

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 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 plagiarism 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, 16 juli 2025



Nita Oktafiah
NIM. 211430008

ABSTRAK

Nama: Nita Oktafiah, NIM: 211430008, Judul Skripsi: Analisis Kepatuhan Syariah Dalam Proses Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa Brilliance Hasanah Maxima (Studi Kasus PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang).

Di tengah meningkatnya kebutuhan perlindungan finansial, asuransi jiwa syariah hadir sebagai solusi berbasis nilai Islam. Namun, dalam prakteknya, proses klaim masih menghadapi kendala seperti kurangnya pemahaman peserta dan hambatan administratif. Hal ini menimbulkan pertanyaan terkait penerapan prinsip syariah dalam proses klaim.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana penerapan kepatuhan syariah dalam proses penyelesaian klaim asuransi jiwa Brilliance Hasanah Maxima di PT. Sun Life Financial Syariah?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan kepatuhan syariah dalam proses penyelesaian klaim asuransi jiwa Brilliance Hasanah Maxima.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung dengan informan dari PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang, sementara data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, dokumen perusahaan, dan buku-buku yang membahas tentang klaim asuransi jiwa. Pendekatan ini digunakan guna memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap implementasi prinsip syariah dalam praktik penyelesaian klaim.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses penyelesaian klaim pada produk asuransi jiwa Brilliance Hasanah Maxima telah dilaksanakan dengan mengacu pada prinsip-prinsip syariah, seperti akad tabarru', wakalah bil ujah, keadilan, amanah, dan transparansi. Seluruh tahapan klaim berada di bawah pengawasan Dewan Pengawas Syariah untuk menjaga agar terhindar dari unsur riba, gharar, dan maisir. Meski demikian, masih terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman peserta terhadap prosedur syariah dan hambatan administratif. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi kepatuhan syariah sudah berjalan, tetapi masih perlu ditingkatkan agar lebih optimal dan sesuai dengan nilai-nilai Islam secara menyeluruh.

Kata Kunci: *Kepatuhan Syariah, Klaim Asuransi Jiwa, Brilliance Hasanah Maxima, Sun Life Syariah.*



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

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp.(0254) 2003323 Fax.(0254)
200022

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi
Hal	: Usulan Munaqasyah	Dan Bisnis Islam
	a.n Nita Oktafiah N.A	Uin Banten di –
	NIM. 211430008	Serang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dipermaiklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat Bahwa Skripsi Saudari **Nita Oktafiah, Nim 211430008** yang berjudul “*Analisis Kepatuhan Syariah Dalam Proses Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa Brilliance Hasanah Maxima (Studi Kasus PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang)*”, 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 di munaqasyah.

Demikian, atas segala perhatian bapak/ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Serang, 16 Juli 2025

Pembimbing I,

Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si
NIP. 198003102011012008

Pembimbing II,

Ikin Ainul Yakin, M.E.
NIP. 199007212023211024

PERSETUJUAN

ANALISIS KEPATUHAN SYARIAH DALAM PROSES PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI Jiwa BRILLIANCE HASANAH MAXIMA (Studi kasus PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang)

Oleh:

Nita Oktafiah
NIM.211430008

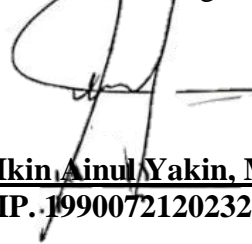
Menyetujui,

Pembimbing I,



Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si
NIP. 198003102011012008

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

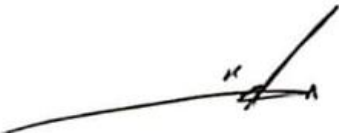
Skripsi a.n. Nita Oktafiah NIM: 211430008 yang berjudul: **Analisis Kepatuhan Syariah Dalam Proses Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa Brilliance Hasanah Maxima (Studi Kasus PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangernag)**, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana 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 Sudiarta, M.Si
NIP. 19770515 2008011016

