

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORIS**

#### **A. Klaim**

##### 1. Pengertian Klaim

Menurut kamus besar bahasa Indonesia pengertian klaim adalah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memili atau mempunyai) atas sesuatu, dan klaim merupakan pernyataan tentang pernyataan suatu fakta atau kebenaran sesuatu.<sup>1</sup>

Klaim dalam umum asuransi syariah adalah kegiatan memberi santunan kepada peserta yang sedang mengalami musibah,<sup>2</sup> Klaim dalam istilah asuransi diartikan sebagai permintaan atau tuntutan pembayaran manfaat sesuai dengan ketentuan yang diatur oleh polis asuransi,<sup>3</sup> Klaim adalah aplikasi oleh peserta untuk memperoleh pertanggungan atas kerugian yang tersedia berdasarkan perjanjian.

Klaim adalah pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk mendapatkan haknya berupa pertanggungan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat. Dengan kata lain, klaim adalah proses pengajuan oleh peserta untuk mendapatkan uang pertanggungan

---

<sup>1</sup> <https://kbbi.web.id>klaim> (diunduh tanggal 4 Agustus 2018)

<sup>2</sup> Novi Puspitasari, *Manajemen Asuransi Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2015), 196.

<sup>3</sup> Nisrina Muthohari, *Panduan Membeli dan Menjual Asuransi*, (Yogyakarta: Buku Pintar, 2012), 14.

setelah bertanggung melaksanakan seluruh kewajibannya terhadap penanggung, yaitu berupa penyelesaian pembayaran premi sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.<sup>4</sup>

Menurut Muhammad Syakir Sulla klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian. Semua usaha yang berkaitan untuk menjamin hak-hak tersebut dihormati sepenuhnya sebagaimana yang seharusnya.<sup>5</sup>

Klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian tersebut. Definisi klaim menurut modul lisensi AAJI adalah tuntutan yang diajukan pemegang polis terhadap pelayanan atau janji yang diberikan penanggung pada saat kontrak asuransi dibuat. Klaim adalah hak yang wajib diberikan oleh perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad.

Dalam fatwa DSN-MUI tentang asuransi, klaim dibagi menjadi empat bagian, yaitu:

- a. Klaim dibayarkan berdasarkan akad yang disepakati pada awal perjanjian.
- b. Klaim dapat berbeda dalam jumlah, sesuai jumlah premi yang dibayarkan.

---

<sup>4</sup>Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah Keberadaan dan Kelebihannya diTengah Asuransi Konvensional* (Jakarta: PT Elex media komputindo, 2006), 121.

<sup>5</sup>Muhammad Syakir Sulla, *Asuransi Syariah Life and General Konsep dan Operasional* (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), 259.

- c. Klaim atas akad tijarah sepenuhnya hak peserta dan menjadi kewajiban perusahaan sebatas yang disepakati dalam akad.

## 2. Tujuan klaim asuransi

Tujuan dari klaim asuransi adalah untuk memberikan manfaat yang sesuai dengan ketentuan dalam polis asuransi kepada pemegang polis (tertanggung).

Agar klaim asuransi dapat diproses dan dibayar oleh perusahaan asuransi, ada berbagai ketentuan penting mengenai pengajuan klaim yang harus diperhatikan.

- a. Klaim sesuai dengan yang tertera dalam polis. Sebelum mengajukan klaim asuransi, pastikan bahwa anda memiliki manfaat yang sesuai dengan yang tercatat didalam polis asuransi. Contohnya: anda hanya memiliki asuransi jiwa saja, maka secara otomatis jika anda mengajukan klaim asuransi untuk rawat inap, perusahaan asuransi tidak akan membayarkan klaimnya. Jadi teliti kembali manfaat asuransi yang sudah anda ambil, dan pastikan bahwa anda memiliki manfaat asuransi yang akan anda klaim.
- b. Polis masih berlaku (inforce). Anda harus memastikan juga, bahwa polis anda masih berada dalam keadaan inforce/berlaku/aktif. Jadi agar polis anda senantiasa dalam keadaan inforance, pastikan anda melakukan pembayaran/ transaksi secara rutin (terutama di dua tahun pertama, jangan sampai ada yang bolong).

- c. Polis tidak dalam masa tunggu. Pastikan polis asuransi tidak dalam masa tunggu. Maksudnya masa tunggu adalah masa mulai berlakunya perlindungan asuransi. Contoh: untuk perlindungan rawat inap yang disebabkan karena sakit, seperti: typhus, demam berdarah, dll. Masa tunggunya adalah 30 hari sejak diterima masa asuransi.
  - d. Klaim termasuk dalam pertanggungan. Pastikan klaim yang anda ajukan bukan pengecualian yang tertera dalam polis.<sup>6</sup>
3. Klaim asuransi syariah
- a. Klaim asuransi syariah

Pembayaran klaim pada asuransi syariah diambil dari dana tabarru semua peserta. Perusahaan sebagai mudharib wajib menyelesaikan klaim proses klaim secara cepat, tepat, dan efisien sesuai dengan amanah yang diterimanya, sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Al-Anfaal: 27.

Jenis-jenis kerugian dapat digolongkan menjadi tiga, yaitu:

- Kerugian seluruhnya (total loss)
- Kerugian sebagian (partial loss)
- Kerugian pihak ketiga

Dalam menyelesaikan klaim berupa kerusakan atau kerugian, perusahaan asuransi syariah mengacu pada akad

---

<sup>6</sup> Sri Handayani, "Pengaruh Penyelesaian Klaim Asuransi Terhadap Pencapaian Target Penjualan Produk Asuransi AJB BUMIPUTERA 1912 Cabang Bengkulu," *Jurnal Ekonomi Review*, 79-80

kondisi dan kesepakatan yang tertulis dalam polis, yaitu dengan dua pilihan; Pertama, akan mengganti dengan uang tunai dan Kedua, memperbaiki atau membangun ulang objek yang mengalami kerusakan. Kita mengenal adanya lembaga penilaian yang berhubungan dengan asuransi laut yang disebut.

#### 4. Penyebab klaim asuransi ditolak

Penyebab klaim asuransi ditolak saat terjadinya suatu musibah atau kejadian yang tak terduga, nasabah asuransi (tertanggung) pasti sangat berharap bisa memperoleh haknya sesuai polis dengan mengajukan klaim. Namun ada kalanya pihak asuransi menolak klaim dari jenis asuransi tersebut. Tentu kejadian ini sangat mengecewakan.

Ada beberapa faktor penyebab klaim ditolak, antara lain:

1. Kesalahan nasabah saat mengisi proposal permintaan asuransi pendidikan atau asuransi lain.
2. Musibah atau risiko yang dialami nasabah tidak dijamin atau disebutkan dalam polis.
3. Karena nasabah belum melakukan kewajibannya pada perusahaan asuransi, ex: membayar premi tepat waktu.
4. Klaim terjadi diluar periode polis sebelum masa pertanggung mulai, atau sesudah masa pertanggung berakhir.
5. Nasabah terlambat melaporkan klaim ke perusahaan asuransi.

6. Nasabah tidak bisa membuktikan kerugian ataupun tidak menunjukkan barang bukti.
7. Perusahaan asuransi terbaik tidak diberi kesempatan untuk melakukan survei atau investigasi sebelum memutuskan pembayaran klaim.<sup>7</sup>

## **B. Prosedur-prosedur klaim**

Secara umum prosedur klaim pada asuransi kerugian (umum) hampir sama, baik pada asuransi syariah maupun konvensional. Adapun yang membedakan dari masing-masing perusahaan adalah kecepatan dan kejujuran dalam menilai suatu klaim.<sup>8</sup>

Dalam mengadakan sebuah perjanjian asuransi sebenarnya ada dua belah pihak yang dituntut untuk mempunyai itikad baik. Dengan itikad baik pelaksanaan perjanjian asuransi hampir dapat dipastikan akan berjalan dengan lancar. Jika peristiwa atau risiko yang diperjanjikan dalam polis asuransi terjadi maka tertanggung atau pemegang polis atau pihak yang ditunjuk untuk menerima manfaat melapor ke perusahaan asuransi yang bersangkutan laporan dapat dilakukan melalui surat ataupun dengan cara lisan ke *customer service* bagian klaim. Setelah menerima laporan, unit klaim akan memeriksa

---

<sup>7</sup> Sri Handayani, "Pengaruh Penyelesaian Klaim Asuransi Terhadap Pencapaian Target Penjualan Produk Asuransi AJB BUMIPUTERA 1912 Cabang Bengkulu," *Jurnal Ekonomi Review*, 80

<sup>8</sup> Muhammad Syakir Sulla, *Asuransi Syariah Life and General Konsep dan Operasional*, 261.

arsip-arsip untuk melihat apakah premi asuransi telah dilunasi dan kondisi-kondisi lainnya.

Dalam asuransi kerugian biasanya akan diteruskan dengan peninjauan lokasi dan peninjauan dokumen-dokumen pendukung. Dokumen yang diperlukan untuk mengajukan klaim biasanya bervariasi, tergantung pada jenis asuransi yang akan ditutup. Perlu diketahui adalah pembayaran klaim asuransi ada berbagai macam. Pertama adalah pembayaran klaim murni, yakni pembayaran klaim karena klaim tersebut telah memenuhi persyaratan-persyaratan yang ditentukan sebagaimana dilampiri dengan dokumen pendukung yang lengkap.

Pembayaran klaim Kedua disebut sebagai pembayaran klaim *exgratia*, yakni pembayaran klaim atas suatu risiko yang telah dijamin dalam polis. Namun berdasarkan kondisi yang tercantum dalam polis sebenarnya kurang memenuhi persyaratan teknis yang diperlukan. Pembayaran klaim tetap dilakukan mengingat adanya hubungan baik, tetapi dalam jumlah yang tidak sepenuhnya. Pembayaran klaim lain disebut sebagai pembayaran klaim kompromis, yakni pembayaran klaim yang besarnya didasarkan kesepakatan para pihak yang bersangkutan karena terdapatnya perbedaan penafsiran teknis atas kerugian yang terjadi.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Nisrina Muthohari, *Panduan Membeli dan Menjual Asuransi*, 26.

Prosedur dalam pengajuan klaim adalah:

a. Pemberitahuan klaim

Tertanggung atau pihak yang mewakilinya segera melaporkan kepada penanggung. Laporan lisan harus dipertegas dengan laporan tertulis. Pada tahap awal ini tertanggung akan mendapat petunjuk lebih lanjut mengenai apa yang harus dilakukan oleh tertanggung, dan dokumen apa saja yang harus dilengkapi oleh tertanggung.

b. Bukti klaim kerugian

Peserta yang mendapat musibah diminta menyediakan fakta-fakta yang utuh dan bukti-bukti kerugian. Tujuan ini sangat penting bagi peserta yang mendapat musibah untuk menyerahkan klaim tertulis dengan melengkapi lembaran klaim standar yang dirancang untuk masing-masing *class of bussunes* (CUB), yang digunakan untuk melengkapi dokumen-dokumen yang diajukan sebagaimana yang syaratkan secara standar dalam industri asuransi di Indonesia.

c. Penyelidikan

Setelah laporan yang dilampiri dengan laporan diterima oleh perusahaan, dilakukan analisa administrasi. Apabila tahap ini telah dilalui, perusahaan akan memutuskan untuk segera melakukan survei kelapangan atau menunjukan independent adjuster, jika hal itu diperlakukan, serta menilai besarnya kerugian yang terjadi. Laporan dari survei atau

adjuster akan dijadikan dasar apakah klaim dijamin oleh polis atau tidak.

Jika klaim ditolak, penanggung akan segera menyampaikan surat penolakan atas klaim yang dilakukan tertanggung. Sebaliknya, jika klaim secara teknis dijamin polis, penanggung akan segera menghubungi tertanggung mengenai kesepakatan bentuk dan nilai penggantian yang akan diberikan kepada tertanggung. Semua korespondensi akan dilakukan secara tertulis antara penanggung dan tertanggung.

#### d. Penyelesaian klaim

Setelah terjadinya kesepakatan mengenai jumlah penggantian sesuai peraturan perundangan yang berlaku, diisyaratkan bahwa pembayaran klaim tidak boleh lebih dari 30 hari sejak terjadi kesepakatan tersebut.

Dalam hal penanggung setuju menyerahkan perbaikan kepada tertanggung, misalnya pemilihan bengkel dilakukan atas kehendak tertanggung, maka pembayaran kepada perusahaan asuransi syariah.<sup>10</sup>

### C. Asuransi Pendidikan

#### 1. Pengertian Asuransi Pendidikan

Asuransi pendidikan adalah suatu jenis asuransi yang memberikan kepastian/jaminan dana yang akan digunakan untuk

---

<sup>10</sup>Muhammad Syakir Sulla, *Asuransi Syariah Life and General Konsep dan Operasional*, 261-262.

biaya pendidikan kelak. Asuransi pendidikan ini mempunyai dua unsur yaitu investasi dan proteksi. Investasi bertujuan untuk menciptakan sejumlah dana/nilai tunai agar mampu mengalahkan laju inflasi, sehingga dana atau nilai tunai yang tercipta bisa dipakai untuk keperluan dana pendidikan.<sup>11</sup>

Pada dasarnya, asuransi pendidikan adalah salah satu produk asuransi yang merupakan kombinasi antara produk asuransi jiwa berjangka (*term life insurance*) dengan tabungan atau investasi. Dengan asuransi jenis ini, perusahaan asuransi sebagai penanggung akan mengganti uang pertanggungan apabila orang tua sebagai tertanggung meninggal dunia sementara anaknya masih harus menempuh jenjang pendidikan. Jadi dengan kata lain, fungsi dari asuransi pendidikan adalah untuk proteksi atau perlindungan sekaligus dana pendidikan.<sup>12</sup>

## 2. Manfaat Asuransi Pendidikan

Manfaat Asuransi pendidikan terbagi menjadi 6 diantaranya adalah:

- a) Melindungi orangtua (sebagai asuransi jiwa bagi orangtua)
- b) Menjamin kepastian biaya pendidikan anak
- c) Memberikan rasa tenang
- d) Dapat mengatur keuangan dengan lebih baik
- e) Sebagai tabungan pendidikan anak

---

<sup>11</sup> Novi Puspitasari, *Manajemen Asuransi Syariah*, 3.

<sup>12</sup> <https://www.cermati.com/artikel/amp/asuransi-pendidikan-terbaik-untuk-anak> (diunduh tanggal 11 Februari 2018)

f) Sebagai sarana berinvestasi<sup>13</sup>

## D. Pengertian Minat

### 1. Pengertian Minat

Pengertian minat menurut para ahli, Minat adalah kecenderungan dalam diri individu untuk tertarik pada suatu objek atau menyenangi sesuatu objek.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian Minat adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu, gairah dan keinginan.<sup>14</sup>

Menurut Crow minat adalah pendorong yang menyebabkan seseorang memberi perhatian terhadap orang sesuatu, aktivitas-aktivitas tertentu. definisi minat berdasarkan pendapat Crow dapat diambil pengertian bahwa individu yang mempunyai minat terhadap belajar, maka akan terdorong untuk memberikan perhatian terhadap belajar tersebut.<sup>15</sup>

- 1) Terdapat tiga karakteristik minat, yaitu sebagai berikut:
  - a. Minat menimbulkan sikap positif dari suatu objek.
  - b. Minat adalah sesuatu yang menyenangkan dan timbul dari suatu objek.
  - c. Minat mengandung unsur penghargaan, mengakibatkan suatu keinginan, dan kegairahan untuk mendapat sesuatu yang diinginkan.

---

<sup>13</sup> <https://manfaat.co.id/manfaat-asuransi-pendidikan/amp> (diunduh tanggal 4 Agustus 2018)

<sup>14</sup> <https://kbbi.web.id>minat> (diunduh tanggal 4 Agustus 2018)

<sup>15</sup> [www.sarjanaku.com/2012/12/pengertian-minat-menurut-para-ahli.html? m=1](http://www.sarjanaku.com/2012/12/pengertian-minat-menurut-para-ahli.html?m=1) (diunduh tanggal 11 Februari 2018)

## 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat

Faktor minat mempunyai peranan yang sangat penting, minat individu terhadap suatu objek, pekerjaan, orang, benda, dan persoalan yang berkenaan dengan dirinya timbul karena ada faktor yang mempengaruhinya pada objek yang diamati.

