

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap makhluk ciptaan Tuhan yang berakal budi selalu berupaya untuk menghindari resiko yang membuat manusia tersebut merasa tidak aman sehingga dapat menjadi aman, resiko yang diderita dapat berupa kerusakan, kerugian dan kehilangan keuntungan yang diharapkan sehingga menyebabkan timbulnya pikiran manusia berupaya untuk menghindari dan mengalihkan resiko kepada pihak lain yang bersedia menanggungnya, dalam hal ini adalah pihak asuransi.

Resiko dapat diminimalisir agar tidak menjadi suatu kerugian yang besar dan bisa memperburuk perekonomian seseorang, yaitu dengan mempercayakan keuangan kita kepada lembaga keuangan yang mampu menampung sebagian resiko-resiko yang terjadi dikemudian hari, yang mampu menggantikan nilai kerugian secara *financial*. Lembaga yang dimaksud tersebut adalah asuransi. Namun tuntutan ganti kerugian oleh tertanggung kepada penanggung inilah yang biasanya disebut klaim. Dalam mengadakan perjanjian apapun, walaupun sudah diupayakan agar semua kata-kata dan

perumusan dalam perjanjian itu dituliskan secara ringkas, sederhana dan tegas namun dalam pelaksanaannya masih sering menimbulkan masalah.¹ Disamping itu, terdapat keharusan menyelesaikan klaim asuransi jiwa dengan sebaik-baiknya alasan yang dicari-cari untuk menolak klaim asuransi konsumen harusnya dihindari.

Dengan itu dibutuhkan peran dari seorang yang bertugas dari pihak asuransi untuk mengurus dan menyelesaikan permasalahan dilapangan kepada pihak bertanggung untuk proses klaim, orang ini dinamakan agen asuransi.

Kinerja Agen Asuransi sangat memiliki peranan penting dalam menjalankan atau memasarkan asuransinya, karena agen merupakan roda dari lancarnya suatu perusahaan dalam mengenalkan produk-produk yang ada pada asuransi.²

Di sisi lain pengertian dari Kinerja merupakan sarana alat (*means*) untuk mengukur hasil atau suatu aktivitas, kegiatan, atau proses dan bukan hasil dan tujuan itu sendiri (*ends*). “peran kinerja bagi organisasi sektor publik adalah pemberian tanda atau rambu-rambu bagi manajer dan pihak luar untuk menilai kinerja organisasi”. Kinerja akan bermanfaat apabila digunakan untuk

¹ Agus Prawoto, *Hukum Asuransi Dan Kesehatan Perusahaan Asuransi* (Yogyakarta: BPFY Yogyakarta, 1995, 133

² Walid Nopriansyah, *Asuransi Syariah Berkah Terakhir Yang Tak Terduga* (Yogyakarta: ANDI, 2016), 84.

mengukur sesuatu. Dengan demikian peran utama kinerja adalah sebagai alat untuk mengukur kinerja. Kinerja juga berperan sebagai pembanding terbaik.³

Kinerja agen merupakan ukuran prestasi yang diperoleh dari aktivitas proses dari pemasaran secara menyeluruh dari sebuah perusahaan atau organisasi. Kinerja agen mempunyai peranan penting bagi sebuah perusahaan tidak hanya menjual produk, tapi juga memberikan edukasi dan membangun kesadaran kepada masyarakat akan pentingnya asuransi. Termasuk memberikan edukasi dalam prosedur klaim ketika rawat jalan maupun rawat inap.

Berdasarkan atas penelitian penulis bahwa sering kali timbul hambatan-hambatan pada saat pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi, beberapa contoh kasus nya yaitu lambannya penanganan berkenaan dengan cairnya uang tuntutan ganti rugi disebabkan karena lambannya proses persetujuan dari kantor pusat perusahaan asuransi, perubahan polis asuransi dengan alasan agen petugas penagih asuransi belum menyerahkan premi pemegang polis kepada perusahaan, kelalaian agen petugas asuransi dalam bentuk tidak disetorkannya premi kepada perusahaan asuransi sehingga dibebankan kepada

³ Mahmudin, *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Yogyakarta, UPP STIM YKPN, 2013), 155.

pemegang polis, hambatan penyelesaian klaim asuransi karena disebabkan tidak lengkapnya dokumen-dokumen yang harus dipenuhi pada saat pengajuan klaim sehingga hal ini dapat memperlambat proses pelaksanaan klaim asuransi.

Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kinerja agen dalam membantu penyelesaian klaim. Oleh karena itu, dalam skripsi ini penulis memilih judul : “ANALISIS KINERJA AGEN ASURANSI DALAM MEMBANTU PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI Jiwa SYARIAH (STUDI KASUS PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG CILEGON)”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja agen dalam membantu penyelesaian klaim asuransi jiwa syariah pada PT. Prudential Life Assurance ?
2. Bagaimana pandangan MUI tentang klaim asuransi syariah pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon ?

C. Batasan Masalah

Mengingat luasnya pembahasan yang akan diteliti dan juga agar tidak meluaskan pembahasan, maka dilakukan pembatasan masalah antara lain:

1. Tempat penelitian ini dilakukan di PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon
2. Objek yang diteliti adalah kinerja Agen dalam membantu penyelesaian klaim asuransi jiwa syariah

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja agen dalam membantu penyelesaian klaim asuransi jiwa syariah pada PT. Prudential Life Assurance cabang Cilegon?
2. Untuk mengetahui pandangan MUI tentang asuransi syariah terhadap klaim ?

E. Kerangka Pemikiran

Industri asuransi merupakan industri yang menangani kebutuhan manusia akan persiapan masa depan. Secara umum, konsep asuransi adalah persiapan yang dibuat oleh sekelompok orang yang masing-masing menghadapi kerugian sebagai sesuatu yang tidak dapat diduga.⁴

Indonesia bisa dikatakan menjadi salah satu pasar yang sangat menjanjikan untuk berbagai macam bisnis dengan potensi jumlah penduduknya mencapai 250 juta jiwa. Perkembangan asuransi yang meningkat terlihat dari data-data Depkeu menunjukkan pertumbuhan signifikan yakni naik sebesar 35 persen pada 2002 lalu. Persaingan perusahaan asuransi pun semakin ketat seiring

⁴ Ahmad Rodoni, *Asuransi dan Pegadaian Syariah* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), 45.

meningkatnya jumlah asuransi nasional yang beroperasi ditambah dengan invasi asuransi-asuransi internasional ke Indonesia.⁵

Dalam era yang berubah cepat seperti dewasa ini, semakin disadari bahwa dalam menjalankan roda organisasi, manusia merupakan unsur yang terpenting. Sumber daya manusia dalam perusahaan memiliki peranan dan fungsi yang sangat penting bagi tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia disini mencakup keseluruhan manusia yang ada dalam organisasi yaitu mereka yang terlibat dalam kegiatan operasional perusahaan mulai dari level yang paling bawah sampai level yang paling atas (*top management*), meskipun berbeda level seluruh sumber daya manusia tersebut memiliki peran yang sama terhadap tercapai tidaknya tujuan perusahaan.

Agen asuransi adalah orang yang ditunjuk oleh Perusahaan Asuransi untuk memasarkan produk asuransi dari perusahaan yang bersangkutan. Sebagai agen, ia mempunyai kewenangan untuk mewakili Perusahaan Asuransi dan melakukan transaksi dengan calon tertanggung. Berurusan dengan agen sama artinya berurusan langsung dengan Perusahaan Asuransi.⁶

⁵ Hendi Suhendi dan Deni K. Yusuf, *Asuransi Takaful dari teoritis ke praktis* (Bandung: Mimbar Pustaka, 2005), 179.

⁶ Ketut Sendra, *Klaim Asuransi Gampang* (Jakarta: BMAI, 2009), 14.

Agen sangat berpengaruh dalam bisnis asuransi. Salah satu faktor yang mempengaruhi antara perusahaan jasa dengan konsumen adalah pelayanan yang dilakukan oleh agen selaku dari bagian dari sumber daya manusia yang menawarkan produk secara langsung pada masyarakat atau konsumen.

Oleh karena itu, agen yang berkualitas mempunyai peranan penting didalam perusahaan asuransi syariah, tanpa agen yang berkualitas dan produktif kegiatan dalam asuransi syariah tidak mungkin berjalan dengan baik. Kinerja agen merupakan akumulasi hasil yang diperoleh agen baik secara individu maupun dalam perusahaan. Memiliki kinerja yang unggul bila target yang diterapkan oleh perusahaan tercapai, misalnya jumlah produk yang terjual mengalami peningkatan dan kepuasan nasabah dalam penyelesaian klaim.

