

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan kendaraan bermotor di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang cukup pesat seiring berjalannya industri otomotif. Laju pertumbuhan kendaraan bermotor pribadi tampaknya jauh lebih menonjol dan mendominasi. Ini menunjukkan bahwa kebutuhan manusia akan kendaraan bermotor bukan hanya sebagai kebutuhan sarana angkutan saja, namun berkembang sebagai kebutuhan pribadi.

Seiring dengan beragam dan banyaknya kendaraan bermotor yang beredar, telah menimbulkan semakin padatnya kondisi lalu lintas dan risiko yang harus dihadapi oleh manusia. Risiko yang terjadi pada kendaraan bermotor seperti kecelakaan dan kehilangan kendaraan bermotor akibat berbagai sebab. Berhubung risiko itu selalu melekat dalam kehidupan manusia, maka dari itu kita harus mengelolanya dengan sebaik-baiknya. Salah satu upaya untuk menanggulangi berbagai risiko yang mungkin akan timbul yaitu dengan asuransi.

Asuransi adalah sarana untuk mengalihkan risiko yang mungkin terjadi di kemudian hari. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (selanjutnya disebut KUHD) yang berlaku di Indonesia sejak

tanggal 1 Mei 1848 memberi definisi asuransi dalam pasal 246 dengan bunyi :

“Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seseorang penanggung mengaitkan diri kepada seorang tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu”.<sup>1</sup>

Asuransi atau pertanggungan merupakan perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada pihak tertanggung. Pihak penanggung menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena mengalami kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan. Asuransi memberikan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti.<sup>2</sup>

Dalam praktik tuntutan ganti rugi yang diajukan oleh tertanggung kepada penanggung atau perusahaan asuransi juga sering disebut dengan klaim. Klaim adalah pengajuan hak yang diajukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk mendapatkan haknya berupa pertanggungan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang dibuat.

---

<sup>1</sup> Angger Sigit Pramukti dan Andre Budiman Panjaitan, *Pokok-Pokok Hukum Asuransi*, (Yogyakarta: Puataka Yustisia, 2016), h.6

<sup>2</sup> Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General) Konsep dan Sistem Operasional*. (Jakarta: Gema Insani, 2004), h.27

Dalam industri asuransi, pembayaran klaim sering kali menjadi masalah. Untuk mengetahui masalah apa saja yang biasanya terjadi dalam pengajuan klaim diperlukan analisis SWOT. Analisis SWOT untuk mengetahui apa kekuatan, kekurangan, peluang dan ancaman yang nantinya berhubungan dengan pengajuan klaim yang diajukan akan diterima atau ditolak oleh perusahaan asuransi PT. Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang.

Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strengths*) dan peluang (*Opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weaknesses*) dan ancaman (*Treats*). Proses pengambilan keputusan strategis selalu memberikan dengan pengembangan misi, tujuan, strategi, dan kebijakan perusahaan.<sup>3</sup>

Pengajuan klaim yang bermasalah pertama, tidak lengkapnya dokumen pengajuan klaim, jika dokumen ini lengkap akan menjadi kuat (*Strengths*) klaim akan diterima. Kedua, kelemahan (*Weaknesses*) kurang mengertinya atau ketidak tahuan pihak bertanggung di dalam proses dan prosedur pengajuan klaim. Ketiga,

---

<sup>3</sup> Freddy Rangkuti, *ANALISIS SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), h.19

asuransi dijadikan peluang (*Opportunities*) kejahatan bagi pemegang polis karena ketidak jujuran dalam memberikan informasi yang sebenar-benarnya sebelum menjadi pemegang polis, hal inilah yang sebenarnya selalu menimbulkan pendapat bahwa pihak asuransi terlihat mempersulit terhadap penyelesaian klaim yang diajukan. Keempat, ancaman (*Treats*) bagi pemegang polis klaim tidak di cairkan jika bermasalah, ini juga dapat menyebabkan citra perusahaan asuransi jatuh akibat peluang yang disebabkan itikad yang tidak baik.

