BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu tujuan Pembangunan Nasional Indonesia adalah untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur sesuai dengan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 yang tertuang dalam Pasal 33 (ayat 4).

> "Perekonomian Nasional diselenggarakan berdasarkan atas ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efiensi, berkeadilan berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan, kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional".[1]

Tujuan tersebut dapat diwujudkan dengan pelaksanaan pembangunan yang bisa memperhatikan keselarasan dan keseimbangan dalam segala aspek kehidupan, termasuk salah satunya di bidang ekonomi dengan berkembangnya usaha perasuransian.

Sejarah perkembangan usaha Asuransi di Indonesia memang telah ada sejak sebelum kemerdekaan tetapi didominasi oleh perusahaan-perusahaan Belanda mengingat asuransi dan lembaga asuransi masuk ke Indonesia dibawa oleh bangsa Belanda. Menurut Sri Redjeki Hartono "lembaga asuransi merupakan satu mata rantai dalam rangkaian kegiatan perekonomian, mempunyai kedudukan yang cukup penting dan menentukan sebagai lembaga pengaman."[2] Oleh karena itu, mulai bermunculanlah lembaga-lembaga Asuransi di Indonesia, dengan

---

[1] Republik Indonesia, Undang-undang Dasar 1945, Pasal 33, Ayat 4.

[2] Sri Redjeki Hartono, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1997), h.52

bermacam produk yang ditawarkan. Seperti produk perasuransian syariah yang menurut Fatwa DSN No. 21/DSN-MUI/X/2001 Bagian Pertama mengenai Ketentutan Umum angka 1, disebutkan pengertian asuransi syariah (*ta'min, takaful* atau *tadhamun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.[3] Salah satu perusahaan asuransi yang mengeluarkan prodak syariah adalah PT. Prudential Life Assurance.

Perusahaan Asuransi Prudential Syariah adalah salah satu perusahaan Asuransi yang hadir untuk melayani sejumlah nasabah meskipun industri perasuransian kurang banyak mendapat perhatian masyarakat. Banyak dari masyarakat lebih memilih menyimpan sebagian penghasilannya di Bank daripada dipergunakan untuk asuransi. Meskipun beberapa dari masyarakat sudah mengetahui tentang asuransi, namun masih banyak dari mereka yang awam terhadap asuransi serta peraturan perundang-undangan tentang asuransi. Masyarakat masih banyak berasumsi bahwa asuransi tidak melindungi aktifitasnya, bahkan cenderung merugikan meskipun kesan itu tidak semuanya benar.

Manusia di dalam kehidupannya dihadapkan kepada kemungkinan terjadinya malapetaka dan bencana seperti kematian, kebakaran rumah, kecelakaan kendaraan, kerusuhan dan lain sebagainya, yang kesemuanya itu menimbulkan kerugian harta benda

---

[3] Yeni Salma Barlinti, *Kedudukan Fatwa Dewan Syariah Nasional dalam Sistem Hukum Nasional di Indonesia,* (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementrian Agama RI, 2010), h.327

dan nyawa sebagaimana yang banyak terjadi di negara Indonesia, namun manusiapun bisa berusaha dan berikhtiar untuk sebisa mungkin meminimalisir beban kerugian yang diderita akibat bencana yang menimpanya.

Berbicara mengenai risiko, setiap manusia di dalam hidupnya selalu dihadapkan pada dua hal yaitu hal-hal yang baik dan hal-hal yang buruk. Hal-hal ini yang dalam asuransi disebut risiko atau sesuatu yang tidak pasti. Risiko tidak lain adalah ketidakpastian mengenai kerugian, atau satu keadaan yang menyebabkan kerugian, yang hakikatnya tetap bertumpu pada ketidakpastian.[4]

Salah satu lembaga keuangan non bank yang mempunyai peranan dalam pengerahan dana masyarakat untuk pembiayaan pembangunan adalah lembaga asuransi. Lembaga Asuransi sangat membantu dalam menanggung berbagai risiko yang dapat menimbulkan kerugian pada pelaksanaan pembangunan. Kebutuhan akan hadirnya usaha perasuransian dirasakan juga oleh dunia usaha mengingat di satu pihak terdapat berbagai risiko yang secara sadar dan rasional dirasakan dapat mengganggu kesinambungan kegiatan usahanya.

