

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 mencotek karya tulisan orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar ke sarjanaan yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 16 Oktober
2019

Asih Nurmayanti
Nim: 151600134

ABSTRAK

Asih Nurmayanti. NIM: 151600134, judul skripsi: **Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Administrasi Klaim Pada Produk Kesehatan (Studi Pada PT. Asuransi Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang).**

Kinerja agen Asuransi sangat memiliki peranan penting dalam menjelaskan 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 Bagaimanakah kinerja agen asuransi pada produk kesehatan pada PT. Asuransi Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang? Bagaimanakah kinerja agen asuransi dalam membantu administrasi klaim produk kesehatan pada PT. Asuransi Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah kinerja agen asuransi pada produk kesehatan pada PT. Asuransi Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang, dan untuk mengetahui bagaimanakah kinerja agen asuransi dalam membantu administrasi klaim produk kesehatan pada PT. Asuransi Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif bertujuan menggali atau menjelaskan makna dibalik realita. Penelitian berpijak dari realita atau peristiwa yang berlangsung dilapangan.

Dari penelitian ini. Dapat disimpulkan secara singkat bahwa agen asuransi pada produk kesehatan tidak hanya memasarkan produk saja tetapi harus menjelaskan secara detail yang ada didalam produk kesehatan seperti maksud dan tujuan produk kesehatan, manfaat produk, prosedur penutupan polis. Dan kinerja agen asuransi dalam membantu administrasi klaim pada produk kesehatan adalah membantu persyaratan dalam proses klaim seperti memberikan informasi atau petunjuk dalam mengisi formulir rawat inap atau meninggal dunia, 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 Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang sebagian besar menjalankan kinerjanya dengan baik dalam membantu administrasi klaim khususnya produk kesehatan.

Kata Kunci: Kinerja Agen, Administrasi Klaim, Produk Kesehatan



**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 : Skripsi Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Perihal : Usulan Ujian Skripsi 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 Asih Nurmayanti, Nim: 151600134, Yang Berjudul **Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Administrasi Klaim Pada Produk Kesehatan (Studi Pada PT. Asuransi Sun Life Financial syariah Cabang Tangerang)**, 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, 16 Oktober 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Wazin, M.SI
NIP. 196302251990031005

Aan Ansori, M. KOM
NIP. 197310152007011027

PERSETUJUAN
ANALISIS KINERJA AGEN ASURANSI DALAM
MEMBANTU ADMINISTRASI PRODUK KESEHATAN

Oleh:

ASIH NURMAYANTI
NIM. 151600134

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Wazin, M.SI
NIP. 196302251990031005

Aan Ansori, M. KOM
NIP. 197310152007011027

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

PENGESAHAN

Skripsi a.n Asih Nurmayanti, Nim: 151600134, Yang Berjudul Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Administrasi klaim Produk Kesehatan (Studi pada PT Asuransi Sun Life Financial Cabang Tangerang), telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 29 Oktober 2019

Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 29 Oktober 2019

Sidang Munaqosyah

Ketua Merangkap Anggota I,

Sekretaris Merangkap Anggota II,

Dr. Budi Sudrajat, MA.
NIP. 197403072002121004

Muhamad Fadli Azim, M.Si.
NIP. 198705312019031010

Anggota:

Penguji I,

Penguji II,

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

Hendrieta Ferieka, M.Si.
NIP. 197408222005012003

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Wazin, M.SI
NIP. 196302251990031005

Aan Ansori, M. KOM
NIP. 197310152007011027

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT. Sebagai bentuk bakti, rasa hormat dan terimakasih tak terhingga. Kupersembahkan karya kecil ini kepada Bapak Mardjuki Djaja (alm) dan Ibu Roheni (almh) tersayang yang selalu ada dihati, yang telah menjadikan aku anak yang kuat.

Semoga dengan hasil karya kecil ini kalian bisa melihatku tersenyum bangga disana. Terimakasih juga kepada keluarga kandungku, teteh Iis, teteh Titin, Ka Dadi dan Ka Rahman yang selalu mendoakan dan memberikan banyak support.

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ

اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٦١﴾

dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Asih Nurmayanti, dilahirkan pada tanggal 11 April 1997 di Lebak. Merupakan putri ke lima dar lima bersaudara berasal dari pasangan Bapak Mardjuki Djaja (Alm) dan Ibu Roheni (almh).

