

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era perkembangan zaman ini, kecanggihan teknologi dan informasi semakin menguasai kehidupan manusia di berbagai seluruh negara. Semakin berkembangnya kecanggihan teknologi dan informasi maka pemikiran manusia dalam keilmuan semakin luas dalam memenuhi bidang sektor perekonomian, terlebih lagi dalam memenuhi tiga kebutuhan lainnya seperti sandang, pangan, dan papan. Dengan kebutuhan tersebut manusia yang semakin hari semakin pesat untuk melangsungkan kehidupannya, maka manusia harus lebih memenuhi kebutuhan lainnya dari ketiga kebutuhan tersebut.

Dengan adanya kecanggihan teknologi dan informasi yang semakin luas tersebut, manusia tidak bisa meramalkan apa yang akan terjadi dimasa depan secara sempurna, meskipun dengan cara menggunakan berbagai macam alat apapun, pasti yang namanya ramalan akan meleset dengan sesuai perhitungan yang telah dilakukan, maka hasil ramalan tersebut yang akan datang penuh ketidak pastian atau belum tentu jelas. Dalam hal tersebut ramalan yang tidak dapat diperhitungkan oleh manusia atau tidak bisa diprediksi seperti kematian, rezeki,

kecelakaan kendaraan, kebakaran rumah, kehilangan pekerjaan, dan lain sebagainya.

Setiap manusia tidak dapat menghindari yang namanya sebuah takdir kematian atau bencana yang diberikan oleh Allah SWT, maka hal tersebut dapat membuat kerugian harta benda dan hilangnya nyawa seseorang diberbagai negara manapun. Tetapi manusia bisa berusaha dan berikhtiar untuk bisa meminimalisir beban kerugian yang diderita akibat bencana yang dialami.

Berbicara mengenai kematian dan bencana lainnya yang dialami oleh semua manusia pasti ada yang namanya terjadi risiko. Risiko bisa dikatakan sebagai potensi kerugian yang dialami manusia yang akan datang, tetapi juga tidak bisa diukur dengan pasti karena bersifat tidak jelas, jadi dari berbagai kondisi bencana yang dialami semua manusia kemungkinan kejadian akan berbeda.¹ Oleh sebab itu, manusia bisa mengurangi risiko yang tidak diinginkan dimasa yang akan datang dengan adanya bencana kematian, kecelakaan, dan lain sebagainya, adalah dengan perusahaan asuransi. Asuransi dan risiko mempunyai keterkaitan yang sangat erat, sebab asuransi adalah meminimalisir sebuah risiko. Tanpa adanya risiko, asuransi atau pertanggungan tidak ada. Titik berat

¹ Andika Persada Putera, *Hukum Perbankan Analisis Mengenai Prinsip, Produk, Risiko Dan Manajemen Risiko Dalam Perbankan*, (Surabaya: Scopindo, 2019), h. 110.

pengertian risiko pada asuransi adalah pada untung-untungan dan bukan pada kerugian.²

Menurut Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) pasal 246, yang dimaksud dengan asuransi atas pertanggungan adalah suatu perjanjian (timbang balik), dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya, karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya, karena suatu peristiwa tak menentu. Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Peransuransian disebutkan bahwa asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan pihak mana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan pergantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

² Farid Wajdi dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2020), h. 117.

Menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 21/DSN-MUI/X/2001 tentang pedoman umum asuransi syariah disebutkan bahwa yang di maksud dengan asuransi syariah (*ta'min, takaful, atau tadhamun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.³

Perkembangan usaha perasuransian mengikuti perkembangan ekonomi masyarakat. Makin tinggi pendapatan perkapita masyarakat, makin mampu masyarakat memiliki harta kekayaan dan makin dibutuhkan pula perlindungan keselamatan dari ancaman bahaya. Karena pendapatan masyarakat meningkat. Dengan demikian, usaha perasuransian juga berkembang. Kini banyak sekali jenis asuransi yang berkembang dalam masyarakat yang meliputi asuransi kerugian, asuransi jiwa, dan asuransi sosial yang diatur dalam berbagai undang-undang.⁴

Kemampuan perusahaan asuransi dan reasuransi untuk menanggung suatu risiko yang dijaminnya tergantung kepada kekuatan keuangan yang dimilikinya. Penanggung dimungkinkan untuk menjamin

³ Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, (Jakarta: Kencana, 2012), h. 237-238.

