

## **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 kutipan 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 kesarjanaaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 17 Juli 2025



**Dina Svifah Ashary**

NIM. 211430034

## ABSTRAK

Nama: **Dina Syifah Ashary**, NIM: **211430034**, Judul Skripsi: **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keterlambatan Penyelesaian Klaim PT XXZ (Di PT Asuransi Askrida Syariah).**

Penelitian ini dilakukan di PT Asuransi Askrida Syariah, yang bekerja sama dengan PT XXZ. Tujuan studi ini adalah untuk mengetahui mengapa penyelesaian klaim PT XXZ sering ditunda. Beberapa komponen penting yang menjadi subjek penelitian ini adalah delapan staf klaim, pemanfaatan teknologi, beban kerja staf, koordinasi antar pihak, sistem kerja internal, dan kelengkapan dokumen.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1). Apa saja faktor yang memengaruhi keterlambatan penyelesaian klaim PT XXZ di PT Asuransi Askrida Syariah? 2). Bagaimana proses penyelesaian klaim PT XXZ yang mengalami keterlambatan di PT Asuransi Askrida Syariah?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1). Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keterlambatan penyelesaian klaim PT XXZ di PT Asuransi Askrida Syariah. 2). Mendeskripsikan proses penyelesaian klaim PT XXZ yang mengalami keterlambatan di PT Asuransi Askrida Syariah.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis logika, dan data dikumpulkan melalui wawancara tertulis kepada delapan karyawan yang bertanggung jawab secara langsung atas proses analisis dan verifikasi klaim wanprestasi PT XXZ di PT Asuransi Askrida Syariah melalui formulir daring (*Google Form*). Model interaktif Miles & Huberman (1984) digunakan untuk melakukan analisis data, yang terdiri dari tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Kesimpulannya hasil analisis menunjukkan bahwa banyak faktor internal yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian klaim wanprestasi menjadi lebih lama diproses. Pertama, dokumen yang diserahkan seringkali tidak lengkap atau tidak konsisten, sehingga membutuhkan waktu lebih lama untuk diselesaikan. Kedua, staf yang sedikit, terutama ketika jumlah pengajuan klaim bertambah, memperlambat proses verifikasi dan. Ketiga, komunikasi dan pengambilan keputusan terhambat karena divisi klaim dan sumber bisnis tidak bekerja sama dengan baik. Keempat, karena teknologi belum ideal, banyak proses masih dilakukan secara manual. Kelima, klaim membutuhkan waktu yang lama untuk diselesaikan karena penerapan prosedur yang tidak konsisten dan kurangnya evaluasi rutin di setiap divisi.

**Kata Kunci:** keterlambatan klaim, kelengkapan dokumen, koordinasi internal, beban kerja, digitalisasi sistem klaim, asuransi syariah, PT XXZ, PT Asuransi Askrida Syariah.

Nomor : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (Satu) eksemplar  
Hal : **Usulan Munaqosah**  
**a.n Dina Syifah Ashary**  
**NIM. 211430034**

Kepada Yth.  
**Dekan** Fakultas Ekonomi  
dan bisnis islam  
**UIN SMH BANTEN**  
di-  
Serang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, Maka kami berpendapat bahwa skripsi dari saudara **Dina Syifah Ashary, NIM. 211430034** dengan judul skripsi "*Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keterlambatan penyelesaian klaim PT XXZ (Di PT Asuransi Askrida Syariah)*" diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasah 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.

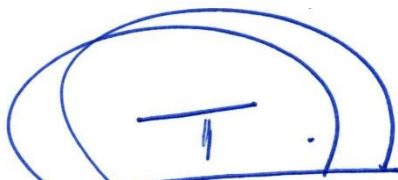
Demikian, atas segala perhatian bapak, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 17 Juli 2025

Pembimbing I

Pembimbing II



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



**Wahri Irawan, M. Si**  
NIDN. 2005059602

# PERSETUJUAN

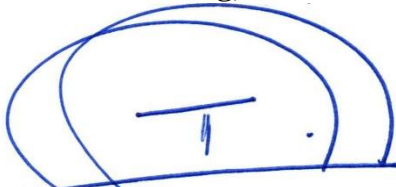
## **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keterlambatan Penyelesaian Klaim PT XXZ (Di PT Asuransi Askrida Syariah)**

Oleh:

**Dina Syifah Ashary**  
**NIM. 211430034**

Menyetujui,

**Pembimbing, I**



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

**Pembimbing, II**



**Wahri Irawan M.SI.**  
NIDN. 2005059602

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. Dina Syifah Ashary NIM: 211430034 yang berjudul: “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keterlambatan Penyelesaian Klaim PT XXZ di PT Asuransi Askrida Syariah*”, telah diuji 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



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

Sekretaris Merangkap Anggota



**Sanawi, M.A.**  
NIP. 197010232014121002

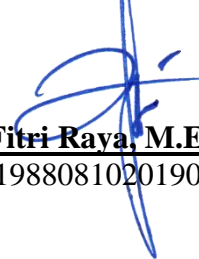
Anggota-Anggota,

Penguji, I



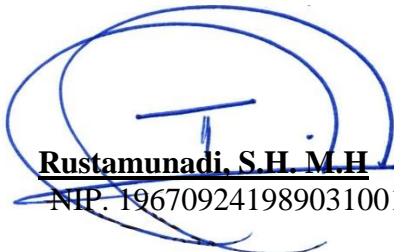
**Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Sl.**  
NIP. 196402121991032003

Penguji, II



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

Pembimbing, I



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

Pembimbing, II



**Wahri Irawan M.Sl.**  
NIDN. 2005059602

## PERSEMBAHAN

Karya kecil ini saya persembahkan sebagai bentuk rasa terima kasih untuk orang-orang yang saya sayangi dan cintai.

### *Untuk Alm. Ayahanda Holid Ashari dan Ibunda Arni*

Kedua orang tua saya yang menjadi alasan utama saya mampu bertahan dan melangkah sejauh ini. Untuk Ayahanda Holid Ashari yang kini telah beristirahat dalam keabadian, terima kasih atas segala cinta, kerja keras, dan doa yang tak pernah padam bahkan setelah kepergianmu. Untuk Ibunda Arni, terima kasih atas ketulusan, kesabaran, dan kasih sayang yang tak pernah berhenti mengalir. Semoga Allah SWT senantiasa membalas setiap kebaikan dengan kemuliaan, baik di dunia maupun di akhirat. Kebahagiaan dan rasa bangga kalian adalah tujuan hidup saya.

### *Untuk Kakek Andi dan Alm. Nenek Nami*

Terima kasih telah menjadi sosok yang penuh cinta, teladan, dan penguat dalam setiap fase hidup saya. Untuk Nenek Nami, yang kini telah berpulang, semoga Allah SWT mengampuni segala khilafmu dan menempatkanmu di tempat terbaik di sisi-Nya. Untuk Kakek Andi, terima kasih telah menjadi pelindung, penyemangat, dan sumber kekuatan yang tiada habisnya.

### *Teruntuk Diriku Sendiri, Dina Syifah Ashary*

Terima kasih karena tidak menyerah meskipun sering kali merasa lelah, cemas, bahkan ingin berhenti. Terima kasih karena tetap memilih berjuang, belajar, dan percaya pada diri sendiri, bahkan saat dunia tampak tidak bersahabat. Ini adalah pencapaian pribadi yang layak untuk dihargai dan dirayakan. Tetaplah melangkah dengan hati yang kuat, dan berbahagialah di mana pun kamu berada.

## MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۗ

Lā yukallifullāhu nafsān illā wus‘ahā.

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Dahulukan hatimu, baru meraka

Itulah kata kuncinya, Ingat lelahmu juga ada batasnya  
karena kita manusia”

(fourtwnty)

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama lengkap Dina Syifah Ashary, lahir di Tangerang pada hari Jum'at kliwon anak pertama dari dua bersaudara, dari orang tua bernama, ayah Holid Ashari dan Ibu Arni

Pendidikan yang telah ditempuh SDN Kelapa Dua II Tahun 2009-2015, SMPN 2 Kelapa Dua Tahun 2015-2018 dan SMKS Islamic Village Tahun 2018-2021, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah

Selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi intra kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Jurusan Asuransi Syariah, sebagai Sekretaris bidang eksternal pada tahun 2022. Aktif dalam mengikuti kegiatan sertifikasi dan lisensi seperti, Certified Islamic Money Manager (CIMM).

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Ucapan Puja dan Puji Syukur selalu terlimpahkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan dan pemberi syafaat kepada umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan izin dan kemudahan yang telah diberikan Allah SWT, serta dengan kesungguhan niat dan ketekunan yang telah saya upayakan akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ***“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keterlambatan Penyelesaian Klaim PT XXZ (Di PT Asuransi Askrida Syariah)”***

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

1. Bapak Prof. Dr. KH. Muhammad Ishom, S.Ag., M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Fitri Raya, M.Ek., sebagai Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

4. Bapak Rustamunadi, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Wahri Irawan, M.SI., selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan nasehat, arahan, motivasi dan meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., selaku Dosen Penguji I dan Ibu Fitri Raya, M.Ek, selaku Dosen Penguji II yang telah bersedia menguji serta memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Muhamad Iman Ananda Putera sebagai kepala seksi klaim dan selaku atasan langsung, seluruh staff dan rekan kerja di bagian klaim penulis di perusahaan PT Asuransi Askrida Syariah yang banyak memberikan ilmu serta nasihat kepada penulis dalam melaksanakan penelitian di perusahaan PT Asuransi Askrida Syariah maupun dalam menyusun Skripsi.
7. 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.
8. Untuk Tante Linah terima kasih atas segala bentuk kontribusi yang telah tante berikan dalam masa perkuliahan mulai dari semester awal hingga akhir ini. Dari segi waktu, tenaga, hingga bantuan materi tepat saat dibutuhkan semuanya adalah bentuk kepercayaan dan kasih sayang yang sangat penulis hargai. Semoga segala kebaikan yang telah tante berikan mendapat balasan terbaik dari Allah SWT.

9. Luna Aprila Malik (aya) dan Reza Anisa (eca) terima kasih telah hadir di saat-saat terakhir masa kuliah penulis untuk menjadi pendengar setia di hari-hari yang melelahkan, selalu menjadi pengingat di saat saya nyaris menyerah.
10. Untuk rekan-rekan Siti Maria, Fatur Fahreza dan Fikri terimakasih telah menjadi teman yang tak hadir di masa senang, tetapi bertahan di masa sulit semoga apa yang telah kita lewati bersama menjadi kenangan yang tak lekang, dan semoga langkah kedepan membawa kita pada versi terbaik dari diri kita masing-masing.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis memohon 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 Juli 2025

Penulis,

**Dina Syifah Ashary**

**NIM. 211430034**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Perumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Batasan Masalah .....	9
F. Manfaat/Signifikansi Penelitian.....	9
G. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	10
H. Kerangka Pemikiran.....	14
I. Metode Penelitian .....	17
1. Lingkup Penelitian .....	17
2. Waktu Penelitian .....	17

3. Sumber Data.....	18
4. Teknik Pengumpulan Data.....	18
5. Teknik Analisis Data.....	20
J. Sistematika Pembahasan.....	23
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>25</b>
A. Landasan Teori.....	25
1. Teori Administrasi Klaim.....	25
2. Teori Antrean ( <i>Queueing Theory</i> ).....	27
B. Asuransi Syariah.....	29
1. Pengertian Asuransi Syariah.....	29
2. Prinsip Asuransi Syariah.....	31
3. Perbedaan Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional.....	37
C. Klaim.....	39
1. Pengertian Klaim.....	39
2. Prosedur Klaim.....	40
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keterlambatan Klaim.....	43
<b>BAB III GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>46</b>
A. Gambaran Umum PT Asuransi Askrida Syariah.....	46
B. Visi dan Misi PT Asuransi Askrida Syariah.....	47
C. Struktur Organisasi PT Asuransi Askrida Syariah.....	48
D. Produk-Produk PT Asuransi Askrida Syariah.....	52
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>55</b>
A. HASIL PENELITIAN.....	55
1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keterlambatan Penyelesaian Klaim PT XXZ (Di PT Asuransi Askrida Syariah).....	55

2. Proses Penyelesaian Klaim Wanprestasi PT Asuransi Askrida Syariah.....	63
3. Penyebab Terjadinya Keterlambatan Wanprestasi (Juni–Desember 2024) .....	67
4. Evaluasi dan Tindak Lanjut Dalam Penanganan Keterlambatan	70
5. Solusi Mempercepat Proses Penyelesaian Klaim Wanprestasi di PT Asuransi Askrida Syariah .....	72
<b>B. PEMBAHASAN .....</b>	<b>74</b>
1. Keterlambatan Akibat Ketidaklengkapan Dokumen Klaim.....	74
2. Verifikasi Manual yang Menghambat Proses .....	75
3. Peran Teknologi Informasi dalam Proses Klaim.....	76
4. Beban Kerja SDM yang Tinggi Menjadi Faktor Penghambat ...	77
5. Durasi Rata-rata Penyelesaian Klaim.....	78
6. Koordinasi dalam Proses Penyelesaian Klaim .....	79
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>83</b>
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>92</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b> Kendala Penyelesaian Klaim .....	4
<b>Tabel 2. 1</b> Perbedaan Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional ...	37
<b>Tabel 4. 1</b> Faktor-Faktor keterlambatan penyelesaian klaim PT XXZ di PT Asuransi Askrida Syariah .....	64
<b>Tabel 4. 2</b> Kendala Penyelesaian Klaim .....	68

## DAFTAR GAMBAR

**Gambar 1. 1** Skema Kerangka Berpikir **Error! Bookmark not defined.**

**Gambar 4. 1** Proses Penyelesaian Klaim Wanprestasi..... **Error! Bookmark not defined.**