Jenjang Pendidikan Formal yang penulis tempuh adalah Sekolah Dasar Negeri II Darmasari lulus pada tahun 2009, kemudian melanjutkan jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMP PGRI BAYAH dan lulus pada tahun 2012. Setelah itu penulis melanjutkan sekolah di Madrasah Aliyah Negeri Bayah dan lulus tahun 2015, dan penulis melanjutkan jenjang kuliah strata I di IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah 2015. Dan berubah status menjadi UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada tahun 2016.

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

1. Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Asuransi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten tahun 2016-2017 sebagai bagian eksternal.
2. Tapak Suci tahun 2017-2018 sebagai anggota.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat 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 Administrasi Klaim Pada Produk Kesehatan (Studi Pada PT. Asuransi Sunlife Financial Syariah Cabang Tangerang)*.

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 Bisnis 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 Negri Sultan Maulana hasanuddin Banten, yang telah memberikan arahan, mendidik dan memberikan motivasi kepada penulis. Semoga Allah SWT selalu membalas kebaikan bapak.
4. Bapak Dr. Wazin M. Si. Pembimbing I dan Bapak Aan Ansori, M.KOM. 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 Rustamunadi S.H, M.H Pengji I dan Ibu Hendrieta Feriska ,M,Si Penguji II yang telah memberikan pengujian dengan pengarahan yang smangat baik. Terima kasih atas pengujiannya. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Bapak dan Ibu.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan ilmu dan pendidikannya.
7. Pihak PT asuransi Sunlife Financial Syariah Cabang Tangerang 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, 16 Oktober

2019

Asih Nurmayanti

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Kerangka Pemikiran.....	5
F. Manfaat Penelitian.....	10
G. Penelitian Terdahulu.....	11
H. Metode Penelitian.....	14
I. Sitematika Penulisan	19

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Ruang Lingkup Asuransi Syariah.....	21
1. Pengertian Asuransi.....	21
2. Pengertian Asuransi Syariah	23
3. Perbedaan asuransi Syariah dan Konvensional	25
4. Dasar Hukum Asuransi Syariah	31
B. Konsep Agen	41
1. Pengertian Agen	41
2. Tugas Agen.....	43
3. Fungsi Agen	43
4. Kinerja.....	44
C. Klaim Asuransi Syariah.....	45
1. Pengertian Klaim.....	45
2. Jenis Klaim Produk Kesehatan.....	48
3. Penyelesaian Sengketa Klaim Produk Kesehatan	48
4. Prinsip Syariah dalam Klaim.....	50
5. Hal-hal yang dilakukan dalam membantu penyelesaian Klaim	51
D. Administrasi	56
1. Pengertian Administrasi Para Ahli	58
2. Unsur-unsur Administrasi.....	59

3. Ciri-ciri Administrasi.....	61
4. Fungsi Administrasi.....	62
5. Peranan Administrasi sebagai Queen of peace	64

**BAB III KONDISI OBYEKTIF PT. SUN LIFE FINANCIAL
SYARIAH KANTOR PEMASARAN SYARIAH
TANGERANG**

A. Sejarah Perusahaan PT. Sun Life Financial Syariah	67
B. Visi Dan Misi Perusahaan PT. Sun Life Financial Syariah.....	69
1. Visi	69
2. Misi.....	69
C. Produk Asuransi Jiwa Syariah pada PT. Sun Life Financial Syariah.....	70
1. Brilliance Hasanah Sejahtera	70
2. Brilliance Hasanah Protection Plus	70
3. Brilliance Hasanah Maxima (Syariah)	70
4. Brilliance Hasanah Fortune Plus (Syariah)	71
5. Brilliance Amanah (Syariah)	71
D. Konsep Sun Life Financial Syariah	72
E. Struktur Organisasi PT. Sun Life Financial Syariah Kantor Pemasaran syariah Tangerang	73

F. Penghimpunan Dana	75
G. Penyaluran Dana	77
H. Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Asuransi (Good Corporate Government) PT SunLife Financial Indonesia.	77

**BAB IV ANALISIS KINERJA AGEN ASURANSI DALAM
MEMBANTU ADMINISTRASI KLAIM PADA
PRODUK KESEHATAN**

A. Analisis Kinerja Agen dalam Membantu Administrasi Klaim Asuransi Kesehatan pada PT. Asuransi Sun Life Financial Cabang Tangerang	79
B. Sop klaim Asuransi PT. Sun Life Financial Cabang Tangerang.....	80
C. Gambaran Umum Produk Asuransi Kesehatan.....	81
D. Analisis Produk Kesehatan.....	84
E. Hal-hal yang Dapat Menyebabkan Klaim menjadi tidak dibayarkan	89
F. Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Administrasi Klaim Pada Produk Kesehatan	91

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 93

B. Saran..... 94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN