

## **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 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 ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme 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, 25 November 2019

**Shifa Fauziah**  
**NIM. 161430053**

## ABSTRAK

Nama : **Shifa Fauziah**, NIM : 161430053, Judul Skripsi : **Analisis Peran Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Pada Produk Siagakoe (Studi pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang).**

Agen asuransi adalah orang yang ditunjuk oleh perusahaan asuransi untuk memasarkan produk asuransi dari perusahaan yang bersangkutan. Kinerja agen asuransi memiliki peranan penting dalam menjalankan atau memasarkan produk asuransi yang ada di perusahaan yang bersangkutan, tidak hanya memasarkan produk saja, tetapi juga memberikan edukasi dan membangun kesadaran masyarakat akan pentingnya berasuransi, termasuk memberikan informasi atau menjelaskan prosedur klaim.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : (1) Bagaimana kinerja agen asuransi pada produk siagakoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang ? (2) Bagaimana analisis terhadap kinerja agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim pada produk siagakoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang.

Tujuan penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui kinerja agen pada produk siagakoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang (2) Untuk mengetahui hasil analisis kinerja agen dalam membantu penyelesaian klaim pada produk siagakoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang

Berdasarkan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Data yang digunakan data primer dan data sekunder. Data primer yaitu melakukan wawancara dan observasi langsung pada PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang. Data sekunder berupa bersumber dari buku-buku, website, artikel, kajian penelitian yang terdahulu yang relevan dan sumber lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim pada produk siagakoe berdasarkan SOP. Perusahaan asuransi PT. Bumiputera Muda Cabang Serang yaitu perusahaan membantu peserta dalam penyelesaian klaim asuransi seperti memberikan informasi atau menjelaskan prosedur klaim, dan meberikan petunjuk dalam mengisi formulir klaim, membantu melengkapi dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam mengajukan klaim, dan menunggu hasil verifikasi dan validasi hingga klaim keluar. Klaim akan dibayarkan sesuai dengan akad yang disepakati pada awal perjanjian, klaim dapat berbeda dengan jumlah yang sesuai dengan premi yang dibayarkan. PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang sebagian besar menjalankan kinerjanya dengan baik dalam membantu penyelesaian klaim dan sesuai dengan SOP (Standard Operasional Procedure) yang ada di perusahaan.

**Kata kunci : Peran Kinerja Agen, Penyelesaian Klaim pada Produk Siagakoe.**



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

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

---

Nomor : Nota Dinas  
Lamp : 1 (satu) Eksemplar  
Hal : **Pengajuan Munaqasah**  
**a.n. Shifa Fauziah**  
**NIM : 161430053**

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 perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Shifa Fauziah**, NIM: **161430053** dengan judul Skripsi “**ANALISIS PERAN KINERJA AGEN ASURANSI DALAM MEMBANTU PENYELESAIAN KLAIM PADA PRODUK SIAGAKOE.**”, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

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

*Wassalamu'alaikumWr. Wb.*

Serang, 25 November 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,

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

**Dr. Dedi Sunardi, M.H.**  
**NIP. 198009262009011007**

**PERSETUJUAN**

**ANALISIS PERAN KINERJA AGEN ASURANSI  
DALAM MEMEBANTU PENYELESAIAN KLAIM  
PADA PRODUK SIAGAKOE**

Oleh:

**SHIFA FAUZIAH**  
**NIM. 161430053**

Pembimbing I

Pembimbing II

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

**Dr. Dedi Sunardi, M.H.**  
**NIP. 198009262009011007**

Mengetahui,

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan  
Asuransi Syariah

**Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.**  
**NIP. 196402121991032003**

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

## PENGESAHAN

Skripsi a.n. **SHIFA FAUZIAH**, NIM: **161430053** yang berjudul: “**Analisis Peran Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Pada Produk SiagaKoe.**”, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 29 November 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 November 2019

Sidang Munaqosyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota

**Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.**

**NIP. 196402121991032003**

Anggota,

Penguji I

**Ikin Ainul Yakin, M.E.**

**NIDN. 2021079002**

Penguji II

**Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.**

**NIP. 196402121991032003**

Pembimbing I,

**Rustamunadi, S.H., M.H.**

**NIP. 196709241989031001**

Pembimbing II,

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

**NIP. 195108151981031004**

**Dr. Dedi Sunardi, M.H.**

**NIP. 198009262009011007**

## PERSEMBAHAN

Karya ini ku persembahkan untuk kedua orang tua ku yang sangat ku sayangi dan ku cintai..

Dengan mengucapkan terimakasih penulis tuturkan kepada ibu tercinta Fatimah, bapak tercinta Suhaebi, serta kakak ku yang selalu memberikan dukungan dan do'a yang tiada henti. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ibu dan bapak bahagia, karna kusadar selama ini belum bisa berbuat lebih.

Untuk keluarga besarku, selalu senantiasa memberikan do'a untuk kelancaran kuliahku, terimakasih atas ketulusan kalian, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian Aamiin..

## MOTTO

...وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ

وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

*“...dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaan-Nya.”*

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Shifa Fauziah, dilahirkan pada tanggal 09 Juni 1997, di Serang, merupakan anak ke tujuh (terakhir) dari tujuh bersaudara berasal dari pasangan Bapak Suhaebi dan Ibu Fatimah, alamat Link. Keserangan Baru RT/04 RW/04 Kel. Rawa arum, Kec. Gerogol, Kota Cilegon.

Pendidikan formal yang telah ditempuh penulis adalah sebagai berikut :

SDN Kotasari lulus pada tahun 2010, MTsN Pulomerak kemudian dirubah menjadi MTsN 3 Kota Cilegon lulus pada tahun 2013, SMA Al-Ishlah Kota Cilegon lulus pada tahun 2016, IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam kemudian diganti menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Jurusan Asuransi Syariah tahun 2016.

## 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 serta salam senantiasa tercurah kepada baginda Nabi Muhammad Saw yang telah memberikan petunjuk kepada umat manusia dengan kemuliaan akhlaknya. Dalam penelitian skripsi yang berjudul **Analisis Peran Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Pada Produk SiagaKoe PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang** merupakan tugas akhir yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Dalam menyelesaikan penulis skripsi ini tidak lepas bantuan berbagai pihak baik secara langsung tidak langsung. Karena itu melalui kesempatan ini penyusun ucapkan 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 maju.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah membantu dan memberikan 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 kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Bapak Hanafi, M.Pd., M.A., Sekretaris Jurusan Asuransi Syariah yang telah memberikan nasehat, pengarahan, motivasi, koreksi, dan meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. H. M. A. Tihami, M.A., M.M. pembimbing 1 dan bapak Dedi Sunardi, MH. Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan motivasi, koreksi, perbaikan di dalam skripsi ini.
6. Segenap Dosen dan Staff Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengajarkan ilmunya kepada penulis sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepala cabang, karyawan dan agen PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya hanya kepada Alla peyusun berserah diri dan semoga seluruh amal kebaikan dari semua pihak mendapatkan balasan dari Allah SWT dan menjadi amal penyelamat di dunia dan akhirat. Aamiin. Penyusun berharap kiranya karya tulis ini turut mewarnai ilmu pengetahuan dan dapat memberikan manfaat kepada penulis khususnya, dan pempa pada umumnya.

Serang, 25 November 2019

**SHIFA FAUZIAH**