Perjanjian asuransi ada sejak kata sepakat dari pihak tertanggung sebagai pemegang polis dengan pihak penanggung atau perusahaan asuransi jiwa. Hal tersebut sebagaimana terdapat di dalam Pasal 257 KUHD yang berbunyi sebagai berikut:

> "Perjanjian pertanggungan diterbitkan seketika setelah ia ditutup; hak-hak dan kewajiban-kewajiban bertimbal balik dari sipenanggung dan si tertanggung mulai berlaku semenjak saat itu, bahkan sebelum polisnya ditandatangani."[5]

---

[4] Sri Redjeki Hartono, *Hukum Asuransi*...h.60

[5] Republik Indonesia, Kitab Undang-undang Hukum Dagang, Pasal 257.

Asuransi jiwa adalah jenis asuransi yang menyediakan pengalihan kerugian finansial atas bencana yang dapat terjadi pada manusia, baik akibat langsung seperti kematian atau cacat maupun akibat tidak langsung seperti biaya pengobatan, dan kehilangan penghasilan.[6] Asuransi jiwa biasanya mempunyai tiga bentuk seperti asuransi berjangka, asuransi jiwa seumur hidup dan asuransi dwiguna.

Ada kalanya perjanjian pertanggungan jiwa berhenti sebelum jangka waktu yang diperjanjikan berakhir, yaitu apabila:

1. Atas kemauan pihak pemegang polis atau pengambil asuransi atau tertanggung.
2. Diberhentikannya oleh pihak penanggung karena pemegang polis atau pengambil asuransi atau tertanggung tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana mestinya.
3. Perjanjian Asuransi jiwa terhenti karena keadaan terpaksa mutlak (*force majure*).[7]

Namun tidak setiap kerugian (*loss*) akibatnya dari peristiwa itu mendapat ganti kerugian (*compensation*). Harus dilihat terlebih dahulu apakah peristiwa yang telah terjadi adalah peristiwa yang ditanggung oleh penanggung dan disebutkan dalam polis. Namun karena *evenemen* dalam asuransi jiwa hanya satu, yaitu ketidakpastian meninggalnya seseorang, maka tidak perlu dicantumkan dalam polis. Untuk itu apabila terjadi *evenemen*, maka tertanggung berhak atas uang santunan dari penanggung. Tetapi apabila sampai berakhirnya jangka waktu asuransi jiwa tidak terjadi *evenemen*, maka tertanggung sebagai pihak

---

[6] Mochamad Arifinal, *Hukum Asuransi Tanggung Jawab Agen dalam Praktik Pemasaran Asuransi Jiwa*, (Serang: Dinas Pendidikan Provinsi Banten, 2011), h.9

[7] Sri Redjeki Hartono, *Hukum Asuransi*...h.177

dalam asuransi jiwa berhak memperoleh pengembalian sejumlah uang dari penanggung yang jumlahnya telah ditetapkan berdasarkan perjanjian. Tuntutan ganti kerugian oleh tertanggung kepada penanggung inilah yang biasanya disebut klaim.[8]

Dalam praktek perasuransian, terdapat fenomena untuk mempersulit pengajuan klaim manfaat asuransi jiwa. Bila ini terjadi, masyarakat konsumen akan semakin jauh dari asuransi jiwa. Undang-undang No. 40 tahun 2014 tentang perasuransian dimaksudkan untuk meningkatkan gairah masyarakat memanfaatkan jasa asuransi termasuk juga asuransi syariah sekaligus juga sebagai sarana bagi mobilisasi dana untuk pembangunan.

Perjanjian asuransi yang berjalan adakalanya pihak tertanggung mengalami kesulitan dalam menunaikan kewajibannya, antara lain disebabkan oleh faktor ekonomi atau faktor lainnya, seperti meninggal dunia. Keadaan ini menyebabkan tertanggung tidak dapat membayar premi asuransi dengan lancar. Pembayaran premi asuransi jatuh tempo karena telah melewati masa tenggang. Setiap asuransi memiliki waktu tenggang berbeda-beda. Biasanya maksimal sekitar 45 hari. Keadaan tidak aktif ini disebut juga dengan *lapse*.

