

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Agen adalah orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha, yang bertindak untuk atas nama perusahaan Asuransi atau perusahaan Asuransi Syariah dan memenuhi persyaratan untuk mewakili perusahaan Asuransi atau perusahaan Asuransi Syariah memasarkan produk Asuransi atau produk Asuransi Syariah.<sup>1</sup>

Agen asuransi adalah orang yang ditunjuk oleh perusahaan asuransi untuk memasarkan produk asuransi dari perusahaan yang bersangkutan. Hal terpenting dalam asuransi syariah adalah kemampuan agen perusahaan asuransi dalam menjelaskan produk asuransi dengan baik dan jelas, sebab tidak mustahil bisa terjadi salah komunikasi dan kesalahpahaman antar tenaga penjual dengan calon nasabah salah satu jalan yang harus di tempuh perusahaan asuransi untuk menghindari kesalahan

---

<sup>1</sup> UUD Perasuransian 2014 pasal 1 ayat 28 (diunduh tanggal 20 Januari 2017)

komunikasi dan kesalahpahaman antar tenaga penjual dengan calon nasabah adalah meningkatkan profesionalisme agen penjualnya.

Dalam bisnis jasa asuransi, sebutan seorang penjual produk asuransi pada umumnya adalah *Agent Executive, Financial Consultant Agent Representative, Consultant Agent*. Sedangkan sebutan yang sudah memasyarakatkan adalah agen, sehingga disetiap kelembagaan seperti di kantor pemasaran asuransi dan ataupun ditingkat asosiasi asuransi terdapat devisi keagenan atau komisi keagenan.<sup>2</sup>

Menurut Wahyu Prihantono, Agen adalah orang yang dipercaya oleh perusahaan asuransi dan dipercaya oleh pemegang polis yang bertugas mencari dan mendapatkan calon-calon pemegang polis dengan memberikan penerangan tentang pentingnya jaminan untuk hari tua, perlindungan untuk keluarga, atau orang lain yang ada kepentingan asuransinya.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Ketut Sendra, *Panduan Sukses Menjual Asuransi* (Jakarta: PPM, 2002), 5

<sup>3</sup> M. Wahyu Prihantanto, *Manajemen Pemasaran dan Tata Usaha Asuransi* (Yogyakarta: Kanisius, 2001), 6.

Menurut Muhammad Syakir Sula ketua Umum Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI) pada tahun 2004, ada 20 perusahaan asuransi konvensional yang membuka cabang dan unit layanan syariah. kemudian pada tahun 2005 ada 10 lembaga asuransi konvensional akan membuat cabang atau unit layanan syariah<sup>4</sup>.

Dengan itu dibutuhkan peran dari seorang yang bertugas dari pihak asuransi untuk mengurus dan menyelesaikan permasalahan dilapangan kepada pihak tertanggung 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.<sup>5</sup>

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

---

<sup>4</sup> Hendi Suhendi dan Yusuf, *Asuransi Takaful dari Teoitiske Praktis* (Bandung: Mimbar Pustaka Bandung, 2005), 153.

<sup>5</sup> Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah Berkah Terakhir Yang Tak Terduga* (Yogyakarta: ANDI, 2016), 84.

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 mengukur sesuatu. Dengan demikian peran utama kinerja adalah sebagai alat untuk mengukur kinerja. Kinerja juga berperan sebagai pembanding terbaik.<sup>6</sup>

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 kasusnya yaitu lambatnya penanganan berkenaan dengan cairnya uang tuntutan ganti rugi

---

<sup>6</sup> Mahmudin, *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Yogyakarta, UPP STIM YKPN, 2013), 155.

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 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.

Dalam perusahaan asuransi, pada umumnya seorang agen mempunyai tugas yaitu menawarkan dan menjual produk secara langsung kepada calon nasabah dan memberi informasi selengkap-lengkapny.

Adapun tugas seorang agen adalah sebagai berikut:<sup>7</sup>

- a. Menyebarkan informasi yang benar tentang praktik asuransi untuk menjelaskan kepada masyarakat betapa pentingnya memiliki polis asuransi.

---

<sup>7</sup> Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah Berkah Terakhir Yang Tak Terduga*, 86.

- b. Mengisi formulir permohonan bagi orang yang berminat membeli polis.
- c. Agen akan menjelaskan tentang aturan dan syarat serta sifat polis sebelum pembeli menandatangani formulir permohonan.

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 PADA PRODUK SISWAKOE (STUDI PADA PT. ASURANSI BUMIPUTERA MUDA SYARIAH CABANG SERANG)”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kinerja agen asuransi pada Produk Siswakoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang ?
2. Bagaimana kinerja agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim Produk Siswakoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang ?

### **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. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang
2. Objek yang diteliti adalah kinerja Agen dalam membantu penyelesaian klaim Pada Produk Siswakoe

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja agen asuransi pada Produk Siswakoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang?
2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim Produk Siswakoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang?

### **E. Kerangka Pemikiran**

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam

melaksanakan tugas di bandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan di sepakati bersama.<sup>8</sup>

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yaitu, prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang.<sup>9</sup>

Kinerja didefinisikan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>10</sup>

Kinerja berarti pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas yang diberikan kepadanya. Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi

---

<sup>8</sup>[https://www.kompasiana.com/maruasas/apaitukinerja\\_552ff08f6ea83413698b46f0](https://www.kompasiana.com/maruasas/apaitukinerja_552ff08f6ea83413698b46f0) diakses 12 februari 2018 08.54

<sup>9</sup> <https://www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktor-mempengaruhi-kinerja.html?m=1> diakses 4 maret 2018 23.23

<sup>10</sup> Agustin pratiwi, Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) kantor cabang bangkalan

bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral etika.

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.<sup>11</sup>

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

---

<sup>11</sup> Ketut Sendra, *Klaim Asuransi Gampang* (Jakarta: BMAI, 2009), 14.

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 tertanggung 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 tertanggung 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 tertanggung 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,

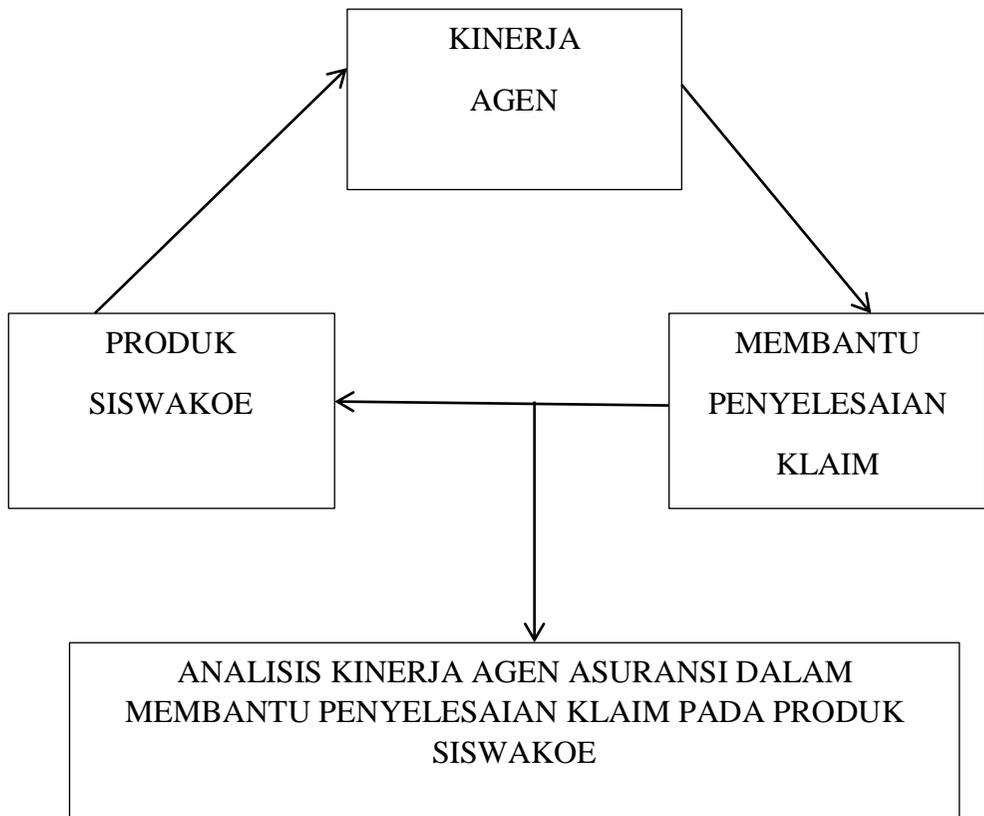
mengikuti latihan-latihan keagenan agar skill agen terlatih, membuat tim dan lain sebagainya.

Klaim merupakan tuntutan yang diajukan tertanggung kepada perusahaan asuransi atas kerugian yang dideritanya sebagai akibat dari hilang atau rusaknya harta benda yang dipertanggungkan.<sup>12</sup>

Klaim adalah proses pengajuan oleh peserta untuk mendapatkan uang pertanggungan setelah tertanggung melaksanakan seluruh kewajibannya kepada penanggung, yaitu berupa pembayaran premi sesuai dengan kesepakatan sebelumnya. Dan dalam membantu pelayanan klaim tertanggung ke perusahaan asuransi, Agen pun harus membantu dalam proses pengajuan klaim seperti membantu mengurus persyaratan klaim sampai pada ke *customer service* agar sebagai tertanggung pun merasa puas dalam pelayanan yang diberikan agen kepada tertanggung, dengan meminimalisir hambatan – hambatan yang akan ditemui oleh tertanggung.

---

<sup>12</sup> Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah Keberadaan Dan Kelebihannya Di Tengah Asuransi Konvensional*, 121.



## 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 Produk Siswakoe.

## **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,<sup>13</sup> “Analisis Proses Penyelesaian Klaim Pada Produk Asuransi *PRUpersonal Accident Death And Disablement Syariah Dan Pruhospital And Surgical Syariah* Pada PT. Prudential Assurance Indonesia Cabang 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.

---

<sup>13</sup> 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

Perbedaan dengan penelitian penulis adalah tidak ada kinerja agen dan produk yang diteliti berbeda.

Selanjutnya Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Erik Christanto,<sup>14</sup> “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 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

---

<sup>14</sup> Erik Christanto, “Penyelesaian Klaim Asuransi TKI: Studi atas PT. Asuransi Jasa Indonesia,” (Program Sarjana, Universitas Sebelas Maret,” Surakarta, 2008), 81-82.

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,<sup>15</sup> “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 komunikasi dengan pelanggan dalam rangka memberikan pelayanan terbaik, selain itu agen berperan dalam

---

<sup>15</sup> Noviyarni, “Peranan Agen Dalam Meningkatkan Nasabah Asuransi Syariah: Studi atas PT. Bumi Putera Syariah Cabang Ciputat,” (Program Sarjana UIN “Syarif Hidayatullah” Jakarta 2011), 54.

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 produk Siswakoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda cabang Serang.

### **1. Waktu dan Tempat Penelitian**

Satu hal yang paling penting dalam penelitian ini adalah menentukan waktu dan tempat penelitian. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Juli-September 2018, penelitian ini dilakukan di PT. Asuransi Bumiputera Muda Cabang Serang

yang berlokasi di Pertokoan Titan Arum Blok F, Jl. Raya Serang, Cilegon Km.2 Serang 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.<sup>16</sup> Data 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 Lapangan (*Field Research*) bermaksud untuk mempelajari secara intensif tentang masalah yang akan diteliti.
- b. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu penulis membaca, mengutip dan merangkai hal-hal yang

---

<sup>16</sup> Etta Mamang Sangadji, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), 153.

diperlukan pada buku-buku, dokumen serta berbagai rujukan, 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.<sup>17</sup> Dalam hal ini penelitian melakukan observasi di PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang mengenai bagaimana kinerja agen dalam membantu menyelesaikan klaim Produk Siswakoe.

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

---

<sup>17</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 145.

penelitian ini. Yaitu mengenai kinerja agen dalam membantu penyelesaian klaim di PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang.

### 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 diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.<sup>18</sup> Dalam hal penulis melakukan wawancara kepada narasumber yaitu nasabah di PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang mengenai bagaimana kinerja agen dalam membantu menyelesaikan klaim.

---

<sup>18</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 137.

#### 4). Studi Pustaka

Pengumpulan data yang bersumber dari buku-buku dan jurnal yang membahas dan berhubungan dengan objek penelitian.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer, data primer adalah data yang diperoleh secara langsung hasil dari studi dokumentasi, yaitu mengenai kinerja agen Asuranis dalam membantu penyelesaian klaim pada produk Siswakoe PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang.

#### 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 pengembalian tindakan. Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan teks naratif.

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

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 Negeri (UIN) “Sultan Maulana Hasanuddin Banten” terdiri dari:

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

Bab Kedua adalah Tentang Konsep Asuransi, Konsep Agen, Klaim Asuransi Syariah dan manajemen penyelesaian klaim dalam menangani peserta asuransi, 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 Asuransi Syariah, Pengertian Klaim, Jenis Klaim Asuransi Pada produk Siswakoe, penyelesaian sengketa klaim produk siswakoe, prosedur klaim asuransi pada produk siswakoe, prinsip syariah dalam klaim, hal-hal yang dilakukan dalam membantu penyelesaian klaim, manajemen penyelesaian klaim dalam menangani peserta asuransi.

Bab ketiga Kondisi obyektif PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah cabang serang, Pada bab ini berisi tentang Sejarah PT. Asuransi Bumiputera Muda syariah, Profil PT. Bumiputera Muda Syariah, visi dan misi, Produk PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah, Struktur organisasi PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah cabang Serang, kelompok usaha, penghargaan, prosedur dan mekanisme agen dalam membantu penyelesaian klaim produk siswakoe.

Bab Keempat adalah Pembahasan dan Hasil Penelitian, Pada bab ini berisi tentang Kinerja Agen Asuransi Pada Produk Siswakoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang, Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Produk Siswakoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang dan penyelesaian klaim produk siswakoe dalam perspektif syariah.

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