Dalam buku psikologi perkembangan, suatu pendekatan sepanjang rentang kehidupan dijelaskan sebagai berikut:

“sebab timbulnya minat bergantung pada seks/jenis kelamin, intelegensi, lingkungan dimana ia hidup, kesempatan untuk mengembangkan minat, minat teman-teman sebaya, status dalam kelompok sosial, kemampuan bawaan, minat keluarga dan banyak faktor-faktor lain.

Agus Sujanto memperkuat pendapat ini, dengan menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat ada 2, yakni faktor internal dan faktor eksternal.

### 1. Faktor Internal

Adapun faktor yang tergolong dalam faktor internal, yaitu:

- a. Motif adalah keadaan dalam pribadi orang yang mendorong individu untuk melakukan aktivitas-aktivitas tertentu guna mencapai tujuan.
- b. Sikap adalah adanya kecenderungan dalam subjek untuk menerima, menolak suatu objek yang berharga baik atau tidak baik.

- c. Permainan adalah merupakan suatu permasalahan tenaga psikis yang tertuju pada suatu subjek semakin intensif perhatiannya.
  - d. Pengalaman suatu proses pengenalan lingkungan fisik yang nyata baik dalam dirinya sendiri maupun diluar dirinya dengan menggunakan organ-organ indra.
  - e. Tanggapan adalah banyaknya yang tinggal dalam ingatan setelah itu melakukan pengamatan.
  - f. Persepsi merupakan proses untuk mengingat atau mengidentifikasi sesuatu, biasanya dipakai dengan persepsi rasa, bila benda yang kita ingat atau yang kita indentifikasikan adalah objek yang mempengaruhi oleh persepsi, karena merupakan tanggapan secara langsung kepada suatu objek atau rangsangan.
2. Faktor Eksternal
- Lingkungan bisa juga mempengaruhi minat, karena lingkungan mempunyai peranan yang sangat penting terhadap individu, baik itu lingkungan fisik yang berhubungan dengan benda konkrit naupun lingkungan fisik yang berhubungan jiwa seseorang.
- Lingkungan itu sendiri terbagi atas 2 bagian, yakni:
- a. Lingkungan fisik, yaitu berupa alat misalnya keadaan tanah.

- b. Lingkungan sosial, yaitu merupakan lingkungan masyarakat dimana lingkungan ini adanya interaksi individu yang satu dengan yang lain.<sup>16</sup>

## E. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**

**Rekapitulasi Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penelitian/ Judul/ Tahun	Pembahasan	Perbedaan
1	Dedi Kurnain <sup>17</sup> “Analisis Klaim Pada Produk Asuransi Pendidikan (studi kasus pada PT.Asuransi Jiwa BRIngin Life)” (2017)	Hasil pembahasan penelitian ini menggunakan data kualitatif dan penelitian ini membahas prosedur klaim asuransi jiwa dana siswa dan ingin mengetahui proses pengambilan keputusan klaim diperusahaan tersebut.	Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian. Penelitian ini dilakukan di PT. Prudential Life Assurance, penelitian ini menggunakan data kualitatif, penelitian ini khusus membahas tentang prosedur klaim asuransi pendidikan dan perhitungan klaim

<sup>16</sup> Yayat Surhayat, “Hubungan Antara Sikap, Minat dan Perilaku Manusia,” Jurnal Fakultas Agama Islam-Unisma Bekasi, Vol. 4, No. 3.