Dalam prakteknya seringkali timbul hambatan-hambatan pada saat pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi, beberapa contoh kasusnya yaitu lambannya penanganan berkenaan dengan cairnya uang tuntutan ganti kerugian yang seharusnya menjadi hak tertanggung disebabkan karna lambannya proses persetujuan dari Kantor Pusat Perusahaan Asuransi, pembaharuan polis asuransi dengan alasan agen

---

[8] Agus Prawoto, *Hukum Asuransi dan Kesehatan Perusahaan Asuransi*, (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 1995), h.133

petugas penagih asuransi belum menyerahkan premi asuransi pemegang polis kepada perusahaan, tidak lengkapnya dokumen-dokumen yang harus dipenuhi pada saat pengajuan klaim sehingga hal ini dapat memperlambat proses pelaksanaan klaim asuransi jiwa. Maka perusahaan asuransi jiwa yang bersangkutan perlu melakukan upaya-upaya tertentu guna mengatasi hambatan-hambatan tersebut agar pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi jiwa dapat berjalan dengan baik.

Dari latar belakang masalah tersebut, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti keberadaan asuransi di Indonesia dengan cara mengkaji salah satu produk yang terdapat di dalam asuransi. Selanjutnya penelitian ini penulis tuangkan ke dalam sebuah skripsi yang berjudul **"IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NO 40 TAHUN 2014 DALAM PROSEDUR PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI JIWA (Studi Kasus di PT. Prudential Life Assurance cabang Serang)".**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka penulis melihat adanya beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur penyelesaian klaim asuransi jiwa apabila tertanggung meninggal dunia dalam keadaan premi tidak lancar?
2. Apa saja hambatan yang terjadi dalam proses penyelesaian klaim asuransi jiwa di PT. Prudential Life Assurance dan upaya dalam penyelesaiannya ?

3. Bagaimana Implementasi Undang-Undang No 40 Tahun 2014 dalam proses penyelesaian klaim asuransi jiwa dan bagaimana tinjauan Hukum Islam terhadap praktek Asuransi Syariah ?

C. Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah di atas maka dapat diperoleh rumusan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui prosedur penyelesaian klaim asuransi jiwa apabila tertanggung meninggal dunia dalam keadaan premi tidak.
2. Untuk mengetahui hambatan yang terjadi dalam proses penyelesaian klaim asuransi jiwa di PT. Prudential Life Assurance dan upaya penyelesaiannya.
3. Untuk mengetahui bagaimana Implementasi Undang-Undang No 40 Tahun 2014 dalam proses penyelesaian klaim asuransi jiwa dan bagaimana tinjauan Hukum Islam terhadap praktek Asuransi Syariah.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan PT. Prudential Life Assurance

   Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan Asuransi Jiwa Prudential Syariah cabang Serang dalam upaya

meningkatkan manfaat atau kualitas Asuransi Jiwa yang lebih baik.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna menambah wawasan dan pengetahuan tentang prosedur pengajuan klaim terhadap Asuransi Jiwa menurut Undang-Undang No 40 Tahun 2014 di Prudential Syariah cabang Serang.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan wacana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan manfaat asuransi jiwa yang ada di masyarakat sekarang ataupun yang akan datang.

4. Bagi Pembaca

Bagi pembaca penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmiah mengenai pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi jiwa pada umumnya khususnya pada Prudential Syariah cabang Serang sehingga diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan tentang pelaksanaan perjanjian asuransi jiwa.

E. Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Nama : Ulumil Khuroiroh
   Nim : 00335722
   Universitas : Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Islam terhadap Praktek Asuransi Kebakaran

Tahun : 2005 M/1426 H

Hasil Penelitian:

Prosedur asuransi kebakaran di dalam tubuh perusahaan asuransi konvensional sama halnya dengan asuransi lain yang memiliki syarat-syarat dan kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh calon tertanggung. Apabila terjadi resiko (kebakaran) pada apa yang telah diasuransikan oleh pihak tertanggung saat masa kontrak berlangsung, maka haknya sebagai pemegang polis untuk mendapatkan ganti rugi terhadap beban kerugian yang dideritanya akibat kebakaran, akan diganti oleh pihak perusahaan sebagai pihak penanggung. Akan tetapi ia tidak akan mendapatkan kembali premi yang telah dibayarkannya kepada pihak perusahaan, jika sampai periode polis berakhir ia tidak mengalami kerugian akibat kebakaran yang menimpa harta benda yang dijamin oleh perusahaan, dan uang itu akan menjadi milik perusahaan.

