162022032001

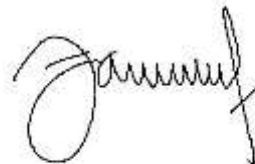
Anggota,

Penguji I



Dr. Budi Sudrajat, M.A
NIP. 197403072002121000

Penguji II



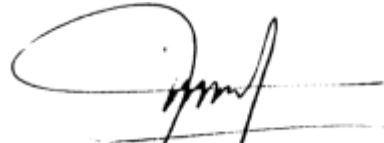
Muhamad Fadli Azim, M.Si
NIP.198705312019031010

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Itang, M.Ag
NIP. 197108041998031003

Pembimbing II



Ikin Ainul Yakin, M.E
NIP. 199007212023211024

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan sebagai tanda bukti sayang dan cinta yang tiada terhingga kepada Orang Tua tercinta, Bapak H. Khusnul Huluq dan Almh. Ibu Hj. Mungawati yang telah melahirkan, merawat, membimbing, dan melindungi dengan tulus serta penuh keikhlasan, mencurahkan segala kasih sayang dan cintanya, serta yang senantiasa mendoakan, dan memberikan semangat dan juga dukungan sepenuh hati.

Skripsi ini juga penulis persembahkan kepada seluruh keluarga besar tercinta yaitu kakak, adik, dan keponakan yang selalu menjadi penyemangat terbaik, selalu memberikan semangat dan dukungan baik moril maupun materil.

MOTTO

Akan ada satu masa dalam hidup seseorang merasakan satu persoalan, yang seakan-akan beban berat dipikul sampai merasa kesulitan dari ujung kepala hingga ujung kaki siapapun itu. Kalo ada yang merasakan itu yakinlah kata Allah pada saat itu Allah sedang mengangkat derajatnya dan meningkatkan kualitas hidupnya untuk mencapai sesuatu istimewa yang belum pernah diraih.

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا

“Jika kamu berbuat baik kepada orang lain (berarti kamu berbuat baik pula pada diri sendiri”

(Q.S. Al-Isra' 17:7)

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.”

(Q.S. Al-Insyirah 94:7)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Aflah Humam, lahir di Tangerang pada tanggal 27 Juli 2001, anak keempat dari 6 bersaudara. Penulis dilahirkan dari kedua orang tua tercinta yang bernama, Ayahanda H. Khusnul Huluq dan Ibunda Hj. Mungawati (Almh).

Jenjang pendidikan yang telah penulis tempuh yaitu R.A AL-Khairiyah Kandang Gede Kresek-Tangerang Lulus pada Tahun 2007, Madrasah Ibtidaiyah (MI) Islam AL-Falah Kresek-Tangerang Lulus pada Tahun 2013, SMP Islam AL-Falah Kresek-Tangerang Lulus pada Tahun 2016, dan SMAN 7 Kabupaten Tangerang Lulus pada Tahun 2019, kemudian melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

Selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis aktif diorganisasi intra kampus yaitu, anggota Bidang Kesenian dan Olahraga Himpunan Mahasiswa Jurusan Asuransi Syariah (HMJ AS) pada tahun 2021.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan karunia, rahmat serta hidayah-Nya kepada penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat Islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan dan keridhaan yang diberikan Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “***Analisis Faktor-Faktor Complain Nasabah Dalam Klaim Asuransi (Studi Pada PT Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency)***”.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, motivasi serta bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, di antaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah membantu dan memberikan motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tulus hati.
3. Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E. Selaku Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk

menyusun skripsi.

4. Bapak Prof. Dr. H. Itang, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, maupun saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan saran, motivasi, koreksi, arahan di dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Budi Sudrajat, M.A Selaku penguji I dan Bapak Muhamad Fadli Azim, M.Si Selaku penguji II yang telah memberikan kritik, saran dan masukannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, Staff dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu dan mengajarkan ilmunya kepada penulis sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak H. Khusnul Huluq, selaku orang tua tercinta yang mencurahkan segenap kasih sayang yang tiada hentinya, do'a, motivasi, nasehat, semangat dan kesabaran yang begitu besar.
9. Ibu tercinta Almh. Hj. Mungawati yang semasa hidupnya senantiasa memberikan doa yang begitu besar, kasih sayang yang tiada henti, dan mendukung penulis. Tidak ada yang bisa menggantikan posisi mu di hidup penulis selamanya.
10. Kepada Kakak dan adik. Terima kasih sudah mendukung, membantu, dan mendoakan penulis.
11. Kawan-kawan seperjuangan Asuransi Syariah Angkatan 2020 di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang selalu membantu dan memberikan motivasi terbaiknya kepada penulis. Serta semua pihak yang membantu dan mendukung penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. Dan yang terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena mampu

berusaha keras dan berjuang sejauh ini. hebat bisa tetap bertahan, terus berjalan menghadapi segala kesulitan yang ada, dan tak pernah memutuskan untuk menyerah, perjalanan masih panjang semoga penulis senantiasa kuat dan mampu yang selalu menebarkan hal-hal positif serta memberikan manfaat bagi sekitar.

Hanya kepada Allah SWT, penulis memohon agar seluruh kebaikan dari semua pihak yang membantu selesainya skripsi ini, semoga diberi balasan yang berlipat ganda. Penulis berharap hasil karya penulis ini mewarnai khazanah ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca umumnya. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 15 Mei 2024

Penulis



Aflah Humam
NIM. 201430070

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.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	6
G. Kerangka Pemikiran	11
H. Metode Penelitian.....	13
1. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	13
2. Jenis Penelitian	14
3. Sumber Data.....	14
4. Teknik Pengumpulan Data	14
5. Teknik Analisis Data	15
I. Sistematika Pembahasan	16

BAB II KAJIAN TEORITIS.....	18
A. Kepuasan Pelanggan.....	18
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	18
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	20
3. Pengukuran Kepuasan Nasabah	23
B. Hubungan Dengan Nasabah	24
1. Definisi Hubungan Nasabah.....	24
2. Tujuan Hubungan Nasabah	26
3. Kegiatan Hubungan Nasabah	27
4. Manfaat Hubungan Nasabah	29
5. Tantangan Hubungan Nasabah.....	32
C. Manajemen Layanan	34
1. Pengertian Manajemen Layanan	34
2. Faktor-Faktor Manajemen Layanan	36
D. Komunikasi Layanan.....	39
1. Pengertian Komunikasi	39
2. Pengertian Layanan	40
3. Dimensi Layanan.....	42
E. Kepemimpinan Dalam Organisasi.....	43
F. Sistem dan Proses Bisnis	46
1. Pengertian Sistem.....	46
2. Pengertian Proses Bisnis	48
3. Tipe Proses Bisnis	48
4. Tujuan Proses Bisnis	49
5. Jenis-Jenis Proses Bisnis	49
G. Klaim.....	50
1. Pengertian Klaim.....	50
2. Tahapan Klaim	51
3. Jenis-Jenis Klaim.....	52

H. Asuransi Syariah.....	53
1. Pengertian Asuransi Syariah	53
2. Landasan Hukum Asuransi Syariah	55
3. Unsur-Unsur Asuransi Syariah.....	57
4. Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah.....	58
5. Tujuan Asuransi Syariah	58
6. Manfaat dan Risiko Asuransi	59
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	63
A. Profil Perusahaan.....	63
1. Sejarah PT Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency	63
2. Struktur Organisasi.....	65
3. Visi Dan Misi Perusahaan	66
4. Produk – produk PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency.....	67
BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS.....	75
A. Nasabah Yang Mengajukan Klaim Di PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency	75
B. Proses Klaim Asuransi di Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency.....	76
C. Implementasi Teknologi Dalam Penanganan Klaim di Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency.....	77
D. Faktor-Faktor Complain Nasabah Dalam Klaim Asuransi di Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kerangka Pemikiran	12
Tabel 4.1 Struktur Organisasi	66
Tabel 4.2 Jumlah Nasabah Klaim Tahun 2020 – 2022	75