BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masalah kehidupan manusia modern sudah sedemikian erat dengan berbagai ancaman dan risiko bahaya, yang dipicu sendiri oleh kelemahannya, kesalahan-kesalahannya. Manusia tidak dapat mengetahui apa yang akan ia perbuat esok hari, dan manusia pun tidak mengetahui dibumi mana ia meninggal dunia. Manusia setiap waktu dihadapkan dengan sederet bahaya yang mengancam jiwa, harta, kehormatan, agama, dan tanah airnya. Ancaman-ancaman bahaya ini menimbulkan rasa takut dan cemas pada diri manusia sehingga membutuhkan penelitian dan analisis lebih lanjut untuk bisa menjelaskan mekanisme untuk melindungi diri dari marabahaya tersebut. Dan inilah yang menjadi salah satu alasan pendirian perusahaan-perusahaan asuransi jasa asuransi

Lembaga keuangan yang ada di indonesia semakin berkembang. Tidak hanya lembaga keuangan syariah namun lembaga keuangan konvensional pun telah memiliki cabang yang berlandaskan syariah. Seperti asuransi pada umumnya masyarakat lebih sering mengenal asuransi dalam sistem konvensional dari pada asuransi syariah yang

baru mulai berkembang saat ini. Asuransi konvensional lebih di kenal karena lebih awal mengambil hati masyarakat.

Adapun lembaga asuransi, baik konvensional maupun yang syari'ah meningkat cukup signifikan. Hingga akhir juni 2013 terdapat 139 perusahaan asuransi dan reasuransi di indonesia. Jumlah tersebut sudah termasuk perusahaan asuransi syariah *full flage* sebanyak 5 (lima) perusahaan. Dicanangkannya asuransi mikro oleh pemerintah, maka asuransi syari'ah bisa mengambil bagian yang strategis. Asuransi mikro ini dikhususkan untuk masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah, dengan premi yang murah dan klaim yang mudah. Asuransi mikro syaria'ah bisa menjadi alternatif bagi masyarakat yang tidak menginginkan asuransi mikro konvensional.[1]

Otoritas jasa keuangan mencatat perkembangan industri asuransi hingga mei 2018 masih signifikan. Deputi komisioner manajemen strategis dan logistik anto prabowo menjelaskan hingga bulan itu pendapatan premi asurani jiwa dan asuransi umum, serta reasuransi masih bertumbuh tinggi dibandingkan periode yang sama. Premi asuransi jiwa dan asuransi umum/reasuransi masing-masing tumbuh tinggi sebesar 31,49% dan 19,28%.

---

[1] Kuat ismanto, (Asuransi Perspektif Maqasid Asy-Syariah,2016) h.4-5.

Pada periode yang sama, tingkat solvabilitas atau risk based capital (RBC) industri asuransi pun masih aman. RBC sektor asuransi umum masih terjaga di kisaran 319% tingkat solvabilitas sektor asuransi jiwa bahkan lebih tinggii. RBC asuransi umum dan asuransi jiwa masing-masing sebesar 319% dan 442%. Secara umum rapat dewan komisioner (RDK) OJK menilai bahwa stabilitas sektor jasa keuangan kondisi likuiditas di pasar keuangan indonesia masih dalam kondisi terjaga[2].

Keberadaan perusahaan asuransi pada hakikatnya adalah sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat untuk memberikan perlindungan kepada pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian akibat suatu peristiwa yang tak terduga. Perusahaan asuransi di beri kepercayaan (amanah) oleh para peserta untuk mengelola premi, mengembangkan dengan jalan yang halal, memberikan santunan kepada yang mengalami musibah sesuai isi akta perjanjian yang telah disepakati. Kehadiran asuransi syariah benar-benar mampu menjawab berbagai harapan dan keinginan yang dikehendaki masyarakat indonesia (khususnya yang beragama Islam) dalam upaya memenuhi cita-citanya untuk mewujudkan kesejahteraan

---

[2] "Pertumbuhan indusri asuransi masih signifikan hingga mei 2018" http://finansial. bisnis.com

ekonomi yang lebih adil dan lebih merata sesuai dengan yang diajarkan al-Islam. Asuransi syariah adalah suatu pengaturan pengelolaan risiko yang memenuhi ketentuan syariah, tolong-menolong secara mutual melibatkan peserta dan operator. Dalam pengelolaan dan penanggungan risiko, asuransi syariah tidak memperbolehkan adanya gharar (ketidakpastian atau spekulasi) dan maisir (perjudian) serta riba (bunga). ketiga larangan ini yang harus dihindari dalam praktik asuransi syariah, dan yang menjadi pembeda utama dengan asuransi konvensional.

Dalam menjalankan usahanya , perusahaan asuransi syariah dan reasuransi syariah berpedoman pada kitab suci al-qur'an dan hadits, serta fatwa yang dikeluarkan oleh dewan syariah nasioanl majelis ulama indonesia (DSN MUI), di antaranya tentang pedoman umum asuransi syariah disamping itu pemerintah telah mengeluarkan perundang-undangan untuk mengatur pelaksanaan sistem syariah di indonesia seperti yang tertera dalam keputusan menteri keuangan republik indonesia nomor 426/kmk.06/2003 tentang perizinan usaha dan kelembagaan perusahaan asuransi dan perusahaan reasuransi. Peraturan inilah yang dapat dijadikan dasar untuk mendirikan asuransi syariah sebagaimana ketenytuan dalam pasal 3 yang menyebutkan

bahwa “setiap pihak dapat melakukan usaha asuransi atau reasuransi berdasarkan prinsip syariah”. asuransi syariah sebagai salah satu lembaga keuangan nonbank yang melakukan transaksi bisnis secara sistem oprasional didasarkan atas pedoman syariah Islam. Sehingga segala bentuk kagiatan yang dilakukannya, baik kegiatan internal perusahaan maupun eksternal perusahaan seperti kegiatan perjanjian (akad), mekanisme pengelolaan dana, mekanisme operasional perusahaan, budaya perusahaan, pemasaran, produk dan sebagainya harus sesuai dengan syariah Islam. Asuransi syariah dengan perjanjian di awal yang jelas dn transparan dengan akad yang sesuai syariah, dimana dana-dana dan premi asuransi yang terkumpul (disebut juga dengan dana tabarru’) akan dikelola secara profesional oleh perusahaan asuransi syariah melalui investasi syar’I dengan berlandaskan prinsip syariah. Dana yang dikelola tersebut (dana tabarru) nantinya akan dipergunakan untuk menghadapi dan mngantisipasi terjadinya musibah/bencana/klaim yang terjadi diantara peserta asuransi. Konsep asuransi syariah berdasarkan konsep takaful yang merupakan perpaduan rasa tanggung jawab dan persaudaraan antara peserta. Takaful yang berarti saling meanggung/ memikul risiko antar umat manusia merupakan dasar pijakan kegiatan manusia sebagai makhluk

sosial. Saling pikul risiko ini dilakukan atas dasar saling tolong menolong dalam kebaikan dengan cara, setiap orang mengeluarkan dana kebajikan (tabarru) yang ditujukan untuk menanggung risiko tersebut. Prinsip utama dalam perasuransian syariah adalah wata”awanu ‘alal birri wa taqwa (tolong menolonglah kamu sekalian dalam kebaikan dan taqwa) dan al-takmin (rasa aman). prinsip ini menjadikan para anggota atau peserta asuransi sebagai sebuah keluarga besar yang satu dengan yang lainnya saling menjamin dan menanggung risiko. Hal ini disebabkan transaksi yang dibuat dalam asuransi takaful adalah akad takafuli (saling menaggung). skema hubungan si penanggung (perysahaan) dan tertanggung (nasabah) dalam asuransi syariah juga berbeda dengan asuransi konvensional.

Jika asuransi konvensional skemanya adalah transfer risiko, di asuransi syariah sistemnya berbagi risiko (*risk sharing*). inti hubungan penanggung dan tertanggung adalah tolong-menolong, bukan pemindahan risiko dari peserta asuransi kepada perusahaan asuransi. Beberapa jenis terbaru sistem asuransi bermunculan pada beberapa dekade terakhir, di antaranya asuransi kesehatan khusus, asuransi perkawinan, asuransi pendidikan, asuransi dana pensiun, dan lain sebagainya.

Ada tiga hal yang perlu dipersiapkan dalam menyongsong pensiun, yaitu aspek keuangan, aspek pengisian waktu, juga masalah kesehatan. Oleh karena itu setiap warga negara harus memiliki dana investasi salah satunya dana pensiun ini, tujuan dana pensiun itu sangatlah penting untuk seorang lansia. Setiap orang menginginkan masa depan yang cerah tak hanya bagi anak-anak mereka tetapi juga untuk dirinya sendiri dimasa tua yang akan datang nantinya, namun banyak orang yang khawatir akan melonjaknya biaya hidup sedang mereka sudah tidak bisa seproduktif dulu lagi dan khawatir jika terjadi sakit terhadap mereka.

Karena saat ini banyak juga terjadi dimana seorang lansia yang mepunyai harapan pada anaknya untuk bisa selalu membantu mereka tidak hanya mengenai masalah perhatian tetapi lebih dari itu (jaminan financial).

Solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut yaitu dengan menggunakan asuransi dana pensiun. Asuransi dana pensiun adalah suatu bentuk perlindungan bagi lansia. Pada umumnya asuransi dana pensiun memberikan dua fungsi yaitu fungsi proteksi dan fungsi investasi. Fungsi proteksi akan menanggung risiko kematian dengan menjanjikan sejumlah uang pertanggungan jika mengalami kematian,

umumnya jumlah uang pertanggungan yang diberikan disesuaikan dengan biaya tanggungan dana pensiun yang sudah disepakati dalam polis sehingga nasabah akan tetap dapat meneruskan masa lansianya dengan terminimalisirnya biaya hidup. Sedangkan fungsi investasinya adalah dengan menginvestasikan dan mengelola sebagian premi sehingga dapat menghasilkan keuntungan tertentu.

Memilih asuransi dana pensiun tentu harus memilih asuransi yang aman, dengan kata lain untuk menggunakan produk tersebut harus yang di benarkan syariat Islam, dimana harus lepas dari praktek gharar, maisir, dan riba. Hal ini dapat dilihat dalam sistem operasional yang dilakukan, dimana dalam pengelolaan dananya dapat memisahkan antara rekening dana peserta dengan rekening tabarru', dengan tujuan untuk menghindarkan pencampuran dan. Dana peserta yang terkumpul disatukan kedalam kumpulan dana peserta untuk diinvestasikan pada instrumen yang dibenarkan Islam.

Pada umumnya setiap asuransi memiliki prosedur pengajuan suatu produk yang berbeda. Dalam operasionalnya asuransi syariah memiliki dua aktivitas utama yaitu kegiatan penghimpunan dana atau pendanaan *(finding)* dan kegiatan pembiayaan *(financing).*

Dari analisis *Prosedur Pengajuan Klaim Dana Pensiun* pada pt.sun life financial syariah cabang tangerang , dapat diketahui bentuk dan pelaksanaan prosedur pengajuan klaim dana pensiun PT.Sunlife Financial Syariah.

Salah satu kasus asuransi dalam pengajuan klaim dari masyarakat kepada perusahaan adalah masuknya mudah, namun klaimnya susah, sudah bayar premi ketika akan melakukan klaim tetapi malah dipersulit.[3]

Dari latar belakang dan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelian dengan judul "Prosedur Pengajuan Klaim Dana Asuransi Pada PT.Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang".

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan tema dalam penelitian ini, Masalah yang diteliti adalah mengenai *Prosedur Pengajuan Klaim Dana Pensiun Asuransi Pada Pt. Sun life financial syariah cabang tangerang.* Peneliti memilih judul tersebut karena untuk mengetahui prosedur pengajuan klaim dana pensiun asuransi pada pt. Sunlife financial syariah cabang tangerang.

[3] Darmawati, direktur sunlife cabang tangerang dengan di kantornya, tanggal 15 April 2019

C. Perumusan Masalah

Dari pembatas masalah tersebut maka rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur pengajuan Klaim Dana Pensiun di PT.Sun Life Finansial Syariah cabang tangerang ?
2. Bagaimana Syarat-syarat pengajuan klaim dana pensiun pada PT.Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang ?

D. Pembatasan masalah

Penelitian ini hanya menganalisis prosedur pengajuan klaim dana pensiun tipe asuransi umum *all risk sharia incurrance sharia* pada pt.sun life financial syariah cabang tangerang.

E. Tujuan penelitian

Dari rumusan masalah tersebut maka tujuan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tentang prosedur pengajuan klaim dana pension asuransi di pt.sun life financial syariah cabang tangerang.
2. Untuk mengetahui syarat-syarat prosedur pengajuan klaim dana pensiun di PT.Sun Life Finansial Syariah Cabang Tangerang.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini, yaitu:

1. Bagi penulis, hasil penelitian in dapat memberikan pengetahuan yang luas dan mendalam mengenai prosedur pengajuan klaim dana pensiun pada pt.sun life financial syariah cabang tangerang.
2. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan menjadi salah satu informasi dari berbagai informasi dan sebagai bahan referensi atau kajian pustaka untuk menambah informasi penelitian selanjutnya
3. Bagi masyarakat, penelitain ini dapat memberi pengetahuan kepada masyarakat tentang *Prosedur Pengajuan Klaim Dana Pensiun* pt. Sun life financial syariah cabang tangerang.

G. Kerangka Pemikiran

Setiap perusahaan memiliki *Prosedur Pengajuan Klaim* (PPK) sesuai dengan keadaan perusahaan, fungsi dan tujuan perusahaan. Pada penelitian ini penelii akan menganalisis *Prosedur Pengajuan Klaim Dana Pensiun* pada pt.sun life financial suariah cabang tangerang.

Definisi asuransi menurut undang-undang republik indonesia nomor 2 tahun 1992 tentang usaha perasuransian bab 1, pasal 1 : ‘ Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau

lebih, dengan mana pihak penanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikakn penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang di dasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan, sedangkan dalam bahasa arab asuransi disebut at- ta'min, penanggung di sebut mu'amminsedangkan tertanggung disebut mu'amman lahu atau musta'min. Menta'mmin kan sesuatu adalah artinya seseorang membayar atau meneyerahkan uang cicilan untuk agar ia tahu ahli warisnya mendapatkan sejumlah uang sebagaimana yang telah disepakati, atau untuk mendapatkan ganti terhadap harta yang hilang , dikatakan seseorang mempertanggung mkan atau mengasuransikan hidupnya, rumahnya, atau mobilnya.

Menurut undang-undang nomor 2 tahun 1992 tentang perusahaan perasuransian, asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan man pihak penanggung mengikat diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung

karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tertanggung jawab pada pihak ketiga yang mungkin ada diderita pihak tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

Dari pengertian asuransi tersebut diketahui adanya tiga unsur pokok dalam asuransi yaitu bahaya yang dipertanggungkan, premi pertanggungan dan sejumlah uang ganti rugi pertanggungan. Bahaya yang dipertanggungkan sifatnya tidak pasti terjadi. Premi pertanggungan pun tidak mesti sesuai denga yang tertera dalma polis. Jumlah uang snatunan atau ganti rugi sering atau bahkan pada umumnya jauh lebih besar dari pada premi yang dibayarkan kepada perusahaana asuransi. Hal-hal demikian itulah yang oleh para ahli hukum islam dipermasalahkan. Unsurketidakpastian dalam perjanjian asuransi dipandang tidak sejalan syarat sahnya suatu perjnjian menurut hukum islam. Untuk mencari jalan keluar dari berbagai macam unsur yang dipandang tidak sejalan dengan syariah dalam perjanjian asuransi itu telaha diusahakan adanya perusahaan asuransi yang menekankan sifat saling me nanggu, saling menolong diantara para tertanggung yang bernilai kebajikan menurut ajaran islam.

Asuransi syariah adalah suatu pengaturan dan pengolahan resiko yang memenuhi ketentuan syariah, tolong menolong secara mutual yang melibatkan peserta dan operator. juga suatu badan hukum yang dibentuk dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan suatu lembaga/badan yang dapat maemabantu mereka akan asuransi yang dibutuhkan di masa depan mulai dari analisa risiko yang dihadapi tertanggung, mendesain program asuransi yang tepat bagi nasabah, memilih perusahaan asuransi terbaik, hingga penanganan klaim. Masyarakat tertanggung pada umumnya sangat awam dengan kondisi dan persyaratan polisa asuransi permasalahan akan muncul ketika klaim asuransi terjadi, dimana tertanggung tidak memahami dengan benar dan baik apa yang menjadi hak dan kewajiban.

Klaim dalam asuransi umum syariah adalah kegiatan memberi santunan kepada peserta yang sedang mengalami musiibah. Dan secara umum klaim adalah suatu permintaan salah satu dari dua pihak yang mempunyai ikatan, agar haknyaterpenuhi. Satu dari dua pihak yang melakukan ikatan tersebut akan megajukan klaimnya kepada pihak lainya sesuai dengan perjanjian atau polis yang disepakati bersama oleh kedua belah pihak.

Menurut Muhammad Syakir Sula klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian semua

usaha yang berkaitan untuk menjamin hak-hak tersebut dihormati sepenuhnya sebagai mana yang seharusnya.

Prosedur pengajuan klaim merupakan suatu yang berkaitan dengan prosedur yang akan dijalankan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan demi mendapatkan hasil kerja yanmg efektif dan efisien. Dimana PPK ini harus dimiliki oleh susatu perusahan ada. Sehingga dengan begitu adanya PPK ini dapat memudahkan dan menertibkan pekerjaan yang akan dijalankan. Peran pentingnya PPK ini membuat pelaku bisnis harus mengetahui terkait tujuan dan fungsi dari PPK itu sendiri.

H. Metode Penelitian

penelitian merupakan suatu proses yang panjang, ia berawal pada minat untuk mengetahui fenomena tertentu dan selanjutnya berkembanga menjadi gagasan, teori, konseptualisasi, pemilihan metode penelitian yang sesuai, dan seterusnya.

Adapun metode dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bersifat apa adanya tanpa rekayasa dari kondisi yang sesuai dengan yang diteliti. Penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial

berdasarkan kondisi realitas atau natural seting yang holistis, kompleks dan rinci.[4] Peneliti menggunakan data yang kualitatif untuk mengetahui bagaimana prosedur pengajuan dan mekanisme pengelolaan dan pensiun lembaga asuransi sun life syariah

2. Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian langsung yang dilakukan dengan cara wawancara di PT.Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang. Dalam penelitian ini penulis juga menggunakan penelitian dokumen yaitu dengan mengumpulkan data dan informasi melalui arsip dokumen, laporan keuangan dan data-data atau sumber lainnya yang memberikan kontribusi dalam penyelesaian penelitian ini.

3. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian selain menggunakan data kualitatif, penulis juga menggunakan sumber data yaitu :

a. Data Primer

Yaitu data yang digunakan untuk melengkapi dari tempat magang yaitu asuransi syariah PT. Sun Life cabang tangerang sedangkan data yang diperlukan dalam penelitian antara lain

[4]Novi Puspitasari, *Manajemen Asuransi Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2015), cet.1, h. 1.

prosedur pengajuan klaim dana pensiun dan mekanisme pengelolaan dana.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu :

a. Riset Lapangan

Penulis melakukan peninjauan langsung ke lokasi pt. Sun Life Financial Syariah cabang tangerang untuk mendapatkna dan mengumpulkan data -data yang digunakan dalam penelitian ini, dengan teknik pengumpulan data.

b. Observasi atau pengamatan langsung

Obsrvasi dilakukan dengan mengadakan pengamatn langsung kelapangan dengan menandatangani narasumber yakni pada PT. Sun Life Financial Syariah cabang tangerang, hal ini bertujuan untuk mengetahui keadaan sebenarnya yang terjadi pada lokasi penelitian berkaitn dengan tema penelitian

c. Wawancara

wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan sio penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara). Dapat dipandang

sebagai metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang di kerjakan dengan sistematik dan berlandaskan kepada tujuan penulisan wawancara ini dilakukan kepada karyawan atau tokoh yang bersangkutan pada studi kasus tersebut.

d. Dokumentasi

Studi dokumental merupakan suatu teknik pengumpulan data kualitaif dengan melihat atau menganalisis dikumen-dokumen yang dibuat oleh subjeksendiri atau orang lain tentang sebjek. dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis gambar, maupun elektrinik. Studi dokumentasi tidak sekedar mengumpulkan dan menuliskan atau melaporkan dalam bentuk kutipan tentang sejumlah dokumen, namun yang dilaporkan adalah hasil analisis terhadap dokumen-dokumen tersebut.

e. Riset Kepustakaan

Riset kepustakaan yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca, menganalisa buku-buku serta menelusuri berbagai litteratur yang berhubungan dengan pembahasan ini, serta litteratur lain untuk menghimpun dan menganalisis data yang bersumber dari perpustakaan, berupa buku-buku, majalah-

majalah ilmiah yang diterbitkan secara berkala, kisah-kisah sejarah, dokumen-dokumen dari materi perpustakan lainnya yang dapat dijadikan sumber rujukan dalam penyusunan penelitian ini.

5. Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah indemtifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis in didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strenghs)* dan peluang (*Opportunities),* namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weaknesses*) dan ancaman (*threats).* proses pengambilan keputusan strategis selau berkaitan dengan pengembangan misi, tujuan, strategi, dan kebijakan perusahaan. Dengan demikian perencana strategis (*strategis planner)* harus menganalisis faktor-faktor strategis perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman) dalam kondisi yang ada saat ini. Hal ini disebut dengan Analisis Situasi. Model yang paling populer untuk analisis situasi adalah Analisis SWOT.

I. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan pemahaman dan gambaran yang sistematis dengan mudah, maka penulis mencantumkan sistematika sebagai berikut :

Bab ke satu pendahuluan dalam bab ini, penulis menjelaskan tentang latar belakang penelitian, identifikasi, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, kerangka pemikiran dan sistematika penulisan.

Bab ke dua landasan teori bab ini menjelaskan Asuransi Syariah, klaim, *Prosedur Pengajuan Klaim, Hasil Wawancara.*

Bab ke tiga kondisi objektif dan gambaran umum perusahaan pada bab ini peneliti membahas tentang sejarah singkat PT.Sun Life Financial Syariah cabang tangerang , visi dan misi PT.Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang, dan manejemen perusahaan. Tujuan membahas gambaran umum perusahaan adalah agar informasi yang diberikan lebih detail dan mendalam dalam pembahasan.

Bab ke empat analisis dan pembahasan pada bab ini peneliti membahas tentang pokok pembahasan mengenai *Prosedur Pengajuan Klaim Dana Pensiun* dengan peserta dan penanggung PT.Sun Life Financial Syariah cabang tangerang, menggunakan hasil wawancara.

Bab ke lima penutup Dalam bab ini membahas tentang uraian kesimpulanyang didapat dari hasil penelitian serta beberapa saran yang akan ditujukan keppad para pihak terkait dan berkepentingan dengan teme yamg diteliti.