

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kegiatannya sehari-hari mahasiswa memiliki banyak risiko, seperti perjalanan dari rumah ke kampus yang mengalami musibah atau peristiwa-peristiwa yang tidak diinginkan yang mengakibatkan cedera serius dan menghambat mahasiswa dalam beraktivitas. Hal ini penting bagi mahasiswa untuk mengetahui akan pengalihan risiko yang akan dialami oleh mahasiswa tersebut dalam menjalani aktivitas perkuliahan. Karena risiko bisa dialihkan kepada pihak ketiga, contohnya ialah perusahaan asuransi.

Melihat betapa pentingnya kesadaran mahasiswa asuransi syariah akan asuransi kecelakaan diri syariah, tentu akan menjadi salah satu modal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk menggunakan produk asuransi syariah khususnya asuransi kecelakaan diri syariah. Dalam menempuh hal ini, selain karena adanya faktor internal, yang menjadi tantangan utama bagi mahasiswa adalah karena faktor eksternal yaitu kesadaran mahasiswa khususnya mahasiswa asuransi syariah tentang pentingnya menggunakan asuransi syariah terkhusus asuransi kecelakaan diri syariah. Asuransi kecelakaan diri, merupakan proteksi atas segala risiko seseorang yang mengakibatkan kematian dan kecelakaan pada diri orang tersebut (Aramiko et al., 2022). Bisa dilihat juga dari beberapa mahasiswa jurusan Asuransi Syariah UIN SMH Banten yang menjadi peserta produk Takaful *Personal Accident* mengaku kesulitan saat ingin mengajukan klaim. Kesulitan ini diakibatkan karena mereka tidak memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) pada saat mengalami kecelakaan. Ketidakpastian ini tidak hanya mengecewakan peserta, tetapi juga

menciptakan pertanyaan mendasar seperti “Apakah peserta benar-benar memahami syarat dan ketentuan pada produk Takaful *Personal Accident*?”

Seseorang dengan literasi keuangan yang baik akan mampu melihat dan memahami uang dari perspektif yang lebih luas, serta memiliki kendali penuh atas kondisi keuangannya. Selain itu, individu tersebut akan lebih memahami cara mengatur pendapatan dan pengeluaran guna memastikan kestabilan finansial di masa depan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Badan Pusat Statistik (BPS) kembali menyelenggarakan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) untuk mengukur indeks literasi dan inklusi keuangan masyarakat Indonesia sebagai landasan program peningkatan literasi dan inklusi keuangan ke depan. Berdasarkan hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2025 oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Badan Pusat Statistik (BPS), indeks literasi keuangan nasional mencapai 66,46% dan indeks inklusi keuangan 80,51%. Hasil SNLIK 2025 ini meningkat dibanding SNLIK 2024 yang menunjukkan indeks literasi keuangan 65,43% dan indeks inklusi keuangan 75,02% (OJK, 2025). Menurut World Bank, salah satu faktor penyebab rendahnya literasi keuangan di Indonesia adalah keterbatasan akses terhadap layanan keuangan bagi sebagian besar penduduk (Kartini & Mashudi, 2022).

Dalam penelitian (Malau & Yusrizal, 2022) terdapat beberapa pendapat mengenai definisi klaim. Pengertian klaim menurut Khoiril (2007): “Permintaan peserta, ahli warisnya, atau pihak lain yang terlibat perjanjian dengan perusahaan asuransi atas terjadinya musibah yang menyebabkan kerugian dan peserta berhak menerima tanggungan berdasarkan perjanjian.” Menurut Dewi (2011) pengertian prosedur adalah tata kerja atau tata cara kerja, yaitu rangkaian tindakan, langkah, atau perbuatan yang harus dilakukan oleh seseorang, dan merupakan cara yang

tepat untuk dapat mencapai tahap tertentu dalam hubungan mencapai tujuan akhir. Sedangkan menurut Rasto (2015) menyatakan bahwa prosedur ialah urutan rencana operasi untuk menangani aktivitas bisnis yang berulang secara seragam dan konsisten.