Dari pemaparan di atas, pelulis tertarik untuk mengetahui seberapa besar kekuatan dan kelemahan serta berapa banyak peluang dan ancaman yang terdapat pada prosedur pengajuan klaim asuransi pada produk Motorkoe. Oleh karena itu, penulis tertarik menyusun skripsi dengan judul **“ANALISIS SWOT TERHADAP PROSEDUR KLAIM ASURANSI PRODUK MOTORKOE (Study pada PT. Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang)”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi ini dilihat dari faktor-faktor internal dan eksternal perusahaan yang menjadi sub-sub komponen yang berguna untuk menghasilkan suatu analisa yang komprehensif terhadap suatu prosedur pengajuan klaim produk MotorKoe.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, serta mengingat luasnya pembahasan yang diteliti, maka penulis membatasi permasalahannya hanya pada analisis SWOT prosedur pengajuan klaim sampai pada tahap proses pengambilan keputusan klaim pada produk Motorkoe yang dilakukan di PT. Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang.

### **D. Perumusan Masalah**

Sesuai dengan judul penulis kemukakan diatas dan berdasarkan latar belakang masalahnya maka dapat dirumuskan permasalahan yang ada yaitu:

1. Bagaimana prosedur pengajuan klaim asuransi produk Motorkoe PT. Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang?
2. Bagaimana analisis SWOT terhadap pengajuan klaim asuransi produk Motorkoe PT. Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang?
3. Bagaimana proses pengambilan keputusan klaim asuransi produk Motorkoe PT. Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang?

### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan masalah yang dirumuskan, maka tujuan penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui prosedur pengajuan klaim asuransi pada produk Motorkoe PT. Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang.
2. Untuk mengetahui analisis SWOT terhadap pengajuan klaim asuransi produk Motorkoe PT. Bumiputera Muda 1976 Syariah Serang.
3. Untuk mengetahui proses pengambilan keputusan klaim asuransi pada produk Motorkoe PT. Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan manfaat dari beberapa pihak diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang luas dan mendalam mengenai proses pengajuan klaim sampai dengan proses pengambilan keputusan klaim produk motorkoe pada perusahaan PT. Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang.
2. Bidang akademisi, penelitian ini diharapkan menjadi salah satu informasi dari berbagai informasi dan sebagai bahan referensi atau kajian pustaka untuk menambah informasi pada penelitian selanjutnya.

3. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat membantu memudahkan pihak-pihak terkait secara langsung maupun tidak langsung dalam mengenai pengajuan klaim yang dilakukan peserta, dan dapat dijadikan bahan acuan untuk lebih meningkatkan pelayanan terhadap pesertanya.
4. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat memberi pengetahuan kepada masyarakat tentang prosedur klaim asuransi produk motorkoe hingga proses pengambilan keputusan klaim asuransi produk motorkoe pada PT. Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang.

### **G. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Penelitian mengenai prosedur pengajuan klaim sudah banyak dilakukan, namun penelitian ini meneliti analisis SWOT terhadap prosedur pengajuan klaim belum banyak di temukan, sebagai bahan perbandingan, penulis kemukakan penelitian terdahulu yang masih berkaitan dengan skripsi ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Maimunah Lestari,<sup>4</sup> “Analisis Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT. Asuransi Takaful Umum”. Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Muamalah

---

<sup>4</sup>Siti Maimunah Lestari, “Analisis Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT. Asuransi Takaful Umum”. (Program Sarjana, UIN “Syarif Hidayatullah” Jakarta, 2010), h. 77

(Ekonomi Islam) 2010. Berdasarkan hasil penelitian skripsi ini menjelaskan tentang prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor, proses pengambilan keputusan klaim asuransi kendaraan bermotor dan perhitungan pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor, kesimpulan dari skripsi ini bahwa prosedur pengajuan klaim dengan melengkapi persyaratan klaim yang ditentukan sesuai dengan produk yang sudah diambil, faktor penentu dalam proses keputusan klaim pada PT. Asuransi Takaful Umum adalah kelengkapan dokumen yang diperlukan dan kebenaran (sah menurut hukum) dari data-data yang diajukan. Perbedaan dengan penulis adalah tidak ada analisis SWOT terhadap prosesur pengajuan klaim.

