

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi 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 dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulis karya ilmiah.

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

Serang, 11 November 2019

Zaiz Fisabilillah
NIM:161430046

ABSTRAK

Nama :**ZAIZ FISABILLAH**, NIM :**161730046**, Judul Skripsi: **Peranan Agen dalam Membantu Penyelesaian Klaim Terhadap Produk Sehatkoe Studi Kasus pada PT Asuransi Bumiputera Muda syariah 1967 cabang serang.**

Peranan agen asuransi sangatlah penting memberikan jasa dalam memasarkan produk asuransi atas nama perusahaan asuransi, apabila seorang agen selalu menerapkan perannya dengan baik maka agen tersebut akan semakin mudah dalam meningkatkan minat nasabah asuransi syariah.Sistem keagenan telah tumbuh karena jasanya dibutuhkan untuk menyalurkan produk perusahaan asuransi secara efisien, seorang agen asuransi yang berkualitas menurut nasabah adalah agen yang dapat berperan sebagai penasihat yang baik,memiliki wawasan, pengetahuan akan produk dan perusahaannya dengan baik, memiliki akhlak dan sopan santun, peduli dan mudah bergaul dan agen juga memberi edukasi dan membangun kesadaran kepada masyarakat, termasuk memberi edukasi kepada masyarakat dalam prosedur klaim.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peranan agen dalam membantu penyelesaian klaim?bagaimana peranan agen dalam membantu penyelesaian klaim pada produk sehatkoe?.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran agen dalam membantu penyelesaian klaim pada produk sehatkoe, dan untuk mengetahui bagaimana peran agen dalam membantu penyelesaian klaim pada produk sehatkoe.

Metode 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 dari sumber lainnya selain observasi.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan secara singkat, pertama agen asuransi pada produk sehatkoe tidak hanya memasarkan produk saja tetapi harus menjelaskan secara detail yang ada di dalam produk sehatkoe seperti maksud dan tujuan produk sehatkoe, manfaat produk sehatkoe, prosedur penutupan polis dan klaim pada produk sehatkoe. Kedua peranan agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim pada produk sehatkoe adalah membantu melengkapi persyaratan dalam proses klaim seperti memberi informasi atau petunjuk dalam mengisi formulir rawat inap, menyiapkan dokumen-dokumen sebagai persyaratan kelengkapan klaim, mengantar peserta ke *costumer service* dan menunggu hasil verifikasi dan validasi hingga keluar. Klaim asuransi di bayarkan berdasarkan akad yang disepakati pada awal perjanjian.Agen asuransi PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang sebagian besar membantu penyelesaian klaim dan manjalkan kinerjanya dengan baik khusunya produk sehatkoe.

Kata Kunci : Peranan Agen, Penyelesaian Klaim, Produk Sehatkoe



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

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp.(0254) 2003323 Fax.(0254) 200022

Nomor	:	Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	:	1 (satu) ekseplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis Islam
Hal	:	Usulan Munaqosah a.n.Zaiz Fisabilillah NIM 161430046	UIN SMH Banten di _____ serang

Assalamu'alaikum Wr. W

Dipermalukan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami mendapat bawa skripsi saudara **Zaiz Fisabilillah NIM. 161430046** dengan judul skripsi "**Analisis Peran Agen Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Pada Produk Sehatkoe di Studi Kasus pada PT Asuransi Bumiputera Muda syariah 1967 cabang serang**" diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqosah pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Sultan Maulana hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapandapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian ibu, kami ucapan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 11 November 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si
Nip.196402121991032003

Dr. Dedi Sunardi, MH.
Nip.198009262009011007

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Zaiz Fisabilillah Nim: 161430046 yang berjudul: **“Analisis Peran Agen Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Pada Produk Sehatkoe di Studi Kasus pada PT Asuransi Bumiputera Muda syariah 1967 cabang serang”**, telah diujikan dalam siding munaqosah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 08 November 2019, skripsi ini telah sebagai salah satu syarat Gelar Sarjana Program Strata satu (SI) pada Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekertaris Merangkap Anggota

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si
Nip.196402121991032003

Ikin Ainul Yakin, M.E
Nip.

Anggota-Anggota

Pengaji, I

Pengaji, II

Dr. Wazin, MSI
Nip. 19630225199031005

Hanafi, M.Pd., M.A.
Nip. 197112041999031002

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si
Nip.196402121991032003

Dr. Dedi Sunardi, MH.
Nip.1980092620090110027

PERSETUJUAN

ANALISIS PERAN AGEN DALAM MEMBANTU
PENYELESAIAN CLAIM PADA PRODUK SEHATKOE
STUDI KASUS PT.BUMIPUTERA MUDA SYARIAH
1967 CABANG SERANG BANTEN

Oleh:

Zaiz Fisabilillah
NIM.161430046

Menyetujui,
Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si
Nip.196402121991032003

Dr. Dedi Sunardi, M.H.
Nip.1980092620090110027

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si
Nip.196402121991032003

Ketua Jurusan

Asuransi Syariah

Rustamunadi,M.H.
Nip.196709241989031001

PERSEMBAHAN

Semoga sebuah karya kecil ini menjadi amal sholeh

Dan menjadi kebanggaan

Bagi keluarga tercinta

Penulis mempersembahkan skripsi ini

Untuk kedua orang tua saya, ayahanda bapak (alm) H. Suaebi M.M.Pd

dan Ibunda Hj. Mulyati S.pd yang telah mendidik

Serta mencurahkan rasa kasih sayangnya untuk saat ini

Dan kepada kaka Iim Mustaqim Hidayatullah yang telah mengajarkan

arti sebuah kesabaran dan perjalanan hidup

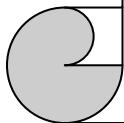
Dan kepada adik tercinta Putri Ayu Lestari



MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدُوانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ^ط شَدِيدُ الْعِقَابِ

“tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebijakan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran, dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa – Nya”. (Q.S. Al-Maidah:2).



RIWAYAT HIDUP

Zaiz Fisabilillah, lahir di Serang 16 Februari 1998 Hari Selasa, anak kedua dari tiga bersaudara, orang tua bernama (Alm) H. Suaebi M.M. Pd dan ibunda Hj. Mulyati S.Pd.

Pendidikan yang telah ditempuh SDN Kareo Tahun 2010, MTS N 1 Anyar Tahun 2013, Pondok Pesantren Al-Manshur Darunnajah 3 tahun 2016, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

Selama menjadi Mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah, penulis mengikuti organisasi intra kampus yaitu Hmj Asuransi Syariah masa Khidmat 2016 sampai 2017 sebagai anggota Eksternal, dan Hmj Asuransi Syariah masa Khidmat 2017 sampai 2018 sebagai anggota PAO, dan Ukm eksternal yaitu KAMMI Sebagai anggota 2017 sampai 2018.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kamu muslim masih diberi nikmat sehat wal'afiat. Selawat serta salam tercurah kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Peran Agen Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Pada Produk Sehatkoe di Studi Kasus pada PT Asuransi Bumiputera Muda syariah 1967 cabang serang”**.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul iman, M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh.M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Rustamunadi,M.H., Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
4. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh.M.SI., selaku Pembimbing I dan Bapak Dedi Sunardi, MH., selaku Pembimbing II yang telah memberi bimbingan, arahan dan saran–saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Indian Widi Arnowo selaku Pemimpin PT. Bumiputera Muda Syariah 1967 Cabang Serang yang telah membantu memberi informasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu seluruh Dosen, Staf dan pegawai Fakultas Ekonomi Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses menuliskan skripsi ini.

7. Bapak Giantoro Pamungkas, SE, MM. yang telah membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
8. kepada kedua Orang Tua yang saya cintai dan sayangi, bapak (Alm) H. Suaebi M.M.Pd dan Ibu Hj. Mulyati S.Pd telah Mendoakan saya dalam proses menuliskan skripsi ini.
9. Kakak yang saya sayangi Iim Mustaqim Hidayatullah yang selalu memberi perhatian lebih pada penulis baik moral maupun material yang sehingga sampai saat ini penulis belum bisa membalasnya. Terima kasih atas doa dan dukungannya sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini. Dan tidak lupa pula kepada Adik tercinta yaitu Putri Ayu Lestari yang telah memberikan support dan dukungannya.
10. Terima kasih untuk teman-teman, Diding Afendi, Irfan Ambari, Syahrul Gunawan, Muhyani, Ila Lailaturrahmah, Ardiansyah, Deden Maktarus Salam, Saepudin, dan Muhammad Tamam, dan Indah yani yang selalu meluangkan waktu bersamanya
11. Terima kasih kepada teman-teman kelas Asuransi Syariah B angkatan 2016 dan teman asuransi angkatan 2016 yang selama ini telah berjuang bersama dikampus tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 11 November 2019

Zaiz Fisabilillah
NIM:161430046

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS	iii
LEMBAR PERNYATAAN MUNAQOSAH.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
LEMBAR MOTTO HIDUP	vii
LEMBAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Peneliti Terdahulu	10
F. Kerangka Pemikiran	14
G. Metode Penelitian	18
H. Sistematika Pembahasan	25
BAB II: KAJIAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Tentang Asuransi	28
1. Pengertian Asuransi	28
2. Sejarah Asuransi	33
3. Landasan Hukum Asuransi.....	40
4. Prinsip Asuransi.....	48
5. Jenis Asuransi	50
B. Tinjauan Umum Tentang Agen.....	52
1. Kinerja Agen.....	52

2. Pengertian Agen	53
3. Tugas-Tugas Agen.....	54
4. Kewajiban dan Tanggung Jawab Agen	56
C. Tinjauan Umum Tentang Klaim	57
1. Pengertian Klaim	57
2. Jenis-Jenis Kerugian.....	59
3. Penggantian Kerugian.....	60
4. Prosedur Klaim	62
5. Jenis Produk Sehatkoe.....	67
6. Penyelesaian Sengketa Klaim pada Produk Sehatkoe	67
7. Prosedur Klaim Asuransi Pada Produk Sehatkoe.....	70
8. Prinsip Klaim dalam Syariah.....	71
9. Hal-Hal yang Membantu dalam Penyelesaian Klaim	72

BAB III : ANALISIS PERANAN AGEN DALAM MEMBANTU PENYELESAIAIN KLAIM PRODUK SEHATKOE

A. Perusahaan PT. Bumiputera Muda Syariah 1967	
Cabang Serang	77
a. Sejarah Perusahaan PT. Bumiputera Muda Syariah 1967 Cabang Serang.....	77
b. Visi dan Misi	79
c. Logo Perusahaan PT. Bumiputera Muda Syariah 1967 Cabang Serang	81
d. Modal dan Kepemilikan	83
e. Dukungan Reasuransi	84

f. Kelompok Usaha	85
g. Penghargaan.....	86
h. Struktur dan Pemodalann.....	88
i. Struktur Organisasi	89
j. Jenis ProdukPT. Bumiputera Muda Syariah 1967 Cabang Serang.....	90
k. Produk Koperasi Lainnya	92
i. Produk Perorangan	93
B. Sistem Kerja Agen pada PT.Bumiputera Muda Syariah 1967 Cabang Serang	94
C. Prosedur dan Mekanisme Agen Dalam Membantu Penyelesaian Klaim.....	97
D. Alur Penyelesaian Klaim.....	101

BAB IV: ANALISIS PERANAN AGEN DALAM MEMBANTU PENYELESAIAN KLAIM PRODUK SEHATKOE

A. Analisis Kinerja Agen dalam Membantu Penyelesaian Klaim pada Produk Sehatkoe	111
B. Standar Operasional Prosedur Peranan Agen dalam Membantu Penyelesaian Klaim Poduk Sehatkoe	121
C. Analisis Kinerja Agen Asuransi Pada Produk Sehatkoe	124
D. Analisis Kinerja Agen Asuransi dalam Membantu Penyelesaian Klaim Pada Produk Sehatkoe	127
E. Analisis Penyelesaian Klaim Pada Produk Sehatkoe dengan Persefektif Islam.....	142

BAB V	:	PENUTUP
A.		Kesimpulan 148
B.		Saran..... 149

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR.1.1 Kerangka Pemikiran.....	17
GAMBAR.2.1 Proses Klaim	66
GAMBAR.3.1 Logo Perusahaan	81
GAMBAR.3.2 Struktur Perusahaan	89
GAMBAR. 3.3 Manfaat Produk Sehatkoe	105
GAMBAR. 3.4 Kontribusi Produk Sehatkoe	105