Dalam kebijakan pemerintah melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengenai prosedur dan kebijakan klaim asuransi terdapat pada POJK No. 36 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 69/POJK. 05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah yang mana dalam pasal 18 dan pasal 76A pada Bab IXA menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan konsumen dalam proses pemasaran, penerimaan polis, serta layanan klaim asuransi syariah maupun konvensional (POJK, 2024b).

Sementara itu, POJK No. 8 Tahun 2024 tentang Produk Asuransi dan Saluran Pemasaran Produk Asuransi, menekankan pada prinsip transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum, dan perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan produk asuransi maupun asuransi syariah, baik secara individual maupun bersama (co-insurance) (POJK, 2024a).

Asuransi merupakan suatu mekanisme keuangan yang bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap risiko yang tidak terduga dengan cara mengalihkan beban risiko dari individu kepada perusahaan asuransi. Dalam sistem ini, individu atau badan usaha membayar premi sebagai bentuk kontribusi kepada perusahaan asuransi, yang kemudian digunakan untuk menanggung kerugian yang dialami oleh peserta lain sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam polis. Secara umum, asuransi berfungsi untuk memberikan rasa aman terhadap risiko finansial, membuat individu serta bisnis dalam menjaga stabilitas ekonomi, dan mempercepat proses pemulihan setelah mengalami kerugian. Selain itu, asuransi juga menjadi

instrumen penting dalam manajemen risiko di dunia bisnis, karena membantu perusahaan mengantisipasi ketidakpastian di masa mendatang. Secara global, industri asuransi telah berkembang pesat dalam beberapa dekade terakhir, didorong oleh meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya perlindungan terhadap risiko (Putri et al., 2025).

Dalam asuransi jiwa syariah, rekening peserta dibagi menjadi dua jenis, yaitu rekening tabungan dan rekening *tabarru'*. Rekening *tabarru'* diperuntukkan sebagai dana kebajikan yang digunakan untuk pembayaran klaim serta bantuan kepada sesama peserta asuransi saat dibutuhkan. Akad dalam rekening *tabarru'* bersifat nirlaba dan tidak mengandung unsur tabungan, sehingga tidak boleh dimanfaatkan untuk tujuan bisnis. Oleh karena itu, dana *tabarru'* beserta hasil investasinya sebaiknya tetap dialokasikan sebagai dana abadi dalam rekening *tabarru'* dan tidak disalurkan kepada peserta maupun pengelola asuransi. Peserta juga memiliki hak untuk mengajukan klaim yang harus dipenuhi oleh perusahaan asuransi syariah sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami, sesuai dengan kesepakatan polis (Indriani et al., 2023). Karena pada dasarnya, asuransi pada era modern saat ini telah menunjukkan perkembangan yang signifikan. Hal tersebut terlihat dari semakin banyaknya perusahaan asuransi yang beroperasi. Secara umum, asuransi merupakan kegiatan usaha sektor keuangan yang berfokus pada pengelolaan dan perlindungan terhadap risiko. Hingga kini, peran asuransi sangat penting dan manfaatnya telah dirasakan secara luas oleh masyarakat. Fungsi utama dari asuransi adalah memberikan jaminan perlindungan bagi peserta apabila terjadi peristiwa yang bersifat tidak terduga dan berpotensi menimbulkan kerugian (Pramukti & Panjaitan, 2016).

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Sagala & Daulay, 2024), dalam pembahasannya mengenai asuransi kecelakaan diri. Bahwa meskipun memiliki manfaat penting dalam memberikan perlindungan finansial, akan tetapi tingkat literasi di kalangan pegawai masih rendah. Hasil dari wawancara untuk mengeksplorasi pemahaman pegawai tentang produk ini menunjukkan adanya perbedaan pemahaman di antara pegawai, serta kendala seperti terminologi yang rumit dan kurangnya edukasi. Artinya, bahwa sebagian besar peserta tetap kesulitan memahami istilah teknis dan prosedur klaim dan ada kesenjangan antara penyampaian informasi dan pemahaman peserta, yang berdampak pada kegagalan klaim atau ketidakpuasan terhadap layanan asuransi.

Sementara itu, pada penelitian (Putri et al., 2025) dalam penelitiannya ini menganalisis pemahaman dan kepatuhan peserta terhadap prinsip syariah dalam proses klaim asuransi syariah di Indonesia. Asuransi Syariah yang berlandaskan pada prinsip tolong-menolong dan akad tabarru', diharapkan dapat memberikan perlindungan sesuai dengan hukum islam. Namun, tantangan muncul dalam praktik operasionalnya, terutama dalam proses klaim dan dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pemahaman peserta terhadap prinsip syariah masih terbatas, yang berdampak pada ketidakjelasan mereka dalam menjalani prosedur klaim. Ini berarti dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa peserta asuransi syariah secara umum masih memiliki pemahaman terbatas terhadap prinsip syariah dan prosedur klaim, yang menyebabkan mereka kesulitan menjalani proses klaim secara mandiri.

Program Studi Asuransi Syariah diselenggarakan mulai tahun 2014 berdasarkan surat keputusan Direktur Jendral Pendidikan Islam No 1465 Tahun 2014 tentang Izin penyelenggaraan Program Studi Pada Program Sarjana IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Jurusan tersebut

merupakan salah satu jurusan yang dikelola Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang kemudian seiring dibukanya Fakultas baru yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada tahun 2015, maka sekarang Prodi Asuransi Syariah di bawah kendali Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Mayoritas mahasiswa Asuransi Syariah angkatan 2021 sebanyak 87 dari 93 orang mahasiswa memiliki kartu peserta asuransi yakni asuransi takaful *Personal Accident* (PA).

Tabel 1.1

Jumlah Peserta Asuransi Takaful *Personal Accident* (PA)

TAHUN	JUMLAH
2023 – 2025	87 Orang

Maka dalam penelitian ini juga penulis menemukan fenomena serta memfokuskan pada mahasiswa program studi Asuransi Syariah FEBI Universitas Sultan Maulana Hasanuddin Banten angkatan 2021 yang mana merupakan mahasiswa yang sedang menjalankan pendidikan di bidang keuangan dan perlindungan risiko berbasis syariah. Sebagai bagian dari program akademik, mahasiswa memperoleh perlindungan melalui produk Takaful *Personal Accident* (PA) dari PT. Asuransi Takaful Umum yang bertujuan untuk memberikan manfaat asuransi terhadap risiko kecelakaan diri. Namun, meskipun mahasiswa telah terdaftar sebagai peserta asuransi, masih banyak di antara mereka yang kurang memahami prosedur klaim serta mekanisme pencairan manfaat asuransi yang seharusnya bisa mereka akses. Minimnya pemahaman ini dapat menjadi indikasi bahwa pemahaman literasi keuangan mahasiswa masih perlu ditingkatkan, terutama dalam asuransi syariah yang seharusnya menjadi bidang keahlian mereka. Padahal, sebagai calon tenaga di industri keuangan syariah, mahasiswa perlu memahami secara menyeluruh bagaimana sistem klaim

dalam asuransi syariah bekerja. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dikaji sejauh mana pemahaman mahasiswa Asuransi Syariah angkatan 2021 dalam memahami prosedur klaim, serta untuk mengidentifikasi kendala yang mereka hadapi pada saat ingin mengajukan klaim berdasarkan pengalaman mereka sendiri. Dalam penelitian ini juga akan membahas mulai dari awal mula pendaftaran sampai pada persyaratan dan ketentuan proses klaim.

Dengan demikian, pada penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan fokus pada pengalaman dan pemahaman mahasiswa Asuransi Syariah angkatan 21 di UIN SMH Banten terhadap prosedur klaim Takaful PA.

Berdasarkan permasalahan diatas, menarik minat bagi penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai asuransi Takaful *Personal Accident* (PA) untuk melindungi mahasiswa dari musibah yang tidak terduga, oleh sebab itu penulis mengambil 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)”**.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah menganalisis peran literasi keuangan, pemahaman peserta terkait prosedur klaim, serta kendala-kendala yang dihadapi peserta asuransi pada saat ingin mengajukan klaim. Penelitian ini juga meneliti pengalaman mahasiswa prodi Asuransi Syariah angkatan 2021 dalam memanfaatkan asuransi tersebut sebagai bentuk perlindungan peserta asuransi terhadap risiko kecelakaan.

C. Perumusan Masalah

Dengan merujuk pada uraian latar belakang yang telah dipaparkan pada bagian awal penelitian, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana peran literasi keuangan peserta asuransi terkait prosedur klaim produk Takaful *Personal Accident*?
2. Bagaimana implementasi prosedur klaim Takaful *Personal Accident* pada peserta asuransi?
3. Apa saja kendala yang dihadapi peserta asuransi dalam pengajuan klaim?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian dengan judul tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

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.

E. Manfaat / Signifikansi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan akan diperoleh informasi yang dapat bermanfaat antara lain:

- a) Bagi Penulis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman penulis tentang peran literasi keuangan dalam mempermudah prosedur klaim pada produk Takaful *Personal*

Accident (PA). Penelitian ini juga menjadi sarana untuk belajar dan latihan dalam melakukan riset ilmiah.

- b) Bagi Mahasiswa Prodi Asuransi Syariah, penelitian ini diharapkan dapat membantu mahasiswa prodi Asuransi Syariah mendapatkan informasi dan pemahaman yang lebih mendalam tentang keuntungan asuransi Takaful *Personal Accident* sebagai salah satu cara untuk melindungi mereka dari risiko kecelakaan. Selain itu, penelitian ini dapat mendorong mahasiswa untuk mengambil tindakan untuk menggunakan asuransi syariah sebagai cara untuk mengelola risiko.
- c) Bagi Pembaca dan Peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan proses klaim atau prosedur klaim.

F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Tabel 1.2

Penelitian Terdahulu Yang Relevan

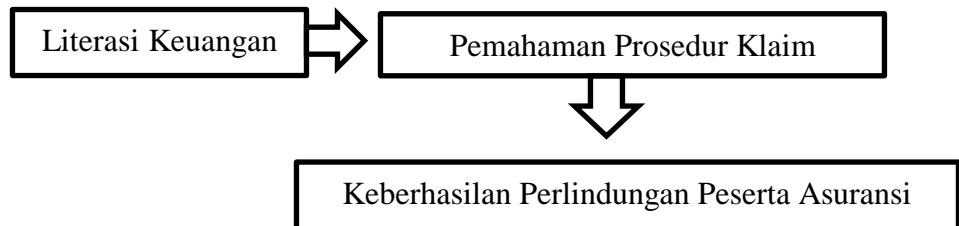
No.	Penulis	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Muhammad Amin Badali (2023)	Analisis Tingkat Pemahaman Pengendara Motor Banjarmasin Terhadap Prosedur Klaim Asuransi Kecelakaan PT Takaful	Sama-sama membahas mengenai Pemahaman Pengendara Motor Banjarmasin Terhadap Prosedur Klaim Asuransi	Pada Penelitian terdahulu objek penelitiannya adalah pengendara motor. Sedangkan penelitian yang akan saya buat fokus pada

		Keluarga.	Kecelakaan PT Takaful Keluarga.	mahasiswa Asuransi Syariah.
2.	Syifa Khofifah (2020)	Pengaruh Literasi Keuangan dan Gaya Hidup Terhadap Pengelolaan Keuangan Mahasiswa	Keduanya membahas mengenai literasi keuangan pada mahasiswa.	Fokus penelitian ini pada pengelolaan keuangan mahasiswa, sedangkan penelitian ini fokus pada prosedur klaim asuransi syariah.
3.	Riri Dwi Putri & Zainarti (2025)	Analisis Pemahaman dan Kepatuhan terhadap Prinsip Syariah dalam Proses Klaim Asuransi Syariah	Keduanya membahas mengenai pemahaman peserta terhadap prosedur klaim asuransi syariah.	Pada Penelitian terdahulu objek penelitiannya adalah peserta asuransi syariah secara umum, sedangkan penelitian ini fokus pada mahasiswa Asuransi