Sekretaris Merangkap Anggota



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

Anggota-anggota


Penguji I


Fitri Rana, M.Ek.
NIP. 198808102019032010

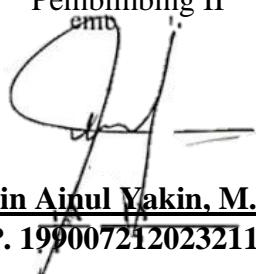
Penguji II


Trisna Taufik Darmawansyah, M.E
NIP. 199105242020121008

Pembimbing I


Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si
NIP. 198003102011012008

Pembimbing II


Ikin Aipul Yakin, M.E.
NIP. 199007212023211024

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji dan syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik tepat pada waktunya. Oleh karena itu dengan rasa syukur dan Bahagia penulis persembahkan rasa terimakasih saya kepada :

1. Kepada cinta pertama dan panutan saya, Bapak Rahmat beliau memang tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, bahkan hanya merasakan bangku sekolah dasar. Namun, beliau bekerja keras, memberi motivasi, memberi dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan masa program studi ini sampai selesai. Terimakasih karena tidak pernah meragukan anak perempuan ini, selalu mengusahakan apapun untuk saya, dan tidak pernah menganggap saya anak yang lemah.
2. Kepada pintu surgaku, Ibu Leni Mulyati beliau berperan sangat penting dalam menyelesaikan program studi ini, beliau yang mengajarkan banyak hal dari saya lahir hingga sebesar sekarang, beliau juga yang selalu mengajarkan saya bahwa betapa pentingnya seorang perempuan berpendidikan agar kelak menjadi ibu yang cerdas untuk anak – anaknya. Mama, terimakasih untuk semangat yang diberikan, serta doa yang mama panjatkan. Penulis yakin 100% Doa mama yang telah banyak menyelamatkan saya dalam menjalani hidup.

3. Ibu Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si selaku dosen pembimbing I dan bapak Ikin Ainul Yakin, M.E. selaku dosen pembimbing II saya ucapkan terimakasih yang sebesar - besarnya yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya serta memberikan bimbingan dan pelajaran agar saya menjadi lebih baik dalam penulisan skripsi saya, ilmu bermanfaat dan yang selalu tulus membantu dalam penulisan skripsi saya.
4. Kepada wanita sederhana yang memiliki keinginan tinggi namun terkadang sulit dimengerti, yaitu sang penulis karya tulis ini nita oktafiah. Seorang anak perempuan pertama berusia 23 tahun yang keras kepala namun sebenarnya mudah menangis. Terimakasih untuk segala perjuangan, kesabaran dan ketekunan yang telah dilalui dalam setiap langkah yang penuh tantangan ini. Untuk diri saya sendiri, terima kasih sudah hadir dan bertahan sejauh ini melewati banyak rintangan dan tantangan yang datang. Berbahagialah selalu kapanpun dan dimanapun kamu berada, mari rayakanlah selalu dirimu serta teruslah bersinar dimanapun berada.

MOTTO

“ dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(Qs. Ar- Rum Ayat 60)

“ Terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda. Percaya proses itu yang paling penting karena Allah telah mempersiapkan hal baik dibalik kata proses yang kamu anggap rumit” (Boy

Candra)

RIWAYAT HIDUP

Nita Oktafiah, Lahir di Cilegon Pada hari senin tanggal 21 november 2002, anak pertama dari 4 bersaudara. Pendidikan yang telah ditempuh penulis SDN Kalilanang 2, MTS Jauharotun Naqiyah Tanjung, SMA AL-FATH , selanjutnya penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Prodi Asuransi Syariah.

Selama menjalani masa studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis aktif mengikuti organisasi Laboratorium Asuransi Syariah sebagai anggota bidang Eksternal Tahun 2023. Selain itu, penulis juga aktif terlibat dalam kegiatan sosial melalui keikutsertaannya sebagai relawan di lembaga zakat nasional, Yayasan Yakesma Banten. Keterlibatan ini berfokus pada program pemberdayaan masyarakat dan pelayanan sosial kemanusiaan, khususnya dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan bantuan untuk kelompok rentan. Penulis turut ambil bagian dalam berbagai kegiatan seperti distribusi zakat, pelatihan keterampilan, serta pendampingan masyarakat kurang mampu agar dapat mandiri dan berdaya. Melalui keterlibatan ini, penulis memperkuat keyakinan bahwa kolaborasi sosial dapat menjadi jembatan untuk mewujudkan keadilan dan kesejahteraan yang lebih merata bagi seluruh lapisan masyarakat.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KEPATUHAN SYARIAH DALAM PROSES PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI Jiwa BRILLIANCE HASANAH MAXIMA (STUDI KASUS PT SUN LIFE FINANCIAL SYARIAH CABANG KOTA TANGERANG)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Shalawat dan salam senantiasa kita haturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari alam kegelapan menuju cahaya ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat ini. Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis telah menerima bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis sampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Ishom, S.Ag., M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan semangat dan dorongan kepada penulis untuk terus berjuang menuntut ilmu.

2. Bapak Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, atas motivasi, arahan, serta saran-saran yang membangun yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Fitri Raya M. Ek. selaku selaku Ketua Program Studi Asuransi Syariah yang telah memberikan dukungan serta bimbingan selama masa studi.
4. Bapak Wahri Irawan, M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Asuransi Syariah yang telah banyak membantu kelancaran administrasi dan akademik selama proses penyusunan skripsi.
5. Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar dan tulus memberikan arahan, masukan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
6. Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
7. Seluruh Dosen, Staf, dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membimbing, mendidik, serta memberikan ilmu berharga selama masa studi, sekaligus membantu kelancaran proses administrasi akademik penulis hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
8. Orang Tua dan Keluarga, yang senantiasa menjadi sumber kekuatan, ketabahan, dan doa.

9. Teman-teman seperjuangan, yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, serta kebersamaan selama masa kuliah hingga proses penyusunan skripsi ini.
10. Seseorang, yang telah banyak membantu dan direpotkan dengan segala bentuk pertanyaan dan keluhan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi amal jariyah dalam menyebarkan ilmu yang bermanfaat.

Harapannya, hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat, kontribusi, serta khazanah keilmuan di bidang Asuransi Syariah, sekaligus membawa kebermanfaatan bagi masyarakat secara luas.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Serang, 16 Juli 2025
Penulis

Nita Oktafiah
NIM. 211430008

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus	6
C. Perumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat	7
F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	8
G. Kerangka Pemikiran	12
H. Metode Penelitian	13
I. Sistematika Pembahasan.....	17
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. Konsep kepatuhan Syariah dalam Asuransi Syariah	19
B. Konsep Asuransi Jiwa Syariah	32
C. Konsep Klaim Asuransi Jiwa Syariah	45

BAB III GAMBARAN UMUM PT. SUN LIFE FINANCIAL SYARIAH	55
A. Profil PT. Sun Life Financial Syariah.....	55
B. Sejarah PT. Sun Life Financial Syariah.....	55
C. Visi Dan Misi PT. Sun Life Financial Syariah.....	57
D. Struktur Organisasi PT. Sun Life Financial Syariah	58
E. Produk Asuransi PT. Sun Life Financial Syariah.....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	84
A. Penerapan Kepatuhan Syariah dalam Produk Brilliance Hasanah Maxima.....	84
B. Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Brilliance Hasanah Maxima.....	86
C. Pengecualian Pertanggungjawaban Pihak Asuransi Terhadap Risiko- Risiko Dalam Produk Asuransi Jiwa Brilliance Hasanah Maxima	88
D. Tantangan dalam Proses Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa Brilliance Hasanah Maxima	90
E. Solusi dan Upaya Perbaikan.....	92
F. Standar Etika dan Kepatuhan Syariah.....	93
G. Pengawasan DSN-MUI melalui DPS	96
BAB V PENUTUP.....	100
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	107

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. SK SKRIPSI.....	107
LAMPIRAN 2. HASIL WAWANCARA.....	108
LAMPIRAN 3. DOKUMENTASI PENELITIAN	110
LAMPIRAN 4. OBSERVASI.....	111