Banyak pihak makin menyadari pentingnya jaminan dalam kehidupan. Jaminan tersebut tentu saja berfungsi memberikan rasa aman dan kepastian terhindar dari kerugian besar ketika ada peristiwa yang tidak di kehendaki. Maraknya pembelian produk asuransi oleh masyarakat didukung oleh pihak asuransi yang mulai menerbitkan berbagai pilihan asuransi dengan biaya premi yang murah. Hal ini untuk menjangkau pasar ekonomi

kelas menengah kebawah agar dapat pula menjadi bertanggung.

Dengan semakin besarnya minat terhadap produk asuransi, semakin banyak pula orang yang membelinya tanpa pengetahuan mendasar. Padahal, pengetahuan mendasar mengenai prosedur, pembelian, pengajuan klaim, hingga penutupan polis asuransi seharusnya di pahami dengan benar. Pemahaman tersebut guna menghindari ada kesalahpahaman dan kondisi tidak mengenakan yang dapat menimpa bertanggung maupun pihak asuransi. Untuk itulah agen harus memberikan pembelajaran dan juga pemahaman kepada calon peserta yang ingin membeli produk asuransi hingga klaim dapat di selesaikan dengan cepat dan pihak bertanggung dapat menerima kepuasan dari pihak asuransi. Karena banyak sekali perusahaan yang disalahkan karena klaim kurang atau bahkan sampai tidak keluar, kita tidak bisa menyalahkan perusahaan sepenuhnya karena yang berperan penting dalam bertatap muka menjelaskan produk serta manfaat yang akan didapat bertanggung adalah Agen. Maka dari itu tugas perusahaan pula untuk membentuk mental agen yang berkualitas.

Perusahaan Asuransi pula harus menyiapkan agen-agen yang profesional, menguasai produk-produk yang ada di perusahaan, totalitas dalam bekerja, dengan cara

dibimbing selama masa *training* atau didampingi ketika bertemu klaim, mengikuti latihan-latihan keagenan agar skill agen terlatih, membuat tim dan lain sebagainya.

Dan dalam membantu pelayanan klaim bertanggung ke perusahaan asuransi, Agen pun harus membantu dalam proses pengajuan klaim seperti membantu mengurus persyaratan klaim sampai pada ke *customer service* agar sebagai bertanggung pun merasa puas dalam pelayanan yang diberikan agen kepada bertanggung, dengan meminimalisir hambatan – hambatan yang akan ditemui oleh bertanggung.

F. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan baru didalamnya.

1. Bagi penulis, penelitian ini merupakan salah satu karya tulis ilmiah yang dijadikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana, dan penelitian ini juga dapat menjadi ilmu pengetahuan yang baru mengenai agen yang belum didapatkan sehingga penulis mengetahui bagaimana perkembangan yang terjadi.
2. Bagi perusahaan, dengan penulisan ini diharapkan membantu memudahkan pihak-pihak terkait secara langsung maupun tidak langsung dalam upaya mengoptimalkan proses kinerja agen.

3. Bagi akademisi, penulisan ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih pemikiran pengetahuan sehingga dapat menjadi bahan pembelajaran yang bisa di sampaikan kepada mahasiswanya dan dapat menjadikan masukan baru serta menambah bahan referensi untuk dijadikan penelitian dimasa yang akan datang.
4. Bagi masyarakat, dengan adanya penulisan ini diharapkan bisa memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kinerja agen dalam menyelesaikan klaim asuransi jiwa syariah

G. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai proses penyelesaian klaim sudah banyak dilakukan, namun penelitian yang meneliti kinerja agen belum banyak ditemukan, sebagai bahan perbandingan, penulis kemukaan penelitian terdahulu yang masih berkaitan dengan penulisan skripsi ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Julfahmi Munjiyan,⁷ “Analisis Proses Penyelesaian Klaim Pada Produk Asuransi *PRUpersonal Accident Death And Disablement Syariah Dan Pruhospital And Surgical Syariah* Pada PT. Prudential Assurance Indonesia Cabang

⁷ Julfahmi Munjiyan, “Analisis Proses Penyelesaian Klaim Pada Produk Asuransi Prupersonal Accident Death And Disablement Syariah Dan Pruhospital And Surgical Syariah: Studi pada PT. Prudential Assurance Indonesia Cabang Bekasi,” (Program Sarjana, UIN “Syarif Hidayatullah” Jakarta, 2015), 78

Bekasi”. Skripsi Fakultas Syariah Dan Hukum Muamalat (Ekonomi Islam) 2015. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa klaim asuransi kesehatan pada produk *PruPersonal Accident Death and Disablement Syariah* dan *PRUHospital and Surgical Syariah* prosesnya mudah dan cepat jika persyaratan klaim dipenuhi dan polis dalam keadaan aktif serta Masih ada peserta yang mengalami kesulitan dalam mengurus asuransi syariah kesehatan produk *PRUPersonal Accident Death and Disablement Syariah* dan *PRUHospital and Surgical Syariah* akibat tidak memahami syarat-syarat klaim. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah tidak ada kinerja agen dan produk yang diteliti berbeda.

selanjutnya Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Erik Christanto,⁸ “Penyelesaian Klaim Asuransi TKI pada PT. Asuransi Jasa Indonesia”. Skripsi Fakultas Hukum 2008. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi dalam penyelesaian klaim asuransi TKI oleh PT. Asuransi Jasa Indonesia terbagi menjadi kendala eksternal dan kendala internal, kendala eksternal diantaranya adalah kurangnya pemahaman masyarakat dan pengaruh dari suatu kejadian yang membuat trauma bagi tertanggung, sedangkan

⁸ Erik Christanto, “Penyelesaian Klaim Asuransi TKI: Studi atas PT. Asuransi Jasa Indonesia,” (Program Sarjana, Universitas Sebelas Maret,” Surakarta, 2008), 81-82.

kendala internal terjadi karena kurangnya perwakilan penanggung yang berada diluar negeri yang berakibat terhadap pengumpulan dokumen pendukung klaim membutuhkan waktu yang cukup lama. Padahal dalam proses penyelesaian klaim dituntut dapat terselesaikan dalam waktu 7 hari kerja. Tetapi PT. Asuransi Jasa Indonesia telah mempunyai cara untuk menyelesaikan kendala-kendala tersebut yaitu giat melakukan sosialisasi tentang asuransi TKI ke daerah-daerah bahkan sampai ke daerah pelosok, melakukan *survey* berdasar penglihatan apabila survei wawancara tidak berjalan dengan baik dan memperbanyak jumlah perwakilan diluar negeri. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah tidak ada kinerja agen dan perbedaan studi kasus

Penelitian terdahulu yang lainnya dilakukan oleh Noviyarni,⁹ “Peranan Agen dalam Meningkatkan Nasabah Asuransi Syariah di PT. Bumi Putera Syariah Cabang Ciputat”. Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum 2011. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa agen mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan nasabah asuransi syariah, agen juga berperan dalam mempertahankan dan meningkatkan pasar yang sudah ada dengan berupaya untuk selalu menjaga

⁹ Noviyarni, “Peranan Agen Dalam Meningkatkan Nasabah Asuransi Syariah: Studi atas PT. Bumi Putera Syariah Cabang Ciputat,” (Program Sarjana UIN “Syarif Hidayatullah” Jakarta 2011), 54.

komunikasi dengan pelanggan dalam rangka memberikan pelayanan terbaik, selain itu agen berperan dalam melakukan kegiatan pendidikan kepada masyarakat dengan mengenalkan perencanaan keuangan dan pengelolaan resiko dalam asuransi, seorang agen juga berperan menyeleksi resiko atas diri peserta dengan cara mengidentifikasi dan mengukur besarnya resiko yang mungkin terjadi dan menentukan metode yang terbaik untuk menangani identifikasi resiko tersebut. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah proses penyelesaian klaim dan berbeda studi kasus.

H. Metode Penelitian

Metodologi penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah kinerja agen dalam membantu penyelesaian klaim asuransi jiwa syariah pada PT. Prudential Life Assurance cabang Cilegon

1. Waktu dan Tempat Penelitian

Satu hal yang paling penting dalam penelitian ini adalah menentukan waktu dan tempat penelitian. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Januari-Maret 2018, penelitian ini dilakukan di PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon yang berlokasi di Cilegon *City Square* blok A no. 8 Kedaleman, Cibeber Cilegon Banten.