				Syariah UIN SMH Banten.
4.	Harpa Sugiharti & Kholida Atiyatul Maula (2019)	Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Perilaku Pengelolaan Keuangan Mahasiswa	Keduanya menyoroti mengenai peran literasi keuangan pada mahasiswa.	Fokus penelitian ini pada perilaku pengelolaan keuangan, sedangkan penelitian ini pada literasi keuangan dalam prosedur klaim asuransi.
5.	Amanda Sielvira (2021)	Pelaksanaan Klaim Asuransi Kecelakaan Kerja oleh PT Semen Padang pada BPJS Ketenagakerjaan Padang	Keduanya membahas mengenai implementasi dan kendala dalam klaim asuransi.	Penelitian ini meneliti klaim asuransi kecelakaan kerja pada karyawan PT Semen Padang, sedangkan penelitian ini fokus pada klaim asuransi mahasiswa

G. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran disusun untuk menjadikan proses penelitian lebih efisien karena melibatkan tujuan dari penelitian itu sendiri.



Gambar 1. 1
Kerangka Pemikiran

H. Metode Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2019) dalam bukunya, terdapat beberapa pendapat menurut para ahli mengenai definisi penelitian. Salah satunya dikemukakan oleh Steven Dukeshire & Jennifer Thurlow (2010) yang menyatakan bahwa *“Research is the systematic collection and presentation of information,”* yang berarti penelitian merupakan metode sistematis untuk mengumpulkan data dan menyajikan hasilnya. Selanjutnya Creswell (2014) melanjutkan dengan mengatakan bahwa *“research methods involve the form of data collection, analysis, an interpretation that research proposes for the studies”*, metode penelitian adalah sebuah proses yang melibatkan pengumpulan data, analisis, dan memberikan interpretasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, karena penelitian ini berfokus pada penyelidikan peristiwa, fenomena kehidupan, serta meminta individu-individu untuk menceritakan kembali pengalaman mereka terkait kejadian tersebut. Informasi yang

diperoleh kemudian disusun dan disajikan secara kronologis, serta diperkuat dengan penyusunan kata-kata dan gambar.

Secara umum, penelitian kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengungkapkan (*to describe and explore*) setiap studi atau fenomena yang sedang diamati (Barnawi & Jajat Darajat, 2018). Dengan kata lain, metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena yang ada.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa prodi Asuransi Syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN SMH Banten yang beralamat di Jl. Syech Nawawi Al-Bantani Curug Serang Banten 42171.

3. Pemilihan Informan

Dalam penelitian ini, pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode tersebut dipilih karena penulis sengaja menentukan siapa saja yang layak menjadi informan berdasarkan tujuan dan kebutuhan penelitian. Dari populasi 87 orang peserta asuransi Takaful *Personal Accident*, penulis hanya mengambil sample sebanyak 7 orang dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Mahasiswa aktif prodi Asuransi Syariah angkatan 2021.
- b. Tercatat sebagai peserta asuransi Takaful *Personal Accident*.
- c. Pernah mengalami musibah atau kecelakaan (selama masa polis berlaku).

4. Sumber Data

a. Data Primer

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer, yakni informasi yang dikumpulkan langsung dari sumber aslinya tanpa melalui media lain. Data diperoleh melalui observasi dan

wawancara dengan informan, yakni mahasiswa Asuransi Syariah angkatan 2021.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan tujuh orang mahasiswa Asuransi Syariah angkatan 2021 yang tercatat sebagai peserta asuransi takaful *personal accident*.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari pihak lain, bukan hasil pengumpulan langsung. Sumber yang diperoleh melalui berbagai literatur, jurnal ilmiah, serta referensi lain yang relevan dan berkaitan langsung dengan tema penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1) Observasi

Observasi dilaksanakan dengan melakukan pengamatan di lapangan mengenai objek-objek yang diteliti. Observasi juga bisa diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan peneliti dengan tujuan meninjau serta memperhatikan objek penelitian secara langsung, mendalam, dan terperinci (Rika Agustianti et al., 2022).

2) Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan kepada narasumber atau informan yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian (Fitria Widiyani Roosinda et al., 2021). Wawancara dilakukan oleh penulis langsung kepada responden yang menyangkut pada bagian pemegang kartu asuransi Takaful *Personal Accident*.

3) Dokumentasi

Dokumen-dokumen yang diperoleh dari sumber penelitian yaitu mahasiswa Asuransi Syariah (peserta asuransi). Adapun dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, hasil karya, maupun elektronik (Akif Khilmiyah, 2016).

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses mengolah dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh melalui wawancara, catatan lapangan, maupun dokumentasi. Proses ini dilakukan dengan cara mengklasifikasikan data kedalam kategori tertentu, memecahnya kedalam unit-unit, menyusun sintensi, membentuk pola, memilih bagian yang dianggap penting untuk dikaji, serta menarik kesimpulan agar mudah dipahami baik oleh peneliti maupun pihak lain.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data sudah mulai sebelum penelitian memasuki lapangan, berlanjut selama kegiatan lapangan, dan tetap dilakukan setelah penelitian lapangan selesai. Akan tetapi, fokus utama analisis lebih banyak dilakukan saat proses dilapangan bersamaan dengan kegiatan pengumpulan data. Pada praktiknya, analisis data kualitatif cenderung berlangsung seiring dengan proses pengumpulan data, bukan hanya setelah data terkumpul seluruhnya. Adapun teknik analisis data dalam penelitian kualitatif disesuaikan dengan pendekatan yang dipakai. Secara lebih rinci, tahapan-tahapan analisis tersebut dapat dijelaskan pada langkah-langkah berikut (Sulistyawati, 2023):

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu tahap dalam analisis data kualitatif. Proses ini dilakukan dengan cara menyederhanakan, mengelompokkan, serta menyingkirkan data yang dianggap tidak relevan sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih bermakna dan mudah digantikan dalam penarikan kesimpulan. Mengingat data yang terkumpul biasanya berjumlah banyak dan kompleks, maka diperlukan tahapan reduksi untuk menyelesaikan data sesuai atau tidaknya dengan tujuan penelitian.

b. Display Data

Penyajian data atau display data merupakan tahapan penting dalam analisis data kualitatif. Pada tahap ini, data yang telah terkumpul disusun secara teratur dan sistematis agar mudah dipahami serta memungkinkan penelitian menarik kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa uraian naratif misalnya catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, maupun bagan. Melalui proses ini, data akan lebih terstruktur dan terorganisasi dalam suatu pola hubungan sehingga dapat ditafsirkan dengan lebih mudah.

c. Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan serta verifikasi merupakan tahapan terakhir dalam analisis data kualitatif. Pada tahap ini, hasil reduksi data tetap diarahkan sesuai dengan tujuan analisis yang ingin dicapai. Proses tersebut dilakukan untuk menentukan makna dari data yang telah dikumpulkan dengan cara menelusuri keterkaitan, kesamaan, maupun perbedaan sehingga dapat

dirumuskan kesimpulan sebagai jawaban atas permasalahan penelitian.

I. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran secara ringkas dari setiap bab dan mempermudah membahas masalah dalam penelitian ini, maka penulis menyusun dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini, berisi uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat/signifikansi penelitian, kerangka pemikiran, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Kajian Pustaka

Pada bab ini, menyajikan kajian teoritis berupa definisi, konsep serta pandangan para ahli yang relevan dengan pokok permasalahan, sekaligus menjadi landasan teori penelitian.

BAB III : Gambaran Umum PT Takaful Umum

Pada bab ini, memaparkan informasi mengenai sejarah singkat pt. Asuransi Takaful Umum, Visi dan Misi, struktur organisasi, produk-produk pt. Asuransi Takaful Umum, karakteristik peserta, proses pendaftaran, serta kendala-kendala selama proses klaim. Tujuan penyajian bab ini adalah memberikan gambaran umum agar informasi yang diberikan lebih detail.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini, menjelaskan tentang hasil penelitian dari hasil wawancara maupun dokumentasi yang penulis lakukan yaitu profil responden, peran literasi keuangan peserta asuransi takaful *personal accident*, implementasi serta pemahaman peserta asuransi terkait prosedur

klaim takaful *personal accident*, serta faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pengajuan klaim.

BAB V : Penutup

pada bab ini, berisikan tentang kesimpulan dari pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya serta saran yang dapat penulis sampaikan pada penelitian skripsi ini.