Penelitian yang dilakukan oleh Julfahmi Munjiyan,<sup>5</sup> “Analisis Proses Penyelesaian Klaim Pada Produk Asuransi *PRUpersonal Accident Death And Dosablement Syariah Dan Pruhhospital 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 Dosablement Syariah Dan Pruhhospital And Surgical*

---

<sup>5</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), h.78



*Syariah* prosesnya mudah dan cepat jika persyaratan klaim dipenuhi dan polis dalam keadaan aktif. Selain itu, masih ada peserta yang mengalami kesulitan dalam mengurus asuransi produk *PRUpersonal Accident Death And Dosablement Syariah Dan Pruhhospital And Surgical Syariah* akibat tidak memahami syarat-syarat klaim. Perbedaan dengan penulis ini adalah tidak ada analisis SWOT dan produk yang diteliti berbeda.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh TB. Kiki Rachmat Baehaki,<sup>6</sup> “Analisis Standard Operating Procedure Penyelesaian Klaim Peserta Pada Perusahaan Pialang Asuransi Syariah PT. Estika Jasatama Jakarta”. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam 2019. Berdasarkan hasil penelitian ini pelaksanaan prosedur penyelesaian klaim peserta harus sesuai dengan SOP yang berlaku pada perusahaan PT. Estika Jastama. Peserta atau pemegang polis harus melaporkan kejadian klaim pada perusahaan pialang asuransi dan memberikan dokumen-dokumen klaim yang valid untuk di proses lebih lanjut. Perbedaan dengan penulis ini adalah perbedaan tempat penelitian.

## **H. Kerangka Pemikiran**

Asuransi syari’ah disebut juga dengan asuransi ta’awun yang artinya tolong-menolong atau saling membantu, Oleh karena itu dapat

---

<sup>6</sup> TB. Kiki Rachmat Baehaki, “Analisis Standard Operating Procedure Penyelesaian Klaim Peserta Pada Perusahaan Pialang Asuransi Syariah PT. Estika Jasatama Jakarta”, (Program Sarjana, UIN “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten, 2019), h.104

diartikan bahwa asuransi ta'awun prinsip dasarnya adalah dasar syariat yang saling toleran terhadap sesama manusia untuk menjalin kebersamaan dalam meringankan bencana yang dialami peserta. Asuransi Syariah adalah suatu sistem dimana para peserta mendonasikan sebagian atau seluruh kontribusi/premi yang mereka bayar untuk digunakan membayar klaim atas musibah yang dialami oleh peserta. Proses hubungan peserta dan perusahaan dalam mekanisme pertanggung jawaban pada asuransi syariah adalah sharing of risk atau "saling menanggung risiko".<sup>7</sup>

Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strengths*) dan peluang (*Opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weaknesses*) dan ancaman (*Treats*). Proses pengambilan keputusan strategis selalu memberikan dengan pengembangan misi, tujuan, strategi, dan kebijakan perusahaan. Dengan demikian, perencana strategis (*Strategic planner*) harus menganalisis faktor-faktor strategi perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman) dalam kondisi yang ada saat ini.

---

<sup>7</sup> Modul Praktikum Operasional Asuransi Syariah, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH BANTEN 2019), h.13

Hal ini disebut dengan analisis situasi. Model yang populer untuk analisis situasi ini adalah Analisis SWOT.<sup>8</sup>

*Strengths* kekuatan dalam kelengkapan dokumen dalam pengajuan klaim. Kelemahan (*Weaknesses*) kurang mengertinya atau ketidak tahuan pihak bertanggung di dalam proses dan prosedur pengajuan klaim. Peluang (*Opportunities*) kejahatan bagi pemegang polis karena ketidak jujurannya dalam memberikan informasi yang sebenar-benarnya sebelum menjadi pemegang polis, hal inilah yang sebenarnya selalu menimbulkan pendapat bahwa pihak asuransi terlihat mempersulit terhadap penyelesaian klaim yang diajukan. Ancaman (*Treats*) bagi pemegang polis klaim tidak di cairkan jika bermasalah, ini juga dapat menyebabkan citra perusahaan asuransi jatuh akibat peluang yang disebabkan itikad yang tidak baik.

Klaim adalah pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk memperoleh 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 setelah tertanggung melaksanakan seluruh kewajibannya kepada penanggung, yaitu berupa penyelesaian pembayaran premi dengan kesepakatan sebelumnya.

---

<sup>8</sup> Freddy Rangkuti, *ANALISIS SWOT...*, h. 19-20

Klaim adalah aplikasi oleh peserta untuk memperoleh pertanggung jawaban atas kerugian yang tersedia berdasarkan perjanjian. Sedangkan, klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian tersebut. Semua usaha yang diberikan untuk menjamin hak-hak berdasarkan perjanjian tersebut. Semua usaha yang diberikan untuk menjamin hak-hak tersebut dihormati sepenuhnya sebagaimana yang seharusnya. Oleh karena itu, penting bagi pengelola asuransi syariah untuk mengatasi klaim secara efisien.<sup>9</sup>

Klaim adalah proses pengajuan oleh peserta untuk mendapatkan uang pertanggung jawaban setelah tertanggung melaksanakan seluruh kewajibannya kepada penanggung, yaitu berupa pembayaran premi sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.

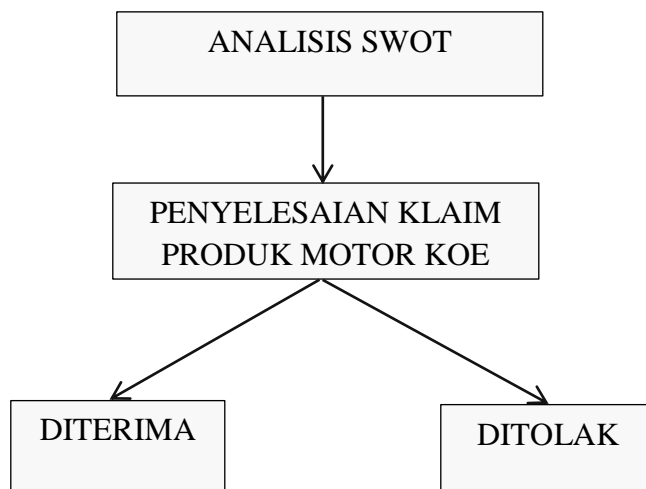
Klaim merupakan salah satu faktor penentu dalam membangun citra perusahaan asuransi, kecepatan, kesopanan, dan kewajaran perusahaan asuransi dalam mengelola klaim mencerminkan tingkat layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pesertanya sangat mempengaruhi kepuasan peserta asuransi. Reputasi perusahaan asuransi baik atau buruk dibentuk oleh cara melayani pengajuan klaim.

---

<sup>9</sup> Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah...*, h. 259

Secara umum prosedur klaim pada asuransi kerugian (umum) adalah:

1. Pemberitahuan klaim
2. Bukti klaim kerugian
3. Penyelidikan
4. Penyelesaian klaim.<sup>10</sup>



## I. Metode Penelitian

### 1. Tempat dan Waktu Penelitian

Satu hal yang penting dalam penelitian ini adalah tempat dan waktu penelitian. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Juni–Oktober 2019. Penelitian ini dilakukan di PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang yang berlokasi di

<sup>10</sup> Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah...*, h. 261-262

Pertokoan Titan Arum Blok H, Jl. Raya Serang-Cilegon Km.2 Serang Banten.

Penentuan lokasi penelitian ini dilakukan dengan beberapa pertimbangan, yaitu: *pertama*, lokasi strategis berada di pusat kota dimana banyak masyarakat yang berasuransi di perusahaan ini. *Kedua*, terdapat masalah dimana peserta tidak memahami prosedur dan dokumen yang ditentukan perusahaan. *Ketiga*, perusahaan mudah diajak bekerjasama, mudah birokrasinya dan diizinkan untuk penelitian di perusahaan ini.

## 2. Jenis Penelitian dan Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif Deskriptif. Data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar dari pada angka-angka.<sup>11</sup>

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Data Primer merupakan data yang diambil secara langsung dari sumber yang diteliti baik perorangan, kelompok dan organisasi.
- b. Data Sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik

---

<sup>11</sup> Soentro Ali Idris, *Cara Mudah Belajar Metodologi Pendidikan Penelitian Dengan Aplikasi Statistika* (Depok: PT. Taramedia Bakti Persada, 2015), h. 18

yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum.

Pada penelitian ini penulis melakukan riset ke perpustakaan untuk mencari data atau informasi melalui bacaan jurnal ilmiah, buku-buku referensi, dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

#### a. Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data dalam penelitian. Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

#### b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan dokumen dan data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara baik dan benar sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian

dokumentasi dalam penelitian ini data-data dan dan profil PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

c. Wawancara

Wawancara berarti melakukan interaksi komunikasi atau percakapan antara pewawancara dan terwawancara dengan maksud mengimpun informasi dari *interview*. *Interview* pada penelitian kualitatif adalah informasi yang dari padanya pengetahuan dan pemahaman yang diperoleh wawancara penulis mengajukan pernyataan kepada klaim adjuster, untuk mengetahui proses klaim yang nantinya akan diterima atau ditolak pada Produk Asuransi MotorKoe.

d. Pedoman Penulisan

Teknik penulisan yang penulis didapatkan bersumber dari buku “Pedoman Karya Ilmiah” yang diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negari (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun 2018.

## **J. Sistematika Pembahasan**

Dalam menyusun penelitian ini, penulisan dibagi menjadi lima bab memuat ide-ide pokok kemudian dibagi lagi menjadi sub bab, sehingga secara keseluruhan dapat menjadi satu kesatuan saling



menjelaskan sebagai satu pemikiran, secara garis besar muatan yang terkandung dalam masing-masing bab adalah sebagai berikut:

**Bab ke satu PENDAHULUAN** dalam bab ini, berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

**Bab ke dua LANDASAN TEORI** dalam bab ini, membahas tentang konsep asuransi, pengertian asuransi, pengertian asuransi syariah, dasar hukum asuransi syariah, perbedaan asuransi syariah dan asuransi konvensional, prinsip-prinsip asuransi syariah, pengertian SWOT, klaim asuransi syariah, pengertian klaim, prosedur klaim, prinsip dasar dalam penyelesaian klaim, produk asuransi motorkoe, pengertian asuransi motorkoe, manfaat atau jaminan asuransi motorkoe, ketentuan paket asuransi motorkoe, yang tidak dijamin dalam asuransi motorkoe, prosedur pengajuan klaim asuransi motorkoe.

**Bab ke tiga KONDISI OBYEKTIF DAN GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN** pada bab ini, membahas tentang kondisi obyektif PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah cabang Serang, pada bab ini berisi tentang sejarah PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah,

profil PT. Asuransi 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 analisis swot dalam penyelesaian klaim asuransi produk motorkoe.

#### **Bab ke empat PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

pada bab ini, membahas tentang hasil penelitian, berisi tentang prosedur pengajuan klaim asuransi produk MotorKoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah cabang serang, analisis SWOT terhadap pengajuan klaim asuransi pada produk MotorKoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah cabang serang, dan proses pengambilan keputusan klaim asuransi produk MotorKoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah.

**Bab ke lima PENUTUP** pada bab ini, membahas tentang kesimpulan dan saran dari apa yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya.