

PERNYATAAN KEASLIAN SKripsi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi diajukan pada Program Studi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya merupakan hasil karya ilmiah saya sendiri.

Adapun kutipan ataupun pendapat orang lain yang digunakan dalam skripsi ini telah dicantumkan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah dan etika akademik yang berlaku.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil plagiarisme atau penjiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan atau sanksi akademik lain sesuai ketentuan yang berlaku.

Serang, 15 September 2025



Siti Maemunah
NIM. 211430037

ABSTRAK

Nama **Siti Maemunah**, NIM **211430037**. Judul Skripsi ***Tinjauan Implementasi Klaim Asuransi Kecelakaan Diri Di PT Jasa Raharja Putera Branch Office Serang***.

Penelitian ini dilakukan di PT Jasa Raharja Putera Branch Office Serang, sebagai kantor yang secara langsung menangani proses klaim Asuransi Kecelakaan Diri. Lokasi ini dipilih karena memberikan data yang relevan mengenai pelaksanaan klaim, mulai dari pengajuan, pemeriksaan berkas, hingga pencairan santunan.

Adapun perumusan masalah dari penelitian ini adalah 1). Bagaimana implementasi proses klaim asuransi kecelakaan diri di PT Jasa Raharja Putera Branch Office Serang? 2). Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan proses klaim asuransi kecelakaan diri di PT Jasa Raharja Putera Branch Office Serang? 3). Bagaimana upaya yang dilakukan perusahaan dalam mengatasi kendala proses klaim agar berjalan lebih efektif dan efisien?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah 1). Untuk mengetahui pelaksanaan klaim asuransi kecelakaan diri di PT Jasa Raharja Putera Branch Office Serang. 2). Untuk mengetahui faktor-faktor atau kendala yang dihadapi dalam proses klaim asuransi kecelakaan diri. 3). Untuk mengetahui upaya yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses klaim.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Observasi lapangan saya lakukan pada tanggal 1 Juli 2025 pukul 14.30 WIB terhadap informan bernama Enas Sugiana, selaku petugas pelayanan klaim di PT Jasa Raharja Putera Branch Office Serang. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan klaim asuransi kecelakaan diri di PT Jasa Raharja Putera Branch Office Serang telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, mulai dari pengajuan klaim, verifikasi, hingga pencairan santunan. Namun demikian, ditemukan beberapa kendala yang dihadapi, seperti ketidaklengkapan dokumen yang diajukan oleh pemegang polis, keterlambatan pelaporan klaim, dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur klaim. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perusahaan telah melakukan berbagai upaya melalui sosialisasi kepada masyarakat, siswa, dan pemegang polis mengenai pentingnya pemahaman prosedur klaim asuransi kecelakaan diri, penyebaran informasi yang lebih jelas dan mudah diakses, serta memperkuat koordinasi dengan pihak rumah sakit, kepolisian, dan pihak Jasa Raharja Putera agar proses klaim dapat berjalan lebih cepat, akurat, dan efisien.

Keywords : Asuransi, Klaim, Asuransi Kecelakaan Diri, Jasa Raharja Putera.



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) Eksemplar	Dekan Fakultas
Perihal	: Usulan Munaqasyah	Ekonomi dan Bisnis Islam
	a.n. Siti Maemunah	UIN SMH BANTEN
	NIM. 211430037	di -
		Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Siti Maemunah, NIM. 211430037** dengan judul skripsi **"Tinjauan Implementasi Klaim Asuransi Kecelakaan Diri Di PT Jasa Raharja Putera Branch Office Serang"** 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 bapak dan ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 15 September 2025

Pembimbing I

Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masvkuroh, M.Si
NIP.196402121991032003

Pembimbing II

Sanawi, M.Ag.
NIP.197010232014121002

PERSETUJUAN

TINJAUAN IMPLEMENTASI KLAIM ASURANSI KECELAKAAN DIRI DI PT JASA RAHARJA PUTERA BRANCH OFFICE SERANG

Oleh:

SITI MAEMUNAH
NIM: 211430037

Menyetujui,

Pembimbing I



Prof. Dr. Hj. Nihavatul Masykuroh, M.Si
NIP.196402121991032003

Pembimbing II



Sanawi, M.Ag.
NIP.197010232014121002

Mengetahui,

**Dekan
Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam**



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

**Ketua Jurusan
Asuransi Syariah**



Fitri Rava, M.Ek
NIP. 198808102019032010

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Siti Maemunah, NIM: 211430037 yang berjudul: **“Tinjauan Implementasi Klaim Asuransi Kecelakaan Diri Di PT Jasa Raharja Putera Branch Office Serang”**, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 30 Oktober 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. Zaini Ibrahim, M.S.i.
NIP.197801132006041002