⁴ Agoes Parera, *Hukum Asuransi di Indonesia*, (Daerah Istimewa Yogyakarta: PT Kanisius, 2019), h. 19.

risiko yang jauh melebihi jumlah kekuatan permodalan sendiri dan mampu membayar apabila klaim timbul. Kemampuan tersebut diperoleh industri asuransi melalui praktik penyebaran risiko karena penanggung dapat memperoleh dukungan kapasitas penerima risiko dari perusahaan reasuransi atau perusahaan asuransi lain. mekanisme penyebaran risiko tersebut dinamakan reasuransi.⁵

Sebagai suatu perjanjian maka ketentuan syarat sahnya suatu perjanjian dalam KUH Perdata berlaku juga bagi perjanjian asuransi. Mengingat asuransi merupakan perjanjian khusus maka selain syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam KUH Perdata, juga diatur beberapa syarat khusus dalam KUHD. Tujuan pasal 251 KUHD adalah untuk melindungi penanggung dari perbuatan tertanggung yang akan merugikan.⁶

Perjanjian asuransi terkadang hanya cukup dengan cara lisan dan dengan menggunakan alat komunikasi atau telpon, sehingga bila suatu pertanggungan asuransi dapat dilakukan dengan cara lisan atau telpon, terutama untuk periode asuransi (*period of insurance*) yang singkat (*passenger liability*) atau pertanggungan-pertanggungan dalam jarak

⁵ A. Junaidi Ganie, *Hukum Asuransi Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 44.

⁶ Khotibul Umam, *Memahami dan Memilih Produk Asuransi*, (Yogyakarta: Medpress Digital, 2013), h. 16-17.

dekat, dalam hal keduanya telah sepakat dan premi telah dibayar oleh tertanggung, hal ini ditegaskan dalam (pasal 257 KUHD), maka ganti rugi sudah wajib dibayarkan penanggung kepada tertanggung, dengan catatan risiko yang terjadi dijamin polis. Pada pasal 256 KUHD, polis harus menyatakan beberapa hal di antaranya nama dan hari ditutupnya pertanggungan, suatu uraian apa yang dipertanggungkan, yang merupakan pembuktian telah adanya perjanjian, khususnya bila terjadi *dispute claim*.⁷

Pada praktek kali ini ada hambatan-hambatan pada saat penyelesaian klaim asuransi, contoh kasusnya seperti lambatnya penanganan penyelesaian klaim pada asuransi, dalam penanganan pencairan uang tuntutan ganti rugi yang seharusnya menjadi hak tertanggung, maka hal ini terjadi lambatnya penanganan yang seharusnya dikerjakan maksimal 14 hari kerja sesuai dengan standar operasional yang sudah ditentukan oleh kantor perusahaan asuransi, tetapi pengerjaannya melebihi dari ketentuan yang diberikan oleh kantor perusahaan asuransi. Hal tersebut dapat mempengaruhi dari pihak ahli waris nasabah bahwasannya perjanjian dari pencairan klaim asuransi jiwa sebelumnya telah melakukan kesepakatan yang sudah ditentukan. Tetapi pihak perusahaan asuransi tidak ada kejelasan bahwa jika terjadinya perusahaan asuransi sedang mengalami *likuiditas* keuangan, atau terjadinya karna

⁷ Khotibul Umam, *Memahami...*, h. 17-18.

lambatnya proses pencairan, terlebih dari atau kesalahan agen petugas penagih asuransi belum menyerahkan premi asuransi pemegang polis kepada perusahaan, sehingga tidak lengkapnya dokumen-dokumen yang diserahkan ke kantor pusat untuk proses mengklaim asuransi. Maka dari itu perusahaan asuransi harus mengupayakan hambatan-hambatan tersebut kepada pihak ahli waris nasabah agar proses pengajuan klaim dapat diselesaikan dengan baik.

Dari latar belakang masalah tersebut, penulis ingin meneliti keberadaan asuransi di kantor Asuransi Prudential Syariah kota Tangerang dari produk-produk, praktik pengajuan klaim, cara penyelesaian klaim pada produk asuransi syariah sesuai dengan syariat Islam, maka dari itu penulis ingin meneliti dan menuangkan ke dalam judulnya tersebut **“Analisis Hukum Islam Terhadap Penyelesaian Klaim Nasabah Meninggal Dunia Pada Produk Asuransi Jiwa di Asuransi Prudential Syariah Kota Tangerang”**.