2. Jenis penelitian dan sumber data

Jenis penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif dengan berdasarkan pada data yang muncul berwujud kata-kata, serta dengan metode penelitian deskriptif artinya melukiskan variable demi variable, satu demi satu. Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk:

- 1) Mengumpulkan informasi aktual secara rinci
- 2) Mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku
- 3) Membuat perbandingan atau evaluasi
- 4) Menentukan apa yang dilakukan dalam menghadapi masalah yang terjadi

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan jenis data, yaitu: Data Primer, yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh organisasi yang menerbitkan atau menggunakan. Data primer umumnya bersifat lebih terperinci dari pada data sekunder. Istilah istilah dan unit pengukuran yang digunakan dalam data primer selalu dirumuskan secara lebih sempurna. Prosedur serta bentuk daftar yang digunakan dalam pengumpulan datanya seringkali dilampirkan bersama data yang dilampirkan.¹⁰ Data

¹⁰ Etta Mamang Sangadji, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), 153.

sekunder yaitu data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengelolanya. Sumber-sumber sekunder ada berbagai macam antara lain dari surat-surat pribadi, buku harian, notulen rapat, sampai dokumen-dokumen resmi berbagai instansi pemerintah.

3. Teknik Pengumpulan Data

Sedangkan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan judul penelitian, penulis menggunakan dua jenis penelitian, yaitu:

- a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu penulis membaca, mengutip dan merangkai hal-hal yang diperlukan pada buku-buku, dokumen serta berbagai rujukan.
- b. Penelitian Lapangan (*Field Research*) bermaksud untuk mempelajari secara intensif tentang masalah yang akan diteliti, bentuk penelitian ini ada beberapa macam, yaitu:

1) Observasi

Observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses

pengamatan dan ingatan.¹¹ Dalam hal ini penelitian melakukan observasi di PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon mengenai bagaimana kinerja agen dalam membantu menyelesaikan klaim asuransi jiwa syariah.

2) Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat dan lain sebagainya. Penulis melakukan pengumpulan data yang relevan yaitu berupa arsip-arsip, buku-buku, catatan-catatan lain yang berhubungan dengan penelitian ini. Yaitu mengenai kinerja agen dalam membantu penyelesaian klaim di PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon.

3) Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus

¹¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 145.

diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.¹² Dalam hal penulis melakukan wawancara kepada narasumber yaitu nasabah di PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon mengenai bagaimana kinerja agen dalam membantu menyelesaikan klaim.

4. Teknik pengolahan data

Untuk memperoleh data yang berkaitan dengan judul penelitian, penulis melalui tiga kegiatan analisis, yaitu:

a. Reduksi data (*data reduction*)

Proses pemilihan data, pemusatan perhatian untuk penyederhanaan, abstraksi dan transformasi data kasar yang diperoleh.

b. Penyajian data (*data display*)

Peneliti mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan teks naratif.

c. Menarik kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*)

¹² Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 137.

Peneliti berusaha menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna dari setiap gejala yang diperoleh dari lapangan, mencatat keteraturan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas dari fenomena dan proposisi.

I. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan pemahaman dan gambaran yang sistematis dalam penulisan skripsi ini penulis berpedoman pada penulisan karya ilmiah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negri (UIN) “Sultan Maulana Hasanuddin Banten” terdiri dari:

Bab Pertama adalah Pendahuluan, Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika penulisan

Bab Kedua adalah Tentang Konsep Asuransi, Konsep Agen dan Klaim pada Asuransi Syariah pada bab kedua ini berisi tentang Konsep Asuransi, Pengertian Asuransi, Pengertian Asuransi Syariah, Perbedaan Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional, Dasar Hukum Asuransi Syariah, Jenis-Jenis Asuransi, Konsep Agen, Pengertian Agen, Fungsi Agen, Tugas Agen, Klaim pada Asurasi Syariah, Pengertian Klaim, Jenis Klaim

Asuransi Jiwa Syariah, Penyebab Penolakan Klaim pada Asuransi Jiwa Syariah, Prinsip Syariah dalam Klaim, Hal-hal yang dilakukan dalam membantu penyelesaian klaim.

Bab ketiga Kondisi obyektif PT. Prudential Life Assurance cabang cilegon, Pada bab ini berisi tentang Sejarah PT. Prudential Life Assurance, Profil PT. Prudential Life Assurance, Produk Asuransi jiwa syariah PT. Prudential Life Assurance, Struktur organisasi PT. Prudential Life Assurance cabang Cilegon.

Bab Keempat adalah Pembahasan dan Hasil Penelitian, Pada bab ini berisi tentang Kinerja Agen Dalam Membantu Penyelesaian Klaim pada asuransi jiwa syariah, Pandangan MUI tentang klaim asuransi syariah pada PT. Prudential Life Assurance.

Bab Kelima adalah Kesimpulan dan saran Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari apa yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya.