

## **PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjan Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan 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 di bidang penulisan karya tulis ilmiah.

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

Serang, 10 Agustus 2019

**ARDIANTO**  
**NIM : 151600132**

## ABSTRAK

**NAMA:** *ARDIANTO*. **NIM:**151600132, judul skripsi: “*Analisis Deskriptif Pelayanan Klaim Nasabah Dalam Rekontruksi Hukum Asuransi Syariah*” (Studi pada Perusahaan PT. Estika Jasatam Jakarta)

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan pelayanannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan bagian dari perusahaan untuk memperbaiki citra pelayanan kepada konsumen yang semakin terpuruk. Konsumen harus dilindungi kepentingannya dalam memperoleh produk atau jasa yang dibelinya. Klaim asuransi merupakan sebuah permintaan resmi terhadap perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan perjanjian terkait perlindungan finansial.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana Pelayanan Klaim nasabah yang mengalami peristiwa? (2) Bagaimana Pelayanan Klaim nasabah yang habis kontrak?

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui pelayanan klaim nasabah yang mengalami kejadian di PT.Estika Jasatama Jakarta. (2) Untuk mengetahui pelayanan klaim nasabah yang habis kontrak di PT.Estika Jasatama Jakarta.

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Estika Jasatama Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode data Kualitatif dengan teknik pengumpulan data: observasi, wawancara, dan studi pustaka.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa: (1) prosedur pada perusahaan sangat baik dan efisien, mudah dipahami oleh nasabah. (2) pelayanan dari divisi klaim sangat aktif dan membantu ketika terjadi klaim. Dengan adanya prosedur yang berlaku mempermudah nasabah dan perusahaan pialang selaku tangan kanan atau konsultan nasabah.(3) hasil dari analisis menunjukkan bahwa ketika terjadiklaim nasabah langsung menghubungi pihak perusahaandansesuai dengan perjanjian (polis), mengikuti prosedur penyelesaian klaim dan tidak ada kecacatan dokumen (hasil investigasi dari perusahaan Loss Adjuster) maka klaim akan di cover (dibayar) sedangkan klaim tidak sesuai dengan perjanjian (polis) dan dokumen tidak lengkap maka klaim itu tidak dicover (dibayar) atau ditolak dengan persetujuan pihak direksi dan perusahaan penanggung.

### **Kata Kunci:**

Pelayanan, klaim, Rekontruksi



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

---

Nomor : Nota Dinas  
Lampiran : Skripsi  
Perihal : Usulan Ujian Skripsi

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN SMH Banten  
Di-  
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara Ardianto, Nim: 151600132, Yang Berjudul Analisis Deskriptif Pelayanan Klaim Nasabah dalam Rekonstruksi hukum Asuransi Syariah (Studi pada PT. Estika Jasatama Jakarta), telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian, atas segala perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 10 Agustus 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Prof. Dr. H. M. A. Tihami, MA. M.M**  
**NIP. 195108151981031004**

**Rustamunadi, S.H., M.H.**  
**NIP. 196709241989031001**

## PENGESAHAN

Skripsi a.n. Ardianto, NIM: 151600132 yang berjudul Analisis Deskriptif Pelayanan Klaim Nasabah Dalam Rekonstruksi Hukum Asuransi Syariah pada PT Estika Jasatama Jakarta, telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 29 Agustus 2019. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Sarjan (S1) pada Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 29 Agustus 2019

### Siding Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota

**Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, MSi**

**Ikin Ainul Yaqin, ME**

NIP 196402121991032003

Anggota

Penguji I

Penguji II

**Dr. Wazin, MSi**

**Hanafi, M.Pd**

NIP 196402121991032003

NIP 197112041999031002

Pembimbing I

Pembimbing II

**Prof. Dr. H. M. A. Tihami, MA. M.M**

**Rutamunadi, S.H., M.H**

NIP 195108151981031004

NIP 196709241989031001

**ANALISIS DESKRIPTIF PELAYANAN KLAIM NASABAH  
DALAM REKONTRUKSI HUKUM ASURANSI SYARIAH  
(Studi pada PT. Estika Jasatama Jakarta)**

Oleh:

**ARDIANTO**  
**NIM. 151600132**

Menyetujui;

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Prof. Dr. H. M. A. Tihami, MA. M.M**  
**NIP. 195108151981031004**

**Rustamunadi, S.H., M.H.**  
**NIP. 196709241989031001**

Mengetahui,

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan  
Asuransi Syariah

**Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, MSI**  
**NIP. 196402121991032003**

**Rustamunadi, S.H., M.H.**  
**NIP. 196709241989031001**

## **PERSEMBAHAN**

*Karya ini dipersembahkan untuk mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan kesehatan dan nikmat hidup yang tak terhingga dan Baginda Rasul Nabi Muhammad SAW.*

*Ku ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua yang tercinta, dan saudara saudari ku yang sering memberi support dan bantuan dalam segala hal, tidak lupa pula kepada teman seperjuangan dan sahabat-sahabat saya, yang selalu memberikan waktu untuk menghibur ketika rasa penat menghampiri dalam proses penulisan karya ilmiah ini. begitupun dengan teman kelas asuransi syariah B yang telah berjuang bersama selama 4 tahun, serta teman KKN ku yang membantu. Dan teruntuk Almamater tercinta UIN SMH Banten, yang telah memberikan pembelajaran dalam berbagai hal.*

*Untuk seluruh keluarga besarku, yang selalu senantiasa memberikan do'a untuk kelancaran kuliahku. Terima kasih atas ketulusan kalian, semoga allah SWT membalas kebaikan kalian Amiin.*

# MOTTO

(خير الناس أنفعهم للناس)

*“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya” (HR. Ahmad, Ath-Thabrani dan Ad-Daruquthni)*

## **RIWAYAT HIDUP PENULIS**

Penulis bernama Ardianto, dilahirkan pada tanggal 23 Oktober 1996 di Pandeglang, penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, dari orang tua yang bernama Rizal dan Ibu Utoh Mastutoh yang bertempat tinggal di Kp. Babakan baru Rt/Rw 03/01 kecamatan Saketi kabupaten Pandeglang.

Pendidikan formal yang telah ditempuh penulis adalah sebagai berikut :

MI MA Pasar Sabut dan lulus pada tahun 2009. Kemudian penulis melanjutkan ke sekolah tingkat pertama (SMP) SMPN 1 Menes dan lulus pada tahun 2012. Kemudian melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Atas (SMA) di Aliyah MA Pusat Menes lulus pada tahun 2015. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan ke salah satu perguruan tinggi di Provinsi Banten, yaitu di IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Syariah dan Ekonomi Kemudian diganti menjadi UIN Sulatan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Jurusan Asuransi Syariah tahun 2015.

Selama menjadi mahasiswa penulis juga aktif dalam organisasi internal di kampus, yaitu :

1. Federasi Olahraga Mahasiswa (FORMASI) tahun 2017-2018 sebagai anggota.

Demikian catatan singkat mengenai Riwayat Hidup Penulis.



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penyusun panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan anugerah dan kekuatan kepada penyusun, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberi petunjuk kepada umat manusia dengan kemuliaan akhlaknya.

Skripsi yang berjudul **Analisis Deskriptif Pelayanan Klaim Nasabah Dalam Rekontruksi Hukum Asuransi Syariah (Studi pada perusahaan PT. Estika Jasatama Jakarta)**, merupakan tugas akhir yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung ataupun tidak langsung. Oleh Karena itu melalui kesempatan ini penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A., Rektor Universitas Islam Negri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengelola dan mengembangkan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten lebih maju.
2. Ibu Dr. Hj Nihayatul Masykuroh, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah membantu dan memberikan motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tulus hati.

3. Bapak Rustamunadi, S.H.,M.H., Ketua Jurusan Asuransi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan dan bimbingan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Bapak Prof. Dr. H. M. A. Tihami, MA., M.M, Pembimbing 1 dan Bapak Rustamunadi, S.H., M.H, pembimbing II, yang telah memberikan arahan, motivasi, koreksi, perbaikan di dalam penulisan skripsi ini
5. Bapak Rustamunadi, S.H., M.H. Pembimbing Akademik yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
6. PT.Estika Jasatama Jakarta, tempat di mana peneliti melakukan penelitian.
7. Segenap Dosen dan Staff Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengajarkan ilmunya kepada penulis sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kawan-kawan seperjuangan terutama teman-teman jurusan Asuraiah (AS-B) yang telah memberikan support dan pembelajaran untuk penyelesaian skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat yang telah membantu dan memeberikan semangat bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya, hanya kepada Allah penyusun berserah diri dan semoga seluruh amal kebaikan dari semua pihak mendapat balasan dari Allah SWT dan menjadi amal penyelamat di dunia dan akhirat. Aamiin. Penyusun berharap kiranya karya tulis ini turut mewarnai khazanah keilmuan dan dapat memberikan manfaat.

Serang, 10 Agustus 2019

**Ardianto**  
**NIM. 15160032**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
F. Kerangka Pemikiran.....	6
G. Metodologi Penelitian .....	9
H. Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS</b>	
A. Pengertian Asuransi Syariah .....	12
1. Asuransi Syariah .....	12

2. Manfaat Asuransi Syariah .....	15
3. Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah .....	16
4. Landasan Hukum Asuransi Syariah .....	20
B. Pelayanan .....	22
1. Pengertian pelayanan .....	22
2. Dimensi-Dimensi Pelayanan .....	26
3. Tujuan Pelayan .....	27
C. Pialang.....	28
1. Pialang Asurnsi Syariah .....	28
2. Manfaat Asuransi Syariah bagi masyarakat .....	29
3. Tugas pialang Asuransi .....	30
D. Klaim.....	31

### **BAB III GAMBARAN UMUM PT ESTIKA JASATAMA**

A. Profil Perusahaan .....	34
B. Visi dan Misi PT Estika Jasatama.....	38
C. Benefit.....	39
D. Produk-Produk PT Estika Jasatama .....	40

### **BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

A. Bentuk Prosedur Pelayanan Klaim Nasabah.....	41
B. Dokumen-Dokumen Yang Harus Dipenuhi Nasabah Ketika Klaim.....	45
C. Analisis Klaim Yang Mengalami Peristiwa.....	63

D. Analisis Klaim Yang Habis Kontrak.....	64
E. Hasil Analisis .....	65

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	66
B. Saran.....	67

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**