

## **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 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, 28 Juli 2025

Sella Despianti  
NIM: 211430018

## ABSTRAK

**Nama: Sella Despianti, NIM: 211430018, Judul Skripsi: Peran Literasi Keuangan Dalam Mempermudah Prosedur Klaim Produk Takaful *Personal Accident* (PA) (Studi Kasus Mahasiswa Prodi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)**

Rendahnya pemahaman literasi keuangan mahasiswa dalam memahami prosedur klaim pada produk asuransi Takaful *Personal Accident* (PA). Sebanyak 7 (tujuh) orang mahasiswa program studi Asuransi Syariah angkatan 2021 di UIN SMH Banten yang penulis jadikan responden karena pernah mengalami risiko atau kecelakaan dan yang telah terdaftar sebagai peserta aktif pada produk Takaful *Personal Accident*, namun sebagian besar belum memahami secara utuh hak dan kewajiban sebagai peserta asuransi dalam hal pengajuan klaim saat mengalami kecelakaan. Hal ini menyebabkan banyaknya peserta aktif yang tidak mengajukan klaim karena kelengkapan dokumen yang tidak dipenuhi seperti tidak adanya SIM, surat keterangan visum, ataupun kartu kepesertaan nya.

Adapun latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1). Bagaimana peran literasi keuangan peserta asuransi terkait prosedur klaim produk Takaful *Personal Accident*?. 2). Bagaimana implementasi prosedur klaim produk Takaful *Personal Accident* pada peserta asuransi? 3). Apa saja kendala yang dihadapi peserta asuransi dalam pengajuan klaim?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu, 1). Untuk menganalisis peran literasi keuangan peserta asuransi terkait prosedur klaim produk Takaful *Personal Accident*. 2). Untuk menganalisis implementasi prosedur klaim Takaful *Personal Accident* pada peserta asuransi. 3). Untuk menganalisis kendala yang dihadapi peserta asuransi dalam pengajuan klaim.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman literasi keuangan mahasiswa prodi Asuransi Syariah angkatan 2021 terhadap prosedur klaim masih tergolong rendah. Dari tujuh informan yang diwawancarai, hanya satu orang yang masuk kategori *well literate*, dua orang *sufficient literate*, satu orang *less literate*, dan tiga orang lainnya termasuk dalam kategori *not literate*. Hal ini menandakan bahwa mayoritas mahasiswa belum memahami secara utuh hak, kewajiban, serta tahapan dalam prosedur klaim asuransi. Selain itu, implementasi prosedur klaim belum berjalan efektif, karena hanya satu peserta yang berhasil mengajukan dan menerima klaim. Faktor utama penyebab kegagalan adalah pada saat mengalami kecelakaan, beberapa informan tidak menyadari bahwa dirinya memiliki asuransi saat terjadi kecelakaan, melewati batas waktu pengajuan klaim, serta ketidaklengkapan dokumen seperti tidak memiliki SIM, kartu asuransi (hilang), dan ada pula yang menganggap nilai klaim kecil sehingga enggan mengajukan klaim tersebut.

**Kata Kunci: Literasi Keuangan, Prosedur Klaim, Takaful *Personal Accident*, Mahasiswa Asuransi Syariah.**



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

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

---

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (satu) ekslembar	<b>Dekan</b> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Perihal	: <b>Usulan Munaqasyah</b> <b>a.n. Sella Despianti</b> <b>NIM. 211430018</b>	<b>UIN SMH Banten</b> di - Serang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Sella Despianti, NIM: 211430018** dengan judul Skripsi **“Peran Literasi Keuangan Dalam Mempermudah Prosedur Klaim Produk Takaful *Personal Accident* (PA) (Studi Kasus Mahasiswa Prodi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)”** telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 28 Juli 2025

Pembimbing I,

**Dr. Rustomunadi, S.H., M.H.**  
NIP. 196709241989031001

Pembimbing II

**Ikin Ainul Yakin, M.E.**  
NIP. 199007212023211024

**PERSETUJUAN**

**PERAN LITERASI KEUANGAN DALAM MEMPERMUDAH  
PROSEDUR KLAIM PRODUK TAKAFUL *PERSONAL ACCIDENT*  
(PA) (STUDI KASUS MAHASISWA PRODI ASURANSI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM)**

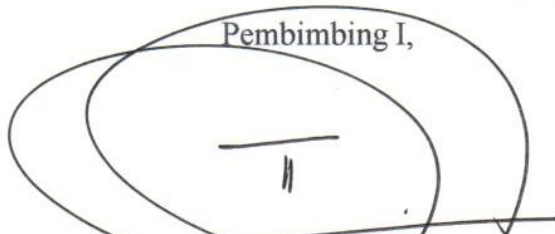
Oleh:

