

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) 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 sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya tulis ilmiah.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulisan orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 18 Oktober 2018

TRISNO
NIM : 151600081

ABSTRAK

Nama: **TRISNO**, NIM: 151600081, Judul Skripsi: **Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim pada Produk Siswakoe (Studi Pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang).**

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, tapi juga memberikan edukasi dan membangun kesadaran kepada masyarakat akan pentingnya asuransi, termasuk memberikan edukasi dalam prosedur klaim.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kinerja agen asuransi pada produk siswakoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang? Bagaimana kinerja agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim produk siswakoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja agen asuransi pada produk siswakoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang, dan untuk mengetahui bagaimana kinerja agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim produk siswakoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang digunakan berupa data primer yaitu observasi langsung dengan wawancara pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang. Data sekunder berupa bersumber dari buku-buku, artikel, website, kajian penelitian terdahulu yang relevan dan sumber lainnya selain observasi.

Dari penelitian ini, dapat disimpulkan secara singkat bahwa agen asuransi pada produk siswakoe tidak hanya memasarkan produk saja tetapi harus menjelaskan secara detail yang ada di dalam produk siswakoe seperti maksud dan tujuan produk siswakoe, manfaat produk siswakoe, prosedur penutupan polis pada produk siswakoe dan polis peserta untuk setiap sekolah. Dan Kinerja agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim pada produk siswakoe adalah membantu melengkapi persyaratan dalam proses klaim seperti memberikan informasi atau petunjuk dalam mengisi formulir rawat inap ataupun rawat jalan, menyiapkan dokumen-dokumen sebagai persyaratan kelengkapan klaim, mengantarkan peserta ke *customer service* dan menunggu hasil verifikasi dan validasi hingga klaim keluar. Agen asuransi di PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang sebagian besar menjalankan kinerjanya dengan baik dalam membantu penyelesaian klaim khususnya produk siswakoe.

Kata Kunci: Kinerja Agen, Penyelesaian Klaim, Produk Siswakoe.



**KULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
TAN MAULANA HASANUDDIN” BANTEN**
. Sudirman No.30 Serang 42118 Tel. 0254-200022

Nomor : Nota Dinas Kepada Yth.
Lampiran : Skripsi Dekan Fakultas Ekonomi
Perihal : **Ujian Munaqasyah** dan Bisnis Islam
a.n Trisno UIN “SMH” Banten
NIM : 151600081 Di-
Serang

Assalamu’alaikum Wr.Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudara **Trisno**, NIM: **151600081**, Judul skripsi “*Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Pada Produk Siswakoe (Studi Pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang)*.”, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wasalamu’alaikum Wr.Wb.

Serang, 18 Oktober 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Irsal DT. Gindo Dirajo, M.M.
NIP. 195311051978031001

Dedi Sunardi, M.H.
NIP. 198009262009011007

PERSETUJUAN
ANALISIS KINERJA AGEN ASURANSI DALAM
MEMBANTU PENYELESAIAN KLAIM PADA
PRODUK SISWAKOE

(Studi Pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang)

Oleh :

TRISNO
NIM :151600081

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Irsal DT. Giando Dirajo, M.M.
NIP. 197803142005011005

Dedi Sunardi, M.H.
NIP. 198009262009011007

Mengetahui:

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua
Jurusan Asuransi Syariah

DR. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si.
NIP. 196402121991032003

Rustamunadi, M.H.
NIP. 196709241989031001

PENGESAHAN

Skripsi a.n **Trisno**, NIM: **151600081**, Judul Skripsi "*Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Pada Produk Siswakoe (Studi Pada PT Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang)*", telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal2018. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 19 November 2018

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota

Dr. Itang, M.Ag.

NIP. 197108041998031003

Penguji I

Hanafi, M.Pd., M.A.

NIP. 197112041999031002

Penguji II

Anggota,

DR. Wazin, MSI

NIP. 196302251990031005

Pembimbing I

Anita, S.E., M.Si.

NIP. 198208082015032003

Pembimbing II

Dr. H. Irsal DT. Giando Dirajo, M.M.

NIP. 197803142005011005

Dedi Sunardi, M.H.

NIP. 198009262009011007

PERSEMBAHAN

Sebagai bentuk bakti, rasa hormat dan rasa terima kasih yang tidak terhingga. Kupersembahkan karya kecil ini kepada Ayah dan Ibu tersayang, Bapak Tukiman dan Ibu Latini yang senantiasa mendoakan saya tanpa henti dan segala macam bentuk dukungan yang tidak mungkin terbalaskan, Semoga panjang umur dan mendapatkan keselamatan di Dunia dan di akhirat. Terimakasih juga untuk kakak ku dan adik ku yang selalu mendoakanku dan memberikan banyak support, Terimakasih juga kepada bapak dan ibu angkat ku, Bapak Hakim Sidik dan Ibu Widi Asmuri yang sudah memberikan banyak support dan motivasi, Semoga karya kecil ini menjadi langkah awal untuk membuat Bapak dan Ibu bahagia.

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ
وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ (المائدة : ٢)

Artinya :” Dan tolong menolonglah kamu dalam mengerjakan kebaikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah. Sesungguhnya Allah amat berat siksaan.”

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Trisno, dilahirkan pada tanggal 25 Agustus 1996 di Tuguratu. Merupakan putra ketiga dari empat bersaudara berasal dari pasangan Bapak Tukiman dan Ibu Latini.

Jenjang Pendidikan Formal yang penulis tempuh adalah Sekolah Dasar Negeri SDN 1 Tuguratu lulus pada tahun 2009, kemudian melanjutkan jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMP SSN Bhakti Mulya Tuguratu dan lulus pada tahun 2012. Setelah itu, penulis melanjutkan sekolah di MA Roudhotul Huda Purwosari lulus tahun 2015, dan penulis melanjutkan jenjang kuliah strata 1 di IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Asuransi Syariah 2015. Dan berubah status menjadi UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada tahun 2016.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata satu pada Jurusan Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Dengan pertolongan Allah dan usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: *Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Pada Produk Siswakoe (Studi Pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang)*.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, kelemahan, dan masih jauh dari kesempurnaan. Namun demikian, penulis berharap semoga dengan adanya skripsi ini mudah-mudahan dapat membawa manfaat yang besar dan berguna khususnya bagi diri penulis, pembaca, pihak asuransi dan peserta asuransi.

Skripsi ini kemungkinan besar tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengelola dan mengembangkan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten lebih baik.

2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis. Semoga Allah SWT selalu membalas kebaikan ibu.
3. Bapak Rustamunadi M.H., ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan arahan, mendidik dan memberikan motivasi kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak.
4. Bapak Dr. H. Irsal DT. Giando Dirajo, M.M. Pembimbing I dan Bapak Dedi Sunardi, M.H. Pembimbing II yang dengan keikhlasannya memberikan pengarahan, ilmu yang berharga, serta bimbingan yang berarti selama proses penyelesaian skripsi. Terima kasih atas bimbingannya. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan ilmu dan pendidikannya.
6. Pihak PT Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang serta segenap staf yang telah membantu dan

memberikan informasi untuk penulis dalam penyelesaian proses penelitian dan penggarapan penulisan skripsi.

Akhirnya, hanya kepada Allah jugalah penulis memohon agar seluruh kebaikan dari semua pihak yang membantu selesainya skripsi ini, semoga diberikan balasan yang berlipat ganda. Penulis berharap kiranya karya tulis penulis ini turut mewarnai khazanah Ilmu Pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi para pembaca pada umumnya.

Serang, 18 Oktober 2018

Penulis

Trisno
NIM. 151600081

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
ABSTRAK	ii
SURAT PENGAJUAN	iii
SURAT PERSETUJUAN DEKAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kerangka Pemikiran.....	7
F. Manfaat Penelitian	13
G. Penelitian Terdahulu	14
H. Metode Penelitian.....	18
I. Sistematika Penulisan.....	24
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Konsep Asuransi	27
1. Pengertian Asuransi	27
2. Pengertian Asuransi Syariah	29

3. Perbedaan Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional.....	31
4. Dasar Hukum Asuransi Syariah	38
5. Jenis-jenis Asuransi.....	45
B. Konsep Agen.....	48
1. Pengertian Agen	48
2. Tugas Agen	51
3. Fungsi Agen	52
C. Klaim Asuransi Syariah.....	53
1. Pengertian Klaim.....	53
2. Jenis Klaim Asuransi Produk Siswakoe.....	56
3. Penyelesaian Sengketa Klaim Produk Siswakoe	57
4. Prosedur Klaim Asuransi Pada Produk Siswakoe	59
5. Hal-hal yang di lakukan dalam membantu penyelesaian Klaim	61
D. Manajemen Penyelesaian Klaim dalam menanggapi peserta Asuransi	67

BAB III KONDISI OBYEKTIF PT. ASURANSI

BUMIPUTERA MUDA SYARIAH CABANG

SERANG

A. Sejarah Perusahaan	71
B. Visi dan Misi	72

C. Produk PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah ..	73
D. Struktur Organisasi	74
E. Kelompok Usaha	75
F. Penghargaan	76
G. Prosedur dan Mekanisme Agen dalam membantu penyelesaian Klaim pada produk siswakoe.....	90
BAB IV ANALISIS KINERJA AGEN ASURANSI DALAM MEMBANTU PENYELESAIAN KLAIM PADA PRODUK SISWAKOE	
A. Analisis Kinerja Agen Asuransi Pada Produk Siswakoe	82
B. Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Pada Produk Siswakoe	90
C. Analisis Penyelesaian Klaim Produk Siswakoe dalam Perspektif Syariah.....	96
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	100
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	