

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan di ajukan 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 sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang 17 April 2024



Meliana

NIM. 201430097

ABSTRAK

Nama: Meliana, Nim: 201430097, Judul Skripsi '*Analisis Pelaksanaan Klaim dan Penetapan Nilai Pertanggungans Asuransi Kecelakaan pada PT. Jasa Raharja cabang Banten*'

Pelaksanaan klaim di Jasa Raharja sudah berjalan dengan baik, tetapi ada sebagian masyarakat yang mengeluh kesulitan untuk mendapatkan surat keterangan kecelakaan pada pihak polisi, masyarakat merasa jika sudah berurusan dengan pihak polisi pasti akan sulit, pihak polisi dan Jasa Raharja hanya akan olah TKP terlebih dahulu untuk menilai bagaimana kecelakaan ini bisa terjadi setelah olah TKP akan ada hasil apakah kecelakaan ini bisa ditanggung atau tidak.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana pelaksanaan klaim asuransi kecelakaan di PT. Jasa Raharja cabang Banten? (2) Bagaimana penilaian terhadap kondisi objek pertanggungans untuk pengajuan klaim asuransi pada PT. Jasa Raharja? (3) Bagaimana penetapan nilai pertanggungans kecelakaan yang di tetapkan manajemen PT. Jasa Raharja cabang Banten terhadap risiko yang dialami korban kecelakaan?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu (1) Untuk menegtahui dan menganalisis pelaksanaan klaim asuransi kecelakaan pada PT. Jasa Raharja cabang Banten. (2) Untuk mengetahui penilaian terhadap kondisi objek pertanggungans untuk pengajuan klaim asuransi kecelakaan pada PT. Jasa Raharja cabang Banten. (3) Untuk meneliti penetapan nilai pertanggungans kecelakaan yang di tetapkan manajemen PT. Jasa Raharja cabang Banten.

Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data Primer dan Sekunder. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini Analisis Deskriptif yaitu dengan menggunakan model Miles dan Huberman, *Reduction, Display, Conclusion Drawing/Verification*.

Pelaksanaan klaim pada PT. Jasa Raharja sudah berjalan dengan baik korban yang akan mengajukan santunan harus membuat surat laporan polisi (LP) terlebih dahulu karena Jasa Raharja hanya akan memproses santunan jika ada laporan polisi, penilaian pada pertanggungans Jasa Raharja dikategorikan dalam tiga golongan utama yaitu: perawatan (luka-luka), cacat tetap, dan meninggal dunia untuk korban kecelakaan, untuk nilai pertanggungans yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja berbeda-beda sesuai dengan risiko yang dialami, Jasa Raharja memberikan pertanggungans sudah sesuai dengan ketentuan yang ada yaitu Peraturan Menteri Keuangan RI No. 15/PMK.10/2017 dan 16/PMK.10/2017 tanggal 13 Februari 2017.

Kata Kunci: Pelaksanaan Klaim dan Penetapan Nilai Pertanggungans



**FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Syech Nawawi Al Bantani Kp. Andamui Kel. Sukawana Kec. Curug Kota Serang
Provinsi Banten

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar
Hal : **Usulan Munaqasyah**
a.n Meliana
NIM: 201430097

Kepada Yth
Dekan Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Islam
UIN Banten

Di
Serang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

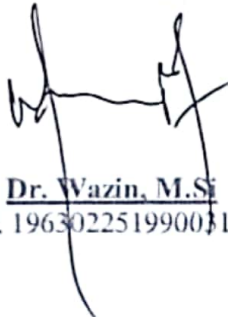
Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan korelasi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara **Meliana, NIM : 201430097** dengan judul Skripsi "*Analisis Pelaksanaan Klaim dan Penetapan Nilai Pertanggungjawaban Asuransi Kecelakaan pada PT. Jasa Raharja cabang Banten*", diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 17 April 2024

Pembimbing I



Dr. Wazin, M.Si
NIP. 196302251990011005

Pembimbing II



Wahri Irawan, M.Si
NIDN. 2005059602

PERSETUJUAN

ANALISIS PELAKSANAAN KLAIM DAN PENETAPAN NILAI PERTANGGUNGAN ASURANSI KECELAKAAN PADA PT. JASA RAHARJA CABANG BANTEN

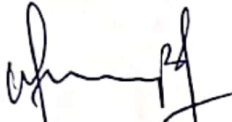
Oleh:

Meliana

NIM. 201430097

Menyetujui,

Pembimbing 1,



Dr. Wazin, M.Si

NIP. 196302251990031005

Pembimbing 2,



Wahri Irawan, M.Si

NIDN. 2005059602

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si

NIP. 196402121991032000

Ketua Jurusan
Asuransi Syariah



Ikin Ainul Yakin, M. E

NIP. 199007212023211024

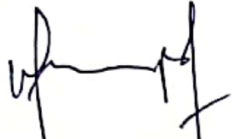
PENGESAHAN

Skripsi a.n. Meliana, NIM. 201430097 yang berjudul: "*Analisis Pelaksanaan Klaim dan Penetapan Nilai Pertanggungjawaban Asuransi Kecelakaan pada PT. Jasa Raharja cabang Banten*", telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 28 Mei 2024, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 28 Mei 2024

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Wazin, M.Si

NIP. 196302251990031005

Sekretaris Merangkap Anggota

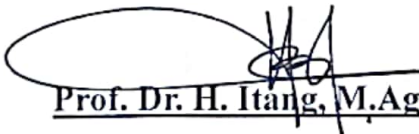


Rasidah Novita Sari, M.E

NIP. 198811162022032001

Anggota Anggota

Penguji I



Prof. Dr. H. Itang, M.Ag

NIP. 197108041998031003

Penguji II



Muhammad Fadli Azim, M.Si

NIP. 198705312019031010

Pembimbing I



Dr. Wazin, M.Si

NIP. 196302251990031005

Pembimbing II



Wahri Irawan, M.Si

NIDN. 2005059602

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Pertama untuk (Almarhum) H. Rape'i, seseorang yang paling saya cintai dan saya rindukan yaitu bapak dari penulis, terima kasih atas rasa kasih sayang dan cinta yang begitu besar yang telah diberikan terima kasih untuk semua pengorbanan yang telah engkau berikan, engkau lah cinta pertama saya, terima kasih sudah mengantarkan saya berada ditempat ini, walaupun akhirnya saya harus berjuang sendiri tanpa engkau temani lagi.
2. Ibu Ropiah, seseorang yang sangat berarti di hidup saya, Perempuan yang sangat hebat dan kuat, terima kasih telah menjadi penyemangat untuk saya, terima kasih sudah melahirkan, merawat, memberikan kasih sayang, cinta, selalu berjuang untuk kehidupan saya, terimakasih untuk doa dan dukungan, ibu sehat selalu hiduplah lebih lama lagi. Ibu harus selalu ada ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya. *I love you more more* ibuu.
3. Kaka-kaka penulis, terimakasih untuk kaka-kaka yang selalu memberikan dukungan, semangat, kasih sayang kepada saya. Terima kasih untuk segala materi yang telah diberikan kepada saya.
4. Adik penulis, Yuliana terimakasih sudah selalu memberikan semangat dikala saya lelah, terima kasih sudah menjadi adik yang baik, sehat selalu dan hidup lebih lama lagi untuk bahagia, *I love you more*.

5. Kepada keluarga besar KH. Rasam (Almarhum), terima kasih untuk dukungan dan doa yang diberikan kepada saya.
6. Kepada keluarga besar H. Muslim (Almarhum), terima kasih untuk dukungan dan doa yang diberikan kepada saya, terima kasih selalu memberi semangat untuk terus berusaha dan belajar.
7. Teman-teman seperjuangan dari semester satu sampai detik ini, Siti Nurkholisoh, Raudatul Jannah, Vanya Orilda Pasha, Siti Irma Komala, Alifia Rizki Martharisa, Zahrah Faridah dan Wahyudin. Terima kasih selalu memberikan semangat, membantu dan menemani saya sehingga membuat motivasi dalam mengerjakan penelitian ini dan menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat yang sangat saya sayangi, Frisca Devi Fauzi, Oka Solehatul Mufrokah, Serly Septiani, terima kasih sudah selalu ada dan menjadi rumah untuk saya, terimakasih selalu memberikan semangat dan doa terbaik untuk saya.
9. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri yaitu Meliana, terima kasih sudah bertahan sejauh ini, terima kasih sudah selalu berusaha menjadi yang terbaik, terima kasih sudah selalu mencoba bangkit ketika terluka, terima kasih untuk semua hal-hal yang tidak bisa diceritakan, terimakasih sudah memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut di rayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, dan apapun kekurangan dan kelebihanmu, mari rayakan diri sendiri.

MOTTO

مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ إِلَّا بِإِذْنِ اللَّهِ وَمَنْ يُؤْمِنْ بِاللَّهِ يَهْدِ اللَّهُ قَلْبَهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ
عَلِيمٌ ﴿١١﴾

*"Tidak ada suatu musibah pun yang menimpa (seseorang), kecuali dengan izin Allah.
Siapa yang beriman kepada Allah, niscaya Dia akan memberi petunjuk kepada
hatinya. Allah Maha Mengetahui segala sesuatu".*

(Q.S At-Taghabun:11)

RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap saya adalah Meliana, biasa dipanggil Meli. Saya lahir di Tangerang pada tanggal 05 Mei 2002. Anak dari pasangan bapak H. Rape'I (almarhum), dan Ibu Ropiah. Alamat saya di Kampung Pagenjahan, Desa Pagenjahan, Kecamatan Kronjo.

Perjalanan Pendidikan saya dimulai dari TK Anugerah, lalu melanjutkan ke SDN Pagenjahan, setelah itu saya melanjutkan Pendidikan Menengah Pertama di SMP Nurul Amin Gandaria, dan menyelesaikan Pendidikan Menengah Atas di MAN 4 Tangerang.

Setelah lulus Pendidikan Menengah Atas saya melanjutkan studi ke jenjang Sastra-1 (S-1) di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yaitu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam prodi Asuransi Syariah.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr: Wb

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat-Nya serta kesehatan kepada penulis, sehingga penulis telah dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa pula shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau yang telah membimbing kita kealam yang penuh ilmu pengetahuan ini. Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Analisis Pelaksanaan Klaim dan Penetapan Nilai Pertanggungjawaban Asuransi Kecelakaan pada PT. Jasa Raharja cabang Banten”**. Skripsi ini ditulis untuk menyelesaikan tugas akhir yang merupakan salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan studi sekaligus untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN 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 Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
3. Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Dr. Wazin, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Wahri Irawan M.Si, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Himawan Kasubag Pelayanan Klaim sebagai Pimpinan PT. Jasa Raharja cabang Banten yang telah membantu memberikan informasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Kepada rekan-rekan yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

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 kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Serang, 17 April 2024

Penulis,

Meliana

NIM. 201430097

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
NOTA DINAS	v
PERSETUJUAN	vi
PENGESAHAN	vii
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	x
RIWAYAT HIDUP	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Fokus Penelitian.....	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Manfaat Penelitian.....	11
F. Penelitian Terdahulu yang Relevan	12
G. Kerangka Pemikiran.....	21
H. Sistematika Pembahasan.....	24
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Asuransi Kecelakaan.....	26
1. Pengertian Asuransi Kecelakaan.....	26
2. Jenis-Jenis Asuransi Kecelakaan	27
B. Klaim	29
1. Pengertian klaim	29
2. Prosedur Klaim	31

3. Keputusan Klaim	33
C. Nilai	38
D. Pertanggunggaan	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	43
B. Jenis Metode Penelitian	44
C. Teknik Pengumpulan Data	44
D. Sumber Data	46
E. Analisis Data	47
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	50
1. Sejarah perusahaan PT. Jasa Raharja	50
B. Hasil Penelitian	54
1. Pelaksanaan klaim asuransi kecelakaan di PT. Jasa Raharja cabang Banten	54
2. Penilaian terhadap kondisi objek pertanggunggaan untuk pengajuan klaim asuransi pada PT. Jasa Raharja.	64
3. Penetapan nilai pertanggunggaan kecelakaan yang ditetapkan manajemen PT. Jasa Raharja cabang Banten terhadap risiko yang dialami peserta .	73
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	87