Banyak ulama yang menghukumi asuransi dengan hukum yang berbeda-beda, karena memang tidak ada nash yang menghalalkan. Sebagian dari mereka berpendapat bahwa dalam asuransi konvensional terdapat unsur-unsur yang membuat ragu akan kebolehan atau tidaknya. Hingga beberapa dari para cendikiawan muslim menerapkan bahwa asuransi syariah yang berjalan dengan prinsip syara' berbeda dengan asuransi konvensional. Karena asuransi

syariah diterapkan berdasarkan ketentuan-ketentuan dan prinsip-prinsip Islam, sedangkan sistem asuransi konvensional tidak.[9]

2. Nama : Dwi Angga Jasa Putera
   Nim : 080710101206
   Universitas : Universitas Jember
   Judul Skripsi : Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Apabila Tertanggung Meninggal Dunia dalam Keadaan Pembayaran Premi tidak Lancar *(lapse)* pada Asuransi Jiwa Bersama (ajb) Bumiputera 1912 Cabang Jember
   Tahun : 2013 M/1434 H
   Hasil Penelitian:

   Berkaitan dengan proses pengajuan klaim meninggal dunia dalam keadaan *lapse*, seseorang yang ingin mengajukan klaim langsung datang ke kantor Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 dan mengisi formulir Pengajuan Klaim yang nantinya akan diberi tahu tahapan selanjutnya. Namun ada beberapa hambatan dalam pengajuan klaim diantaranya masalah kelengkapan dokumen, ahli waris dan hilangnya slip pembayaran premi terakhir, namun pihak Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 sudah mengantisipasi akan adanya hal tersebut sehingga prosedur pengajuan klaim bisa terselesaikan. Akibat hukumnya, pihak asuransi akan membayar uang pertanggungan atau

[9] Ulumil Khuroiroh, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktek Asuransi Kebakaran*: (Serang: Institut Agama Islam Negeri "Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2005), h.73.

santunan. Akan tetapi, Uang Pertanggungan yang akan di dapat tidak sesuai dengan uang yang dipertanggungkan, namun hanya sebesar nilai tunai, karena pembayaran premi tertanggung tidak lancar (*Lapse*).[10]

3. Sedangkan skripsi penulis ini yaitu mengenai prosedur penyelesaian pengajuan klaim asuransi jiwa dimana pengajuan tersebut dilakukaan dalam keadaan premi tidak lancar, studi kasus di PT. Prudential Life Assurance cabang Serang. Dalam skripsi ini penulis meneliti tentang praktek asuransi syariah yang berdasarkan Undang-Undang No 40 Tahun 2014 serta pendangan hukum Islam terhadap persoalan tersebut. Hal yang membedakan dengan penelitian pertama adalah bahwa Ulumil Khurairoh menjelaskan mengenai klaim dalam asuransi kebakaran berbeda dengan penelitian ini menjelaskan mengenai klaim dalam asuransi jiwa. Serta dalam penelitian tersebut tidak menjabarkan implementasi nya dengan Undang-Undang No 40 Tahun 2014 tentang perasuransian. Sedangkan perbedaan pada penelitian yang kedua adalah bahwa terdapat perbedaan objek studi kasus yang dilaksanakan di Asuransi Jiwa Bersama (AJB) cabang Jember dengan PT. Prudential Life Assurance cabang Serang, serta dalam penelitian Dwi Angga Jasa Putera tidak menjabarkan aspek

---

[10] Dwi Angga Jasa Putera, *Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Apabila Tertanggung Meninggal Dunia dalam Keadaan Pembayaran Premi Tidak Lancar (lapse) pada Asuransi Jiwa Bersama (ajb) Bumiputera1912 Cabang Jember* (Jember: Universitas Jember, 2013).

hukum Islam serta perundang-undangan yang telah ada. Dari sini dapat dilihat perbedaan antara penelitian ini dengan kedua penelitian tersebut.

F. Kerangka Pemikiran

Manusia sebagai *Homo Religius* tidak bisa melepaskan hubungan dengan Allah SWT sebagai khaliqnya. Hubungan ini dikenal dengan sebutan Hablumminallah dan manusia dengan *Zoon Politicon* tidak bisa melapaskan hubungan dengan sesamanya. Hubungan ini disebut dengan istilah mu'amalah yang kita kenal dengan Hablumminannas.

Kehidupan manusia tidak terlepas dari permasalahan mu'amalah, karena agama Islam yang diturunkan untuk umat manusia membawa suatu tuntutan dan sistem mu'amalah. Di samping ajaran pokok tentang ibadah dan keimanan, kenyataan menunjukkan bahwa titik berat dari ajaran Islam terletak pada persoalan mu'amalah.

Salah satu cara dalam menghadapi masalah ini adalah dengan menyimpan dan menabung, namun usaha ini seringkali tidak mencukupi karena beban yang dipunggul lebih besar dari yang diperkirakan. Untuk membantu atau mengurangi resiko tersebut, salah satu sistem dan bentuk mu'amalah yang sekarang digunakan oleh umat di Indonesia khususnya adalah pertanggungan atau asuransi yang lebih dikenal dengan istilah kafalah atau takaful. Hal ini dibolehkan oleh Islam demi keselamatan harta benda manusia dari segala kemungkinan bencana dan kecelakaan yang sewaktu-waktu bisa menimpa dan membahayakan mereka. Hal ini dilandasi oleh firman Allah SWT dalam surat Thaha ayat 40 yang berbunyi:

... هَلْ أَدُ لَكُمْ عَلَى مَنْ يَكْفُلُهُ ...

"...bolehkah saya menunjukkan kepadamu orang-orang yang akan memeliharanya?..."[11]

Kantor Asuransi di Indonesia sudah lumayan banyak, untuk saat ini tercatat sekitar 45 perusahaan asuransi. Memang tidak bisa dipungkiri bahwa asuransi tidak bisa lepas dari pro kontra, terlepas itu Asuransi Syariah maupun Konvensional. Namun masyarakat Indonesia terutama orang awam, tidak akan paham mana yang termasuk syariah mana yang terasuk konvensional. Sebenarnya, persoalannya bukan lagi terletak pada syariah atau konvensionalnya. Namun dari segi prinsip operasionalnya.

Beberapa dampak positif dari perkembangan berasuransi yang diantaranya adalah *Pertama* Proteksi Risiko. Asuransi adalah alat perlindungan dan penyelamatan dari berbagai kemungkinan risiko dalam kehidupan yang memang penuh dengan risiko. Sebagian risiko itu bahkan bersifat pasti, dalam arti akan terjadi juga meski manusia berusaha menghindari atau menundanya dengan berbagai cara. *Kedua*, Antisipasi. Dampak positif berikutnya yang lebih penting lagi adalah mengantisipasi berbagai jenis risiko itu agar setiap keluarga relatif siap secara keuangan bila musibah terjadi. Asuransi tidak bisa mengobati rasa sedih kehilangan orang yang dicintai. Kedati begitu, Asuransi dapat menolong peserta sekurang-kurangnya dari aspek finansial, untuk menghadapi dampak dari musibah.

---

[11] Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Mahfirah Pustaka, 2006), h.314

Menangani musibah yang datang oleh perusahaan asuransi dengan cara mengganti kerugian oleh tertanggung kepada penanggung inilah yang biasanya disebut klaim atau dengan kata lain dapat dikatakan bahwa klaim adalah tuntutan terhadap hak yang timbulnya disebabkan karena adanya perjanjian asuransi yang telah berakhir.

G. Metode Penelitian

Metode merupakan alat bantu yang utama dalam setiap penulisan ilmiah, baik untuk memahami permasalahan maupun di dalam menyusun tulisan karya ilmiah itu sendiri. Adapun jumlah dan jenis metode yang akan dipergunakan, ditentukan oleh sifat dan jenis penelitian. Sehingga penelitian dapat mencapai hasil yang optimal dan pelaksanaannya terarah dan rasional. Adapun penulisan skripsi ini menggunakan beberapa metode agar diperoleh suatu hasil yang falid sehingga dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya, metode tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

   a. Jenis Penelitian

      Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya pelaku, motivasi, tindakan, dan lain-lain.[12] Penelitian kualitatif juga digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik

[12] Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif,* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), h.6.

pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data deduktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.[13]

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dimana data dapat diperoleh. Mengingat jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, maka penelitian ini menggunakan dua sumber data yang meliputi:

a. Data Primer

Yaitu data yang berasal dari sumber data utama yang berupa tindakan-tindakan sosial dan perkataan dari pihak-pihak yang terikat dengan masalah yang diteliti. Sehingga penulis mendapatkan informasi yang sebenarnya melalui informan dari pihak-pihak yang terkait didalamnya. Yaitu owner agency dari PT. Prudential cabang Serang.

b. Data Sekunder

Yaitu sejumlah keterangan atau fakta-fakta yang secara tidak langsung atau data yang lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang lain melalui studi kepustakaan, laporan, dokumen, peraturan perundang-undangan, buku-buku, jurnal asuraransi dan sumber-sumber lain yang ada hubungannya dengan obyek penelitian.

3. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan penulis dalam menyusun penulisan ini adalah sebagai berikut:

---

[13] Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.3.

a. Data Kepustakaan, yaitu dengan cara mengumpulkan data dari buku-buku literatur mengenai asuransi, peraturan perundang-undangan dan buku-buku ilmiah lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

b. Data lapangan, yaitu diperoleh dengan cara penelitian langsung di lokasi, dengan teknik sebagai berikut :

1) Wawancara (*Interview*) Yaitu metode pengumpulan data dengan jalan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada pihak yang bersangkutan yakni kepada Owner Agency Prudential cabang Serang (manajer) serta agen Prudential guna memperoleh sejumlah data seakurat mungkin sehingga penulis lebih mudah untuk menganalisis dan mengembangkan data yang dihasilkan dari wawancara tersebut.[14]

2) Studi Dokumentasi : Dokumen adalah setiap bahan tertulis atau film gambar dan foto-foto yang dipersiapkan karena adanya perundangan, laporan-laporan, catatan-catatan serta menghimpun dokumen-dokumen dan menganalisanya yang relevan dengan masalah yang diteliti.[15]

4. Teknik Analisis Data

Setelah data yang dibutuhkan telah terkumpul lengkap, maka tahap berikutnya adalah memberikan analisis. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif yaitu data yang diperoleh disusun secara sistematik

---

[14] Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*...h,127
[15] Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*...h.126

kemudian disimpulkan sehingga dapat diperoleh gambaran yang baik, jelas dan dapat memberikan data seteliti mungkin mengenai obyek penelitian.

H. Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini dibagi menjadi lima bab dan setiap bab dibagi menjadi sub-sub bab. Sistimatika ini bertujuan memberi gambaran secara menyeluruh dari rencana penulisan ini, maka penulis membuat sistimatika penulisan skripsi sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan, menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II kondisi objektif dan lokasi penelitian, yang terdiri dari: sejarah berdirinya PT Prudential Life Assurance, profil perusahaan, Produk-produk PT. Prudential Life Assurance dan Produk-produk PRUsyariah.

Bab III tinjauan teoritis tentang Asuransi, yang terdiri dari: Asuransi, Perjanjian Asuransi dan Prosedur Pengajuan Klaim.

Bab IV proses penyelesaian klaim asuransi jiwa yang terdiri dari: prosedur penyelesaian klaim asuransi jiwa apabila tertanggung meninggal dunia dalam keadaan premi tidak lancar, hambatan yang terjadi dalam proses Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa dan Upaya Penyelesaiannya, serta Implementasi Undang-Undang No 40 Tahun

2014 dalam proses penyelesaian klaim asuransi jiwa dan bagaimana tinjauan Hukum Islam terhadap praktek Asuransi Syariah

Bab V penutup, yang terdiri dari: hasil penelitian dengan memberikan sumbangsih berupa kesimpulan dan saran-saran yang mungkin bermanfaat bagi perusahaan, peneliti dan bagi masyarakat sekitar.