

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Asuransi atau pertanggungan yang merupakan terjemahan dari insurance atau verzekering atau assurance, timbul karena kebutuhan manusia. seperti telah dimaklumi, bahwa dalam mengarungi hidup dan kehidupan ini, manusia selalu dihadapkan kepada sesuatu yang tidak pasti yang mungkin menguntungkan tetapi mungkin pula sebaliknya.¹

Apabila peristiwa yang tidak pasti tersebut terjadi dan menguntungkan atau menyenangkan, akan merupakan suatu keberuntungan yang tentu diharapkan. Akan tetapi, keadaanya tidak selalu demikian. Dapat saja terjadi suatu peristiwa negatif yang merugikan baik dirinya, keluarga maupun kekayaannya. mereka yang memiliki rumah, kemungkinan mengalami suatu peristiwa yang tidak

¹ Man Suparman Sastrawidjaja, *Aspek-Aspek Hukum Asuransi dan Surat Berharga*, (Bandung: PT. Alumni), hlm 1

diinginkan. Rumah yang bersangkutan dapat didera banjir, gempa, roboh atau dimasuki pencuri. Demikian juga, mereka yang mempunyai sejumlah uang, suatu ketika mungkin tertimpa musibah dengan hilang atau dicuri nya tersebut.²

Lain halnya dengan asuransi syariah. Asuransi dalam literatur keislaman lebih banyak bernuansa sosial daripada bernuansa ekonomi atau keuntungan bisnis. Hal ini dikarenakan oleh aspek tolong-menolong yang menjadi dasar utama dalam menegakkan praktik asuransi dalam islam. Maka, tatkala konsep asuransi tersebut dikemas dalam sebuah organisasi perusahaan yang berorientasi kepada keuntungan, akan berakibat pada penggabungan antara dua visi yang berbeda, yaitu visi sosial yang menjadi landasan utama dan visi ekonomi yang merupakan landasan periferal (tambahan).³

² Man Suparman Sastrawidjaja, *Aspek-Aspek Hukum Asuransi dan Surat Berharga*, 1-2

³ A. M. Hasan Ali, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam* (Jakarta: Kencana, 2004), hlm 55

Asuransi syariah (Ta'min, Takaful, atau Tadamun) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong diantara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau dana tabarru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan ketentuan syariah.⁴

Resiko dapat diminimalisirkan agar tidak menjadi suatu kerugian yang besar dan bisa memperburuk perekonomian seseorang, yaitu dengan mempercayakan keuangan kita kepada lembaga keuangan yang mampu menampung sebagian resiko-resiko yang terjadi dikemudian hari, yang mampu menggantikan nilai kerugian secara financial. Lembaga yang dimaksud adalah asuransi. Namun tuntutan ganti kerugian oleh tertanggung kepada penanggung inilah yang biasanya disebut klaim. Dalam mengadakan perjanjian apapun, walaupun sudah diupayakan agar semua kata-kata perumusan dalam

⁴ M. Nur Rianto Al Arif, *Pemasaran Strategik Pada Asuransi Syariah*, (Bekasi: Gramata Publishing), 2015, hlm 7

perjanjian itu dituliskan secara ringkas sederhana dan tegas dalam pelaksanaannya masih sering menimbulkan masalah.⁵ Disamping itu, terdapat keharusan penyelesaian klaim asuransi jiwa dengan sebaik-baiknya alasan yang dicari-cari untuk menolak klaim asuransi konsumen harusnya dihindari.

Dengan itu dibutuhkan peran dari seseorang yang bertugas dari pihak asuransi untuk mengurus dan menyelesaikan permasalahan dilapangan kepada pihak tertanggung untuk proses klaim, orang ini dinamakan agen asuransi.

Kinerja agen Asuransi sangat memiliki peranan penting dalam menjalankan atau memasarkan asuransinya, karena agen merupakan roda dari lancarnya suatu perusahaan dalam mengenalkan produk-produk yang ada pada asuransi.⁶

⁵ Agus Prawoto, *Hukum Asuransi Dan Kesehatan Perusahaan Asuransi* (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 1995), 133

⁶ Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah Berkah Terakhir Yang Tak Terduga*, (Yogyakarta: ANDI, 2016), 84

Di sisi lain pengertian kinerja merupakan sarana alat (means) untuk mengukur hasil atau suatu aktivitas, kegiatan, atau proses dan bukan hasil dan tujuan itu sendiri (ends). “peran kinerja bagi organisasi sektor publik adalah pemberian tanda atau rambu-rambu bagi manajer dan pihak luar untuk menilai kinerja organisasi”. Kinerja akan bermanfaat apabila digunakan untuk mengukur sesuatu. Dengan demikian peran utama kinerja adalah sebagai alat untuk mengukur kinerja. Kinerja juga berperan sebagai pembanding terbaik.⁷

Berdasarkan hambatan-hambatan pada saat pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi, beberapa contoh kasusnya yaitu lambannya penanganan berkenaan dengan cairnya uang tuntutan ganti rugi disebabkan karena lambannya proses persetujuan dari kantor pusat perusahaan asuransi, perubahan polis asuransi dengan alasan agen petugas penagih asuransi belum menyerahkan premi pemegang polis kepada perusahaan, kelalaian agen

⁷ Mahmudin, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta, UUP STIM YKPN, 2013), 155

petugas asuransi sehingga dibebankan kepada pemegang polis, hambatan penyelesaian klaim asuransi karena disebabkan tidak lengkapnya dokumen-dokumen yang harus dipenuhi pada saat pengajuan klaim sehingga hal ini dapat memperlambat proses pelaksanaan klaim asuransi.

Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kinerja agen dalam membantu penyelesaian klaim. Oleh karena itu, dalam skripsi ini penulis memiliki judul: **“ANALISIS PERAN KINERJA AGEN ASURANSI DALAM MEMBANTU PENYELESAIAN KLAIM PADA PRODUK SIAGAKOE.”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran kinerja agen asuransi pada produk Siagakoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang?
2. Bagaimana analisis terhadap peran kinerja agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim pada

produk Siagakoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang?

C. Batasan Masalah

Mengingat luasnya pembahasan yang akan diteliti dan juga agar tidak meluaskan pembahasan, maka dilakukan pembatasan masalah antara lain:

1. Tempat penelitian dilakukan di PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang.
2. Kinerja-kinerja banyak dilakukan. Oleh karena itu, penulis membatasi variabel-variabel yang menjadi objek penelitian, dalam penelitian ini adalah analisis kinerja agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim pada produk siagakoe

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui peran kinerja agen pada produk siagakoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang.
2. Untuk mengetahui hasil analisis peran kinerja agen dalam membantu penyelesaian klaim pada produk

siagakoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang.

E. Kerangka Pemikiran

Agen asuransi adalah orang di tunjuk oleh perusahaan asuransi untuk memasarkan produk asuransi dari perusahaan yang bersangkutan. Sebagai agen, ia mempunyai kewenangan untuk mewakili perusahaan asuransi dan melakukan transaksi dengan calon tertanggung. Berurusan dengan agen sama artinya berurusan langsung dengan perusahaan asuransi.⁸

Kinerja agen merupakan akumulasi hasil yang diperoleh agen baik secara individu maupun dalam perusahaan. Memiliki kinerja yang unggul bila target yang diterapkan oleh perusahaan tercapai. Misalnya, jumlah produk yang dijual mengalami peningkatan dan kepuasan nasabah dalam penyelesaian klaim.

Klaim adalah aplikasi oleh peserta untuk memperoleh pertanggungan atas kerugian yang tersedia

⁸ Ketut Sendra, *Klaim Asuransi Gampang* (Jakarta: BMAI, 2009)

berdasarkan perjanjian. Sedangkan, klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian tersebut. Semua usaha yang diberikan untuk menjamin hak-hak tersebut dihormati sepenuhnya sebagaimana yang seharusnya. Oleh karena itu, penting bagi pengelolaan asuransi syariah untuk mengatasi klaim efisien.

Dalam sebuah perusahaan baik itu bergerak dibidang barang atau jasa terdapat sebuah prosedur yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Biasanya disebut dengan SOP (Standard Operational Procedure). SOP (Standard Operational Procedure) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan tersebut. Menurut Moekijat Standard Operational Procedure (SOP) adalah urutan langkah-langkah atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan, dimana pekerjaan tersebut dilakukan, bilamana melakukannya, dimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.⁹

⁹ <https://www.jurnal.id>

Standard Operasional Procedure diterapkan bertujuan untuk memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan dalam perusahaan dapat terkontrol sehingga target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal..¹⁰

Seorang agen dalam menjalankan tugasnya terdapat strategi yang dinamakan SOP (Standard Operasional Procedur), karena SOP dapat mempermudah proses kerja karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen dan berfungsi secara efisien sesuai dengan visi dan misi perusahaan..¹¹

Selain itu SOP juga di jadikan sebagai sebuah acuan bekerja sesuai dengan alat penilaian kinerja karyawan. Di dalam setiap perusahaan, SOP memiliki peran yang sangat penting. SOP dapat dijadikan pedoman untuk mengantisipasi sebagai situasi ketika perusahaan sedang dijalankan. sebuah bisnis yang sedang berkembang

¹⁰eprints.umk.ac.id

¹¹ eprints.umk.ac.id

akan mencapai konsistensi jika dapat mematuhi SOP yang telah diterapkan.¹²

F. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan baru di dalamnya.

1. Bagi penulis, penelitian ini merupakan salah satu karya tulis ilmiah yang dijadikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana, dan penelitian ini juga dapat menjadi ilmu pengetahuan yang baru mengenai agen yang belum didapatkan sehingga penulis mengetahui bagaimana perkembangan yang terjadi.
2. Bagi perusahaan, dengan penulisan ini diharapkan membantu memudahkan pihak-pihak terkait secara langsung maupun tidak langsung dalam upaya mengoptimalkan proses kinerja agen.
3. Bagi akademisi, penulisan ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih pemikiran pengetahuan

¹² <https://www.jabetto.com>

sehingga dapat menjadi bahan pembelajaran yang bisa di sampaikan kepada mahasiswanya dan dapat menjadikan masukan baru serta menambah bahan referensi untuk dijadikan penelitian dimasa yang akan datang.

4. Bagi masyarakat, dengan adanya penulisan ini diharapkan bisa memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kinerja agen asuransi syariah

G. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai proses penyelesaian klaim sudah banyak dilakukan, namun peneliti yang meneliti kinerja agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim pada produk siagakoe belum banyak ditemukan. Sebagai bahan perbandingan, penulis kemukakan penelitian terlebih dahulu yang masih berkaitan dengan penulisan skripsi ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Julfahmi Munjiyan,¹³ “Analisis Penyelesaian Klaim Pada Produk Asuransi PRUpersonal Accident Death And Disablement Syariah Dan Pruhospital And Surgical Syariah Pada PT. Prudential Assurance Indonesia Cabang Ciputat Bekasi”. Skripsi Fakultas Syariah dan hukum Muamalat (Ekonomi Syariah) 2015. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa klaim asuransi kesehatan pada produk *Prupersonal Accident Death and Disablement Syariah* dan *Pruhospital and Surgical Syariah* prosesnya mudah dan cepat jika persyaratan klaim dipenuhi dan polis dalam keadaan aktif dalam mengurus asuransi syariah kesehatan produk *Prupersonal Accident Death and Disablement Syariah* dan *Pruhospital and Surgical Syariah* akibat tidak memahami syarat – syarat klaim. Perbedaan dengan penelitian penulis

¹³ 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), 78

adalah tidak ada kinerja agen dan produk yang diteliti berbeda.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Eri Christanto,¹⁴ “Penyelesaian Klaim Asuransi TKI pada PT. Asuransi Jasa Indonesia”. Skripsi Fakultas Hukum 2008. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi dalam penyelesaian klaim asuransi TKI oleh PT. Asuransi Jasa Indonesia terbagi menjadi kendala eksternal dan kendala internal. Kendala eksternal diantaranya adalah kurangnya pemahaman masyarakat dan pengaruh dari suatu kejadian yang membuat trauma bagi tertanggung, sedangkan kendala internal terjadi karena kurangnya perwakilan penanggung yang berada diluar negeri yang berakibat terhadap pengumpulan dokumen pendukung klaim yang membutuhkan waktu yang cukup lama. Padahal dalam proses penyelesaian klaim

¹⁴ Erik Christanto, “*Penyelesaian Klaim Asuransi TKI: Studi atas PT. Asuransi Jasa Indonesia*,” (Program Sarjana, Universitas Sebelas Maret,” Surakarta, 2008), 81-82

dituntut dapat terselesaikan dalam waktu 7 hari kerja. Tetapi PT. Asuransi Jasa Indonesia telah mempunyai cara untuk menyelesaikan kendala-kendala tersebut yaitu giat melakukan sosialisasi tentang asuransi TKI ke daerah-daerah bahkan sampai ke daerah ploksok, melakukan survey berdasar penglihatan apabila survey wawancara tidak berjalan dengan baik dan memperbanyak jumlah perwakilan diluar negeri. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah tidak ada kinerja agen dan perbedaan studi kasus.

Penelitian terdahulu yang lainnya dilakukan oleh Noviyarni,¹⁵ “Peranan Agen Dalam Meningkatkan Nasabah Asuransi Syariah di PT. Bumi Putera Cabang Ciputat”. Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum 2011. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa agen mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan nasabah asuransi syariah, agen

¹⁵ Noviyarni, “Peranan Agen Dalam Meningkatkan Nasabah Asuransi Syariah Studi atas PT. Bumi Putera Syariah Cabang Ciputat,” (Program Sarjana UIN “Syarif Hidayatullah” Jakarta 2011), 54

juga berperan dalam mempertahankan dan meningkatkan pasar yang sudah ada dengan berupaya untuk selalu menjaga komunikasi dengan pelanggan dalam rangka memberikan pelayanan terbaik, selain itu agen berperandalam melakukan kegiatan pendidikan kepada masyarakat dengan mengenalkan perencanaan keuangan dan pengelolaan risiko dalam asuransi, seorang agen juga berperan menyeleksi risiko diri peserta dengan cara mengidentifikasi dan mengukur besarnya risiko yang mungkin terjadi dan menentukan metode yang terbaik untuk menangani identifikasi risiko tersebut. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah proses penyelesaian klaim.

Penelitian yang dilakukan oleh Ferry Budi Firmansyah,¹⁶ “Analisis Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Kinerja Agen Asuransi PT. Asuransi Jiwasraya Kantor Cabang Bandung Timur”. Skripsi

¹⁶ Ferry Budi Firmansyah, “Analisis Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Kinerja Agen Asuransi PT. Asuransi Jiwasraya Kantor Cabang Bandung Timur, (Program Sarjana, Politeknik Negeri Bandung, 2017)

Program Studi Manajemen Pemasaran Jurusan Administrasi niaga 2017. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor kebutuhan, faktor *reward*, faktor komisi, faktor kemampuan, faktor lingkungan kerja, dan faktor bakat memiliki pengaruh terhadap kinerja agen,. Selain itu diketahui pula bahwa faktor kemampuan memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kinerja agen. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah tidak ada proses penyelesaian klaim dan perbedaan studi kasus.