B. Fokus Penelitian

Untuk memudahkan penulis, maka selama melakukan penelitian ini akan dibatasi untuk memfokuskan pada permasalahan-permasalahan yang sudah ditentukan oleh penulis dengan judul yang sudah dicantumkan mengenai “Analisis Hukum Islam Terhadap Penyelesaian Klaim Nasabah

Meninggal Dunia Pada Produk Asuransi Jiwa di Asuransi Prudential Syariah Kota Tangerang”.

C. Perumusan Masalah

Mengenai latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana praktik klaim nasabah meninggal dunia pada produk asuransi jiwa di Asuransi Prudential Syariah Kota Tangerang?
2. Bagaimana analisis hukum Islam terhadap penyelesaian klaim nasabah meninggal dunia pada produk asuransi jiwa di Asuransi Prudential Syariah Kota Tangerang?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan diatas, tujuan yang ingin penulis capai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui praktik klaim nasabah meninggal dunia pada produk asuransi jiwa di Asuransi Prudential Syariah Kota Tangerang.
2. Untuk mengetahui pandangan hukum Islam pada penyelesaian klaim nasabah meninggal dunia pada produk asuransi jiwa di Asuransi Prudential Syariah Kota Tangerang.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian yang dapat diharapkan dari penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian yang lebih lanjut untuk mengembangkan khazanah ilmiah dan pengetahuan tentang Analisis Hukum Islam Terhadap Penyelesaian Klaim Nasabah Meninggal Dunia Pada Produk Asuransi Jiwa Di Asuransi Prudential Syariah Kota Tangerang.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi sebuah media pembelajaran dan dapat bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan serta menambah bahan referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

3. Bagi pembaca

Bagi pembaca hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan mengenai tentang produk-produk Asuransi Prudential Syariah, dan cara pencairan klaim bagi nasabah asuransi pada produk asuransi jiwa, dan lain sebagainya.

F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu yang relevan ini pada ininya adalah untuk mendapatkan gambaran antara hubungan pada topik yang diteliti dengan penelitian sejenis, yang pernah dilakukan oleh penelitian sebelumnya, sehingga tidak ada penggulangan. diantaranya adalah:

No	Nama/ Prodi/ Universitas/ Tahun	Judul Skripsi Terdahulu	Persamaan	Perbedaan
1.	Melisa, Hukum Ekonomi Syari'ah, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten , 2021.	Analisis Hukum Islam Terhadap Asuransi Jiwa Produk Mandiri Elite Plan Syariah Di PT. AXA Mandiri Financial Services	Persamaan skripsi tersebut dengan skripsi penulis adalah, sama- sama membahas mengenai analisis pada produk asuransi jiwa.	Perbedaan skripsi tersebut dengan skripsi penulis adalah, skripsi tersebut membahas tentang akad yang di terapkan pada perusahaan dan juga bagi hasil pada produk asuransi jiwa. Sedangkan skripsi penulis berkaitan mengenai penyelesaian dan praktik klaim pada produk asuransi jiwa pada nasabah kepada ahli waris yang

				ditinggalkan ditinjau dengan hukum Islam.
2.	Nicho Hadi Wijaya, Muamalah, UIN Raden Intan Lampung, 2020.	Tinjauan Hukum Islam Tentang Keterlambatan Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa (Studi Kasus di Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung).	Persamaan dari skripsi tersebut dengan penulis adalah, sama-sama membahas tentang asuransi jiwa, dengan ditinjau hukum islam.	Perbedaan dengan skripsi tersebut dengan skripsi penulis adalah, skripsi tersebut mengenai tinjauan hukum Islam terhadap keterlambatan pembayaran klaim asuransi jiwa di Asuransi Bumiputera, sedangkan skripsi penulis mengenai analisis hukum Islam terhadap Penyelesaian klaim nasabah meninggal dunia pada produk

				asuransi jiwa di Asuransi Prudential Syariah Kota Tangerang.
3.	Liyundzira Nufikha, Asuransi Syariah, UIN Sumatera Utara Medan, 2023.	Analisis Implementasi Pelayanan Dalam Penyelesaian Klaim Pada Produk Mitra Mabrur Plus Asuransi Jiwa Syariah (Studi Kasus PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan).	Persamaan skripsi tersebut dengan skripsi penulis adalah, sama-sama membahas mengenai pencairan klaim pada nasabah.	Perbedaan skripsi tersebut dengan skripsi penulis adalah skripsi tersebut mengenai pelayanan klaim yang terjadi pada produk asuransi haji di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, sedangkan skripsi penulis tentang penyelesaian klaim nasabah asuransi meninggal dunia di Asuransi Prudential Syariah.

G. Kerangka Pemikiran

Hukum dapat dipahami sebagai seperangkat aturan-aturan atau norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia dalam suatu masyarakat, baik ditetapkan oleh penguasa maupun tumbuh dan berkembang dimasyarakat. Bentuknya bisa tertulis seperti peraturan perundangan maupun tidak tertulis seperti hukum adat dan hukum yang hidup di masyarakat (*the living law*). Menurut Joseph Schacht yang sebagaimana dikutip oleh Achmad Irwan Hamzani mendefinisikan hukum Islam adalah sekumpulan aturan keagamaan, totalitas perintah Allah SWT, yang mengatur perilaku kehidupan umat Islam dalam keseluruhan aspeknya yang terdiri atas hukum-hukum tentang ibadah ritual, aturan-aturan politik, pidana, perdata, ataupun aturan-aturan hukum pada umumnya.⁸

Manusia pada dasarnya tidak akan lepas dengan hubungan interaksi sosial atau sesama manusia (*hablumminannas*), dan juga hubungan dengan Allah SWT (*hablumminallah*). Disisi lain dengan perkembangannya yang sudah makin canggih dibidang mu'amalahnya, pemikiran keilmuan manusia makin canggih dan makin luas dalam memenuhi kebutuhan kesehariannya.

⁸ Achmad Irwan Hamzani, *Hukum Islam Dalam Sistem Hukum di Indonesia Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana, 2020) Cetakan Pertama h. 15-16.

Selain mengenai tersebut manusia dalam memahami ibadah dan keimanan dalam hidupnya, adapula disamping itu persoalan kenyataan dari suatu permasalahan terberatnya juga yaitu mengenai di bidang mu'amalah atau perekonomian. Dalam konteks di bidang mu'amalah adanya beban berat yang tidak bisa diperkirakan yang ditanggung setiap manusia, maka adanya salah satu bentuk lembaga keuangan yang bisa mengurangi risiko yang dialami setiap manusia adalah perusahaan asuransi atau yang disebut *takaful*.

Dalam hal tersebut risiko untuk mengurangi beban berat yang dialami oleh semua manusia bersifat rencana Allah SWT. Bahwa segala musibah dan kerugian yang diderita oleh manusia tidak dapat diketahui dengan pasti, kapan musibah akan datang dan seberapa besar kerugian yang akan diderita manusia tidak akan tahu. Adanya hal tersebut semestinya manusia hanya bisa berusaha dengan cara menghindari kerugian. Salah satu ajaran agama adalah memperbanyak berdoa kepada Allah SWT agar terhindar dari musibah di dunia ini.⁹

Dalam hal tersebut telah dijelaskan dengan firman Allah SWT kedalam surat At-Taghabun ayat 11, dengan berbunyi:

⁹ Abdul Manan, *Hukum Ekonomi* ..., h. 246-247.

مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ إِلَّا بِإِذْنِ اللَّهِ وَمَنْ يُؤْمِنْ بِاللَّهِ يَهْدِ قَلْبَهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ (التغابن: ١١)

"Tidak ada sesuatu musibah pun yang menimpa seseorang kecuali dengan izin Allah".¹⁰

Mengenai lembaga perasuransian yang berkembang di Indonesia, sedangkan negara Indonesia menjadi sebuah negara mayoritas masyarakatnya pemeluk agama Islam, maka tidak ada kekhawatiran bagi masyarakat yang ingin menjadi nasabah atau tertanggung dari sebuah lembaga perasuransian, karena lembaga perasuransian meluncurkan sebuah asuransi yang berbasis syariah. Dalam hal tersebut dapat dituangkan pada pedoman mengenai asuransi syariah pada fatwa DSN MUI No. 21/DSN MUI/X/2001.

Jaminan menurut hukum ekonomi syariah dikenal dengan istilah *ad-dhaman*, yaitu jaminan hutang, atau dengan kata lain menghadirkan seseorang atau barang yang ke tempat tertentu untuk dimintai pertanggung jawaban atas barang jaminan. Dalam kamus istilah fikih, jaminan yaitu suatu jenis perjanjian dengan cara memberikan barang yang dijadikan sebagai mengangkat dalam masalah utang piutang.¹¹

¹⁰ RI Qur'an Tajwid Maghfirah, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta Timur: Maghfirah Pustaka, 2006) h. 557.

¹¹ Nur Wahid, *Perbankan Syariah: Tinjauan Hukum Normatif dan Hukum positif*, (Jakarta: Kencana, 2021), h. 153.

Dalam firman Allah SWT yang telah menjelaskan tentang pertanggunggunaan (*kafalah*) atau jaminan (*ad-dhaman*), dapat di tuangkan dalam qur'an surat Yusuf ayat 72, dengan berbunyi:

قَالُوا نَفَقْدُ صُوعَ الْمَلِكِ وَلِمَنْ جَاءَ بِهِ حِمْلُ بَعِيرٍ وَأَنَا بِهِ زَعِيمٌ (يوسف: ٧٢)

*“Penyeru-penyeru itu berkata “kami kehilangan piala raja, dan siapa yang dapat mengembalikannya akan memperoleh bahan makanan (seberat) beban unta, dan aku menjamin terhadapnya”.*¹²

Adapula definisi mengenai tentang asuransi yang berhubungan dengan adanya pertanggunggunaan (*kafalah*) atau jaminan (*al-dhaman*), jaminan menurut Imam Syafi'i yang dimaksud *kafalah* adalah akad yang menetapkan itizam hak tetap pada tanggungan (beban) yang lain atau menghadirkan zat benda yang dibebankan atau menghadirkan badan oleh orang yang berhak menghadirkannya.¹³ Untuk menjadi Pertanggunggunaan yang dimaksud tersebut tidak harus dengan berupa barang yang harus dijadikan tanggungan jaminan, tetapi pertanggunggunaan juga bisa berupa jiwa seseorang yang di tanggungan oleh lembaga keuangan yaitu asuransi.

Adapula jenis-jenis pertanggunggunaan (*kafalah*) yang dapat disebutkan dibawah ini, diantaranya adalah:

¹² Departemen Agama RI Qur'an Tajwid Maghfirah, *Al-Qur'an...*, h. 344.

¹³ Ru'fah Abdullah, *Fiqh Muamalah*, (Serang: Media Madani, 2018) Cetakan Pertama, h. 249.

1. Kafalah bin nafis, yaitu merupakan akad pemberian jaminan atas diri (*personal guarantee*). Sebagai contoh dalam praktek perbankan untuk bentuk kafalah bin nafis adalah seorang nasabah yang mendapatkan pembiayaan dengan jaminan nama baik ketokohan seseorang atau kemuka masyarakat.
2. Kafalah bil maal, yaitu merupakan jaminan pembayaran barang atau pelunasan hutang.
3. Kafalah bit taslim, yaitu untuk menjamin pengembalian atas barang yang disewakan, pada waktu berakhir.
4. Kafalah al munjazah, yaitu jaminan mutlak yang tidak dibatasi oleh jangka dan untuk kepentingan atau tujuan tertentu.¹⁴

H. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif adalah penelitian yang mencakup beberapa bentuk penelitian yang membantu memahami dan menjelaskan makna kejadian sosial dengan sedikit gejala terhadap keadaan alami. Dalam hal ini penelitian kualitatif lebih menggunakan analisis datanya

¹⁴ Wardah Yuspin dan Arinta Dewi Putri, *Rekonstruksi Hukum Jaminan pada Akad Mudharabah*, (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2020) Cetakan Pertama, h. 58.

secara naratif. Maka dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode diantaranya:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian penulis menggunakan penelitian lapangan (*field research*), yang merupakan penelitian kualitatif di mana peneliti mengamati secara langsung mengenai skala sosial kecil dan mengamati budaya setempat.¹⁵

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di perusahaan Asuransi Prudential Syariah di Kota Tangerang.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu, dengan studi dokumen atau studi kepustakaan dengan mempelajari bahan yang ada di perpustakaan atau literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.¹⁶

a. Observasi

Observasi adalah kegiatan pengamatan secara langsung ke objek penelitian secara langsung untuk menganalisis kegiatan

¹⁵ "Penelitian Lapangan (Field Research) Pada Metode Kualitatif" <http://www.academia.edu/>, diakses pada 5 Mar. 2023, pukul 02:19 WIB

¹⁶ Maiyestati, *Metode Penelitian Hukum*, (Padang: LPPM Universitas Bung Hatta, 2022) Cetakan Pertama, h. 56.