<sup>17</sup> Dedi Kurnain, “Analisis Klaim Pada Produk Asuransi Pendidikan”, (studi kasus pada PT. Asuransi Jiwa BRIngin Life”, (Skripsi, Program Starta Satu, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2017).

			diperusahaan tersebut.
2	Maya Kurniasih <sup>18</sup> “Minat Masyarakat Berasuransi Syariah Di Asuransi Prudential Super Agency Cirebon 1” (2015)	Hasil pembahasan penelitian ini menggunakan data kualitatif deskriptif, penelitian ini membahas tentang mengetahui bagaimana minat masyarakat berasuransi dan ingin mengetahui faktor-faktor masyarakat mengikuti asuransi.	Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian. Penelitian ini dilakukan di PT. Prudential Life Assurance, penelitian ini menggunakan data kualitatif, penelitian ini khusus membahas tentang minat nasabah mengikut asuransi pendidikan.
3	Muhammad Rizki <sup>19</sup> Competitive Advantage Produk Asuransi Pendidikan Studi Pada PT. Asuransi	Hasil pembahasan penelitian ini menggunakan data Kualitatif analisis deskriptif, penelitian ini membahas tentang menjelaskan strategi	Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian. Penelitian ini dilakukan di PT. Prudential Life Assurance, penelitian ini menggunakan data

<sup>18</sup> Maya Kurniasih, “Minat Masyarakat Berasuransi Syariah Di Asuransi Prudential Super Agency Cirebon 1”, (Skripsi, Program Starta Satu, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2017).

<sup>19</sup> Muhammad Rizki, “*Competitive Advantage* Produk Asuransi Pendidikan Studi Pada PT. Asuransi Takaful Indonesia dan PT. AJB Bumiputera 1912”, (Skripsi, Program Starta Satu, Institut Agama Islam (IAIN), 2015).

	Takaful Indonesia dan PT.AJB Bumiputera 1912” (2017)	yang digunakan perusahaan PT. AJB Bumiputera dan PT. Takaful Keluarga dan bentuk competitive advantage yang diciptakan asuransi pendidikan.	kualitatif, penelitian ini khusus membahas tentang pengaruh minat nasabah mengikuti asuransi pendidikan di PT. Prudential Life Assurance.
4	Yuni Sri Astrin <sup>20</sup> “Prosedur Pengajuan Klaim Dalam Pelaksanaan Pembayaran Asuransi Kesehatan Pada Asuransi Takaful Indonesia Cabang Pekanbaru Menurut Perspektif Hukum Islam” (2013)	Hasil pembahasan penelitian ini menggunakan data Kualitatif, penelitian ini membahas tentang proses pembayaran prosedur pengajuan klaim asuransi kesehatan	Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian. Penelitian ini dilakukan di PT. Prudential Life Assurance, penelitian ini menggunakan data kualitatif, penelitian ini khusus membahas tentang seberapa besar pengaruh prosedur klaim asuransi pendidikan.

Sumber: data diolah peneliti

---

<sup>20</sup> Yuni Sri Astrin, “Prosedur Pengajuan Klaim Dalam Pelaksanaan Pembayaran Asuransi Kesehatan Pada Asuransi Takaful Indonesia Cabang Pekanbaru Menurut perspektif Hukum Islam”, (Skripsi, Program Starta Satu, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2013).

Jadi perbedaan penelitian yang penulis teliti dengan penelitian terdahulu yaitu dilihat dari objek penelitian dan metode penelitian yaitu penelitian terdahulu menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan juga produk yang diteliti penelitian terdahulu ada yang meneliti produk tentang asuransi kesehatan sedangkan penelitian ini menggunakan produk asuransi pendidikan.

## **F. Hipotesis**

Semula istilah hipotesis berasal dari bahasa Yunani yang mempunyai dua kata “hypo” (sementara) dan “thesis” (pernyataan atau teori). Karena hipotesis merupakan pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, maka perlu diuji kebenarannya.<sup>21</sup> Penulis dapat mengambil suatu hipotesis sebagai berikut:

- Ho: Diduga tidak terdapat pengaruh antara prosedur klaim asuransi pendidikan terhadap minat nasabah di PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon.
- Ha: Diduga terdapat pengaruh antara prosedur klaim asuransi pendidikan terhadap minat nasabah di PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon.

---

<sup>21</sup> Sofyan Siregar, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian* (Jakarta: Rajawali Press, 2012), 119.