Sekretaris Merangkap Anggota



Sanawi, M.Ag.
NIP. 197010232014121002

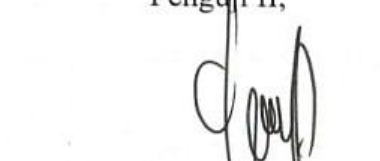
Anggota-Anggota,

Penguji I,



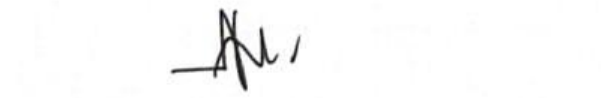
Ratu, Humamah, M.Si.
NIP. 198003102011012008

Penguji II,



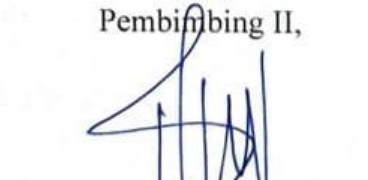
Denara Akmal, M.Acc.
NIP. 199508042022032002

Pembimbing I,



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si
NIP. 196402121991032003

Pembimbing II,



Sanawi, M.Ag.
NIP.197010232014121002

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua tercinta, Ayah Saripudin dan Ibu Nawiyah, yang telah mendidik, membimbing, serta selalu mencurahkan kasih sayang dan pengorbanannya tanpa henti. Segala perjuangan keduanya tak akan mampu terbalaskan dengan apapun, kecuali doa tulus yang senantiasa kupanjatkan.

Kakak-kakakku tersayang, Nawawi, Robiatul Adawiyah, dan Sifau Saripah, serta adik-adikku tercinta, Muhammad Nuh, Siti Khodijah, dan Muhammad Baqir Hidayat. Terima kasih telah menjadi sumber semangat, kebahagiaan, dan warna dalam hidup penulis. Doa, dukungan, serta kasih sayang kalian yang tulus senantiasa menjadi penguat hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh rasa syukur.

MOTTO

إِنَّ أَهْلَ لَ يُغَيِّ مَا يَقَوْمِ حَ هَتَّ يَغَيِّرُوا مَا بَيْنَ فُسِهِمْ

Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum
hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka.

(Q.S. Ar - Ra'd : 11)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Siti Maemunah, lahir di Serang, 18 Januari 2003, anak keempat dari tujuh bersaudara memiliki satu kakak laki-laki bernama Nawawi, dua kakak perempuan bernama Robiatul Adawiyah dan Sifau Saripah, memiliki dua adik laki-laki bernama Muhamad Nuh dan Muhamad Baqir Hidayat serta satu adik perempuan bernama Siti Khodijah. Dari orang tua bernama, Ayahanda Saripudin dan Ibu Nawiyah. Bertempat tinggal di Kp. Kademangan Besar Rt 07/ Rw 02 Kelurahan. Sukajaya Kecamatan. Pontang Kabupaten Serang-Banten

Jenjang pendidikan yang telah ditempuh dimulai dari SD Negeri Sukanegara II Pontang lulus pada tahun 2015, MTS Al-Khaeriyah Sukanegara Pontang lulus pada tahun 2018, SMK Nahdlatul Ulama Ciruas Jurusan Pemasaran lulus pada tahun 2021, kemudian melanjutkan Studi S-1 Prodi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Selama masa perkuliahan, penulis memiliki pengalaman mengikuti kegiatan magang di PT Jasa Raharja Putera Branch Office Serang pada tahun 2024. Selain itu, pada tahun yang sama penulis juga mengikuti program lisensi *Certified Islamic Money Manager* (CIMM) serta terpilih sebagai salah satu penerima Beasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada semester VII.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil ‘alamin, segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Tinjauan Implementasi Klaim Asuransi Kecelakaan Diri Di PT Jasa Raharja Putera Branch Office Serang”**. Tanpa pertolongan dan ridha-Nya, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang kelak diharapkan memberikan syafa’at kepada kita semua.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Atas kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan skripsi ini. Secara khusus, dengan penuh kerendahan hati penulis menghaturkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Ishom, S.Ag, M.A. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu dan mengembangkan diri di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten; semoga Allah SWT membalas kebaikan Bapak.
2. Bapak. Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan dorongan, arahan, serta motivasi dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan bapak.

3. Bapak Fitri Raya, M.Ek. Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan Bapak.
4. Bapak Dr. (c) Rustamunadi, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan izin, bimbingan, serta persetujuan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si. selaku Pembimbing I dan Bapak Sanawi, S.Ag., M.A. selaku Pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, serta saran-saran berharga dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Ratu Humaemah, M. Si. selaku Penguji I dan Ibu Denara Akmal, M. Acc. selaku Penguji II, yang telah memberikan masukan, koreksi, serta motivasi sehingga penelitian dan penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan lebih baik.
7. Bapak/Ibu seluruh dosen, staf, dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang senantiasa memberikan bantuan, dukungan, serta kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Enas Sugiana selaku perwakilan dari PT Jasa Raharja Putera, yang telah memberikan kesempatan, dukungan, serta informasi berharga dalam proses penelitian ini. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.
9. Ayah Saripudin dan Ibu Nawiyah, yang telah mendidik, membimbing, serta selalu mencurahkan kasih sayang dan pengorbanannya tanpa henti. Segala perjuangan keduanya tak akan

mampu terbalaskan dengan apapun, kecuali doa tulus yang senantiasa kupanjatkan.

10. Kakak-kakakku tersayang, Nawawi, Robiatul Adawiyah, dan Sifau Saripah, serta adik-adikku tercinta, Muhammad Nuh, Siti Khodijah, dan Muhammad Baqir Hidayat. Terima kasih telah menjadi sumber semangat, kebahagiaan, dan warna dalam hidup penulis. Doa, dukungan, serta kasih sayang kalian yang tulus senantiasa menjadi penguat hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh rasa syukur.
11. Kepada Keluarga Besar Bapak H. Ma'at dan Hj. Omah serta Keluarga Besar Bapak Kana dan Ibu Mardiyah terima kasih atas doa, dukungan, serta perhatian yang telah diberikan. Kehadiran kalian menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup penulis dan menjadi motivasi untuk terus berjuang dan melangkah lebih baik.
12. Sahabat-sahabat dekatku yang tiada hentinya memberikan semangat, doa, dukungan, serta kebersamaan yang berarti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
13. Teman-teman seperjuanganku prodi Asuransi Syariah terkhusus kelas B angkatan 2021, teman-teman KUKERTA Kelompok 88 serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, pengarahan dan kerja sama dalam penyusunan skripsi ini.
14. Untuk diriku sendiri, terima kasih karena telah berjuang dengan sabar, bertahan dalam segala keterbatasan, melewati lelah dan keraguan, hingga akhirnya mampu menuntaskan perjalanan ini. Semoga setiap langkah kecil yang telah dilalui menjadi bukti cinta pada diri sendiri, serta pijakan kuat untuk meraih mimpi-mimpi yang lebih tinggi di masa depan.

Dengan penuh kesadaran dan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Oleh karena itu, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca. Akhir kata, semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat serta menjadi tambahan ilmu bagi kita semua.

Serang, 15 September 2025

Penulis

Siti Maemunah

211430037

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKIPSI.....	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
A. Asuransi Kecelakaan Diri.....	11
1. Prinsip Dasar Asuransi.....	13
2. Jenis – Jenis Asuransi Kecelakaan.....	18
B. Teori Klaim.....	19
1. Tata Cara Klaim Asuransi Kecelakaan.....	23
2. Jenis-Jenis Santunan kecelakaan lalu lintas.....	24
3. Persyaratan Pengajuan Klaim.....	26
4. Prosedur Klaim.....	26
5. Proses Pengajuan Klaim.....	29

6. Landasan Hukum Klaim Asuransi Kecelakaan Diri.....	32
C. Undang - Undang & Fatwa DSN-MUI Tentang Klaim Asuransi.....	32
1. UU Perasuransian No. 40 tahun 2014.....	32
2. Fatwa No.21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum AsuransiSyari'ah.....	34
D. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	35
E. Kerangka Pemikiran.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	43
A. Jenis Penelitian.....	43
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	44
C. Sumber data.....	44
D. Objektif dan Validitas Data.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	46
F. Analisis Data.....	48
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	51
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	51
1. Sejarah Perusahaan PT. Jasa Raharja Putera.....	51
2. Visi dan Misi PT. Jasa Raharja Putera.....	52
3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	53
B. Hasil Penelitian.....	62
1. Implementasi Klaim Asuransi Kecelakaan Diri PT. Jasa Raharja Putera.....	62
2. Tinjauan Implementasi Klaim Asuransi Kecelakaan Diri Ditinjau Dari UU Perasuransian dan Fatwa DSN-MUI:.....	70
a. Menurut UU Perasuransian No. 40 Tahun 2014.....	70
b. Menurut Fatwa DSN-MUI/X/2001 Tentang Pedoman Umum Asuransi Syari'ah.....	72
3. Besaran Manfaat Klaim Asuransi Kecelakaan yang di Tetapkan PT. Jasa Raharja Putera Brach Office Serang.....	73

BAB V PENUTUP.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82