Penelitian yang dilakukan oleh Widya Sofyanto,¹⁷ “Penyelesain Klaim Asuransi Kesehatan Di PT. Askes (Persero) Cabang Utama”. Tesis Magister Kenotariatan 2009. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penyelesaian pembayaran klaim asuransi kesehatan di PT. Askes (Persero) Indonesia mempunyai 2 (dua) cara cara yaitu dengan

¹⁷ Widya Sofyanto, “Penyelesain Klaim Asuransi Kesehatan Di PT. Askes (Persero) Cabang Utama”, (Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro Semarang), Semarang 2009.

klaim perorangan dan klaim kolektif. Sehingga peserta Askes dapat mengetahui bagaimana penyelesaian klaim tersebut dapat dilaksanakan. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa dan upaya-upaya apa saja yang dilakukan PT. Askes apabila klaim tidak terpenuhi. PT. Askes (Persero) Indonesia berupaya untuk memberikan jaminan sosial kepada peserta Asuransi Kesehatan, tetapi dalam hal ini peserta harus mengetahui hak dan kewajibannya serta harus mengikuti peraturan yang ada, oleh karena itu peserta harus memenuhi persyaratan dan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh kantor PT. Askes (Persero) Indonesia. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah tidak ada kinerja agen asuransi dan produk yang diteliti berbeda.

H. Metodologi Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian yang akan diteliti ini adalah kinerja agen asuransi dalam

membantu penyelesaian klaim pada produk siagakoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Cabang Serang.

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Salah satu hal yang paling penting dalam penelitian ini adalah menentukan waktu dan tempat penelitian. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Juli-September 2019, penelitian ini dilakukan di PT. Asuransi Bumiputera Cabang Serang yang berlokasi di Serang Ruko Titan Arum, Jalan Raya Cilegon, Dragon, Kec. Taktakan, Kota Serang, Banten.

B. Jenis Penelitian

jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yakni penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-

kata dan bahasa, pada suatu konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.¹⁸

C. Teknik Pengumpulan Data

a) Observasi

Observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.¹⁹ Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung mengenai kegiatan yang dilakukan oleh agen. Dalam hal ini penelitian melakukan observasi di PT. Asuransi Bumiputera Muda Cabang Serang.

¹⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 2010), 6.

¹⁹ Sugiono, *Metode Penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D* (Bandung: alfabeta,2014), 145.

b) Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat dan sebagainya. Penulis melakukan pengumpulan data yang relevan yaitu berupa arsip-arsip, buku-buku, catatan-catatan lainnya, yang berhubungan dengan penelitian ini.

c) Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal

dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.²⁰ Dalam hal ini penulis melakukan wawancara kepada narasumber yaitu nasabah PT. Asuransi Bumiputera Muda Cabang Serang.

d) Teknik Analisis Data

proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan, yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya.²¹

137 ²⁰ Sugiono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*,

²¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 247.

I. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan pemahaman dan gambaran yang sistematis dalam penulisan skripsi ini penulis berpedoman pada penulisan karya ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) “Sultan Maulana Hasanuddin Banten” terdiri dari :

Bab Ke-satu, pendahuluan, bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kerangka pemikiran, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, sistematika penulisan.

Bab Ke-dua, kajian pustaka, bab ini menguraikan tentang pengertian kinerja agen, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja agen, fungsi agen dalam perusahaan asuransi syariah, kewajiban agen asuransi syariah, tugas agen asuransi syariah, pengertian asuransi syariah, prinsip asuransi syariah, jenis asuransi syariah, pengertian produk, karakteristik

produk, jenis-jenis produk, pengertian klaim asuransi syariah, syarat-syarat klaim asuransi, prinsip dasar asuransi dalam penyelesaian klaim, prosedur pengajuan klaim kecelakaan diri siagaKoe, penyebab klaim asuransi ditolak, hal-hal yang dilakukan dalam membantu penyelesaian klaim, sumber hukum asuransi syariah, perundang-undangan.

Bab Ke-tiga mekanisme kinerja agen asuransi dalam penyelesaian klaim pada produk siagakoe bab ini menguraikan tentang profile perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, jenis-jenis produk PT. Bumiputera Muda 1967, peran kinerja agen, penyelesaian klaim pada produk siagakoe.

Bab Ke-empat hasil penelitian dan pembahasan, bab ini menguraikan tentang kinerja agen pada produk siagakoe, analisis kinerja agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim pada produk siagakoe, penyelesaian klaim produk siagakoe berdasarkan perspektif syariah.

Bab Ke-lima kesimpulan dan saran bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan serta saran untuk penelitian.