**SELLA DESPIANTI**

**NIM: 211430018**

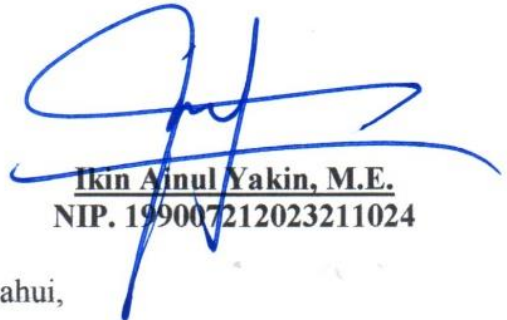
Menyetujui,

Pembimbing I,



**Dr. Rustamunadi, S.H., M.H.**  
**NIP. 196709241989031001**

Pembimbing II



**Ikin Ainul Yakin, M.E.**  
**NIP. 199007212023211024**

Mengetahui,

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam



**Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A.**  
**NIP. 197403072002121004**

Ketua Jurusan  
Asuransi Syariah



**Fitri Raya, M.EK**  
**NIP. 198808102019032010**

## PENGESAHAN

Skripsi a.n. Sella Despianti, NIM: 211430018 yang berjudul: “**Peran Literasi Keuangan Dalam Mempermudah Prosedur Klaim Produk Takaful *Personal Accident* (PA) (Studi Kasus Mahasiswa Prodi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)**”, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 18 September 2025, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

### Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



**Dr. Dede Sudirja, M.Si**  
NIP. 197705152008011016

Sekretaris Merangkap Anggota



**M. Zulvan Aulia, M.E.**  
NIP. 199502212025051003

Anggota-Anggota,

Penguji I,



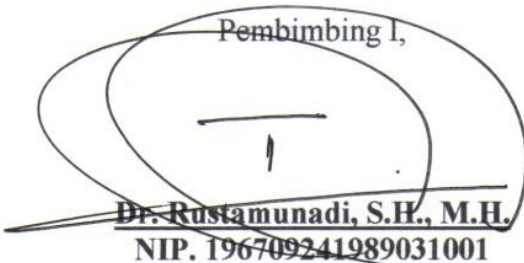
**Mochamad Indrajit Roy, SP., M.M.**  
NIP. 198011292015031001

Penguji II,



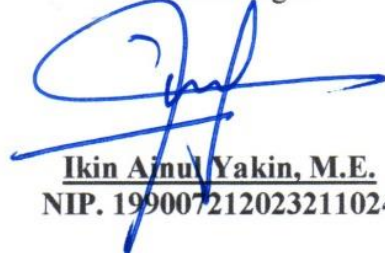
**Fitri Raya, M.EK.**  
NIP. 198808102019032010

Pembimbing I,



**Dr. Rustamunadi, S.H., M.H.**  
NIP. 196709241989031001

Pembimbing II



**Ikin Ajnul Yakin, M.E.**  
NIP. 199007212023211024

## **PERSEMBAHAN**

Penulis mempersembahkan Skripsi ini untuk kedua Orang Tua,  
Ayahanda Ihin Solihin dan Ibunda tercinta Sukwati, yang telah mendidik  
serta selalu mencurahkan rasa kasih sayangnya hingga saat ini,  
pengorbanan keduanya tak sanggup untuk dibalas dengan apapun hanya  
dengan doa yang dapat disanjungkan

Ampunilah dosa-dosa mereka

Berilah kasih sayang pada mereka

Sebagaimana mereka telah mengasihisayangi

Diriku di waktu kecil...aamiin.

## MOTTO

إِنَّ مَعَ رَبِّي سَيِّدِينَ

“Sesungguhnya Tuhanku Bersamaku, Dia Akan Memberiku Petunjuk.”

(QS. Asy-Syu'ara [26]: 62)

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama lengkap Sella Despianti, lahir di Pandeglang pada tanggal 31 Desember 2002, merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, dari orang tua bernama, Ayah Ihin Solihin dan Ibu Sukwati.

Pendidikan yang telah ditempuh SDN Cigeulis 01 dikampung Cigeulis, Desa Cigeulis, Kecamatan Cigeulis, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten lulus pada tahun 2015, MTS YSAB Cigeulis, pandeglang lulus pada tahun 2018, dan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Pandeglang lulus pada tahun 2021, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Asuransi Syariah.

Demikian riwayat hidup penulis dengan sebenarnya.

Serang, 28 Juli 2025

SELLA DESPIANTI

## KATA PENGANTAR

*Assalamu' alaikum Wr. Wb.*

Ungkapan Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih di berikan nikmat sehat wal'afiat. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Peran Literasi Keuangan Dalam Mempermudah Prosedur Klaim Produk Takaful *Personal Accident* (PA) (Studi Kasus Mahasiswa Prodi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)”**.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak prof. Dr. H. Muhammad Ishom, S.Ag., M.A, Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengelola dan mengembangkan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten lebih maju.
2. Bapak Dr. Budi Sudrajat, M.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Fitri Raya, M. EK, Selaku Ketua Jurusan Asuransi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E., sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Rustamunadi, S.H., M.H. sebagai Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penulisan skripsi ini.

5. Ibu Yani Aguspriyani, M.E. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
6. Ibu Bani Salamah, S.P, M.E, AAAIJ. Selaku Dosen Praktisi dan sebagai *Bussiness Regional Manager* (BRM) pada PT. Takaful Umum Cabang Cilegon, yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen, staff dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
8. Kepada SSG, AW, RDP, SR, UN, J dan P, yang telah bersedia menjadi responden sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu, terimakasih atas segala doa, cinta, dan perjuangan yang tidak ada hentinya. Tanpa doa restu serta pengorbanan bapak dan ibu, penulis tidak akan sampai pada titik ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan kasih sayang bapak dan ibu.
10. Terimakasih penulis sampaikan kepada kakak dan adikku yaitu Fadillah, S.Pd dan Almira Ramadani atas perhatian, doa, dan semangat yang selalu menguatkan penulis di setiap langkah.
11. Kepada teman-temanku, Yuliyana dan Shabira. Terimakasih sudah menjadi teman yang baik, kehadiran kalian membuat perjalanan kuliah ini terasa lebih ringan dan berharga. semoga pertemanan ini tetap hangat sampai kapanpun.
12. Ucapan terimakasih kepada sepupu saya, Wilda Oktaviani atas waktu dan bantuan yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada diri saya sendiri, penulis menyadari bahwa perjalanan dalam menyusun skripsi ini bukanlah sesuatu yang mudah. Di tengah

kesendirian dan keterbatasan di kota rantau, penulis belajar untuk tetap berdiri, melangkah, dan menyelesaikan tanggung jawab ini dengan sebaik mungkin. Proses ini bukan hanya tentang memenuhi syarat akademik, tetapi juga menjadi ruang pendewasaan diri dan ini adalah sebuah pencapaian yang patut dirayakan oleh diri saya sendiri.

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, 29 Juli 2025

Penulis,

Sella Despianti

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN MUNAQSAH</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Perumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat/Signifikansi Penelitian.....	8
F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	9
G. Kerangka Pemikiran .....	12
H. Metode Penelitian .....	12
I. Sistematika Pembahasan.....	17
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Konsep Literasi Keuangan.....	19
1. Pengertian Literasi Keuangan.....	19

2.	Tujuan Peran Literasi Keuangan .....	21
B.	Konsep Prosedur Klaim .....	22
1.	Pengertian Prosedur Klaim .....	22
2.	Tahapan-Tahapan Prosedur Klaim .....	26
3.	Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Prosedur Klaim .....	26
C.	Konsep Perlindungan Peserta Asuransi .....	27
1.	Pengertian Perlindungan Peserta Asuransi .....	27
2.	Prinsip Perlindungan Dalam Asuransi Syariah.....	29
3.	Hak dan Kewajiban Peserta Asuransi Syariah .....	31
D.	Konsep Produk Takaful <i>Personal Accident</i> (PA).....	33
1.	Pengertian Produk Takaful <i>Personal Accident</i> (PA).....	33
2.	Manfaat dan Cakupan Proteksi Produk Takaful <i>Personal Accident</i> .....	40
3.	Syarat dan Ketentuan Dalam Pengajuan Klaim.....	40
E.	Konsep Asuransi Syariah.....	41
1.	Pengertian Asuransi Syariah.....	41
2.	Prinsip-Prinsip Dasar Asuransi Syariah .....	47
3.	Tujuan dan Manfaat Asuransi.....	48
4.	Landasan Hukum Asuransi Syariah.....	48

### **BAB III GAMBARAN UMUM PT TAKAFUL UMUM**

A.	Sejarah Takaful .....	51
B.	Visi dan Misi Perusahaan .....	52
C.	Struktur Perusahaan .....	53
D.	Struktur Organisasi .....	53
E.	Jenis Produk PT Asuransi Takaful Umum .....	54
F.	Takaful <i>Personal Accident</i> (PA) Siswa .....	54
1.	Pengertian Takaful <i>Personal Accident</i> (PA) Siswa .....	54

2. Karakteristik Peserta Asuransi.....	55
3. Proses Pendaftaran Takaful <i>Personal Accident</i> (PA) .....	57
4. Kendala-Kendala atau Permasalahan Dalam Memproses Klaim.....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Deskripsi Hasil Penelitian .....	59
B. Temuan Hasil Penelitian .....	62
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Peserta Asuransi Takaful <i>Personal Accident</i> (PA) .....	6
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	9
Tabel 1.3 Cacat Tetap.....	31
Tabel 1.4 Profil Responden .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran .....	12
Gambar 1.2 Struktur Perusahaan .....	51
Gambar 1.3 Struktur Organisasi .....	51
Gambar 1.4 Peta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten .....	57
Gambar 1.5 Surat Pernyataan (Letter Of Discharge).....	63