yang dilakukan.¹⁷ Hal ini bertujuan penulis melakukan penelitian secara langsung tentang analisis hukum Islam terhadap penyelesaian klaim nasabah meninggal dunia pada produk asuransi jiwa di Asuransi Prudential Syariah Kota Tangerang.

b. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian secara langsung mengenai objek yang dituju oleh peneliti.¹⁸ Dalam mencari data-data peneliti untuk menyusun skripsi, peneliti melakukan wawancara kepada pihak-pihak staff yang ada di kantor Asuransi Prudential Syariah cabang kota Tangerang untuk menanyakan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

c. Dokumentasi

Dalam pengumpulan data-data penulis melakukan dokumentasi, yaitu untuk memperoleh data secara langsung dari tempat penelitian yang dituju.¹⁹ Penulis akan mengumpulkan data dokumentasi melalui kamera, alat rekam, dan alat tulis model analisis data. Data yang diperoleh ditangkap dan dipilih secara hal

¹⁷ Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Kencana, 2016), h. 87.

¹⁸ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2017) Cetakan Keempat, h. 372.

¹⁹ Sudaryono, *Metode Penelitian...*, h. 90.

penting, dan dalam penyajiannya penulis menguraikan secara singkat mengenai hal penting saja.

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data, diantaranya:

a. Data Primer

Data Primer yaitu merupakan data penelitian yang bersumber secara langsung observasi atau wawancara di tempat kejadian atau lokasi yang dituju oleh peneliti.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang dikumpulkan oleh penulis yang memungkinkan bahwa tujuan pendapat peneliti lain berbeda.²⁰ Sumber bahan data sekunder seperti kepustakaan yang bersumber hukum mengenai penelitian, peraturan perundang-undangan yang berlaku, dokumen-dokumen, Al-Qur'an dan hadist.

5. Pedoman Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini penulis berpedoman kepada:

- a. Pedoman penulisan skripsi, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun 2020.

²⁰ S. Aminah dan Roikan, *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif Ilmu Politik*, (Jakarta Timur: Kencana 2019), h. 106.

- b. Penulisan ayat-ayat Al-Qur'an, penulis berpedoman kepada Al-Qur'an dan terjemahannya yang diterbitkan oleh Departemen Agama Republik Indonesia.
- c. Dalam penulisan hadis, penulis berpedoman padaa kitab asli, tetapi apabila tidak ditemukan penulis mengambil dari buku yang memuatnya.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan bertujuan untuk memberi gambaran keseluruhan dari skripsi, untuk memudahkan dalam memahaminya, maka penelitian disusun secara sistematis menjadi lima bab, diantaranya:

BAB I Pendahuluan meliputi: Latar Belakang Masalah, Fokus Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Penelitian Terdahulu yang Relevan, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian, Sistematika Pembahasan.

BAB II Landasan teori mengenai Akad atau Perjanjian Dalam Islam, yaitu tentang: Pengertian dan Dasar Hukum Akad, Asas-Asas Akad, Rukun-Rukun Akad atau Perjanjian, Syarat-Syarat Akad, Macam-Macam Akad, Berakhirnya Akad, Mengenai Asuransi, yaitu tentang: Pengertian Asuransi, Pengertian Asuransi Jiwa, Jenis-Jenis Asuransi Jiwa, Tujuan Asuransi Jiwa, Manfaat Asuransi Jiwa, Berakhirnya Asuransi Jiwa, Pengertian Asuransi Syariah, Sejarah Asuransi Syariah, Landasan

Hukum Asuransi Syariah, Jenis-Jenis Asuransi Syariah, Ciri-Ciri Asuransi Syariah, Perbedaan Asuransi Konvensional dan Syariah.

BAB III kondisi objektif penelitian meliputi: Sejarah Perusahaan Asuransi Prudential Syariah Kota Tangerang, Letak Geografi Asuransi Prudential Syariah Kota Tangerang, Visi, Misi serta Struktur Organisasi Asuransi Prudential Syariah Kota Tangerang, Produk-Produk Asuransi Prudential Syariah.

BAB IV Pembahasan hasil penelitian mengenai: Praktik Klaim Nasabah Meninggal Dunia pada Produk Asuransi Jiwa di Asuransi Prudential Syariah Kota Tangerang, Analisis terhadap Penyelesaian Klaim Nasabah Meninggal Dunia pada Produk Asuransi Jiwa di Asuransi Prudential Syariah Kota Tangerang.

BAB V penutup mengenai: Kesimpulan dan Saran.