

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 Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarism atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 29 Oktober 2019

NURJANAH
NIM 151600096

ABSTRAK

Nama : Nurjanah, NIM : 151600096, Judul Skripsi : Fungsi Manajemen Dalam Mempertahankan Kualitas Layanan Klaim

Asuransi merupakan salah satu bisnis memberikan jasa kepada para pelanggannya. Sebagai mana bisnis lainnya yang bergerak dalam industri jasa, asuransi sebagai entitas bisnis yang bergerak dalam bidang industri jasa harus berorientasi pada kepuasan pelanggan, karna pelanggan yang puas merupakan salah satu basis keberlangsungan hidup dan perkembangan bisnis asuransi itu sendiri. Dalam mewujudkan suatu perusahaan yang unggul ternyata dibutuhkan satu manajemen yang baik. Manajemen yang baik itu tentunya mengacu pada fungsi-fungsi manajemen, dimana fungsi-fungsi yang dimaksud tidak lain adalah POAC.

Berdasarkan latar belakang, maka perumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah: Bagaimana pengaruh fungsi manajemen pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang dalam mempertahankan kualitas layanan? Bagaimana kualitas pelayanan klaim pada PT Sun Life Financial Syariah cabang Tangerang?.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut: untuk mengetahui pengaruh fungsi manajemen PT Sun Life Financial Cabang Tangerang dalam mempertahankan kualitas layanan dan untuk mengetahui kualitas pelayanan klaim PT Sun Life Financial Cabang Tangerang.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang dihasilkan deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari individu atau kelompok serta perilaku yang diamati. dalam hal ini menentukan secara spesifik tentang segala bentuk fungsi manajemen dalam mempertahankan kualitas layanan pada PT Sun Life Financial Cabang Tangerang.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disampaikan bahwa dari responden yang diambil dari pihak manajemen dan karyawan PT Sun Life Financial Cabang Tangerang serta dari nasabah asuransi rata-rata memberikan jawaban yang positif dari aspek fungsi manajemen yang dijalankan di perusahaan tersebut, baik dari penerapan perencanaan, organisasi, penggerak, kontrolnya sudah berjalan dengan baik. Sedangkan dari aspek kualitas pelayanan, nasabah merasakan adanya

pelayanan yang baik dari pihak PT Sun Life Financial Cabang Tangerang terkait informasi produk asuransi, pelayanan administrasi, pelayanan klaim dan lainnya, sehingga nasabah merasa adanya perhatian yang baik, dari agen asuransi maupun karyawan PT Sun Life Financial Cabang Tangerang, sehingga terwujudnya pelayanan prima terhadap nasabah.

Kata Kunci: *Fungsi, Manajemen, Kualitas, dan Pelayanan.*



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

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

Nomor : Nota Dinas	Kepada Yth
Lamp : 1 (satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan
Hal : Pengajuan Munaqasah	Bisnis Islam UIN SMH
a.n. Nurjanah	Banten
NIM : 151600096	Di –
	Serang

Assalamu’alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara Nurjanah, NIM. 151600096 yang judul Skripsi **Fungsi Manajemen Dalam Mempertahankan Kualitas Layanan Klaim**, telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian, atas segala perhatian Bapak/ Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu’alaikum Wr.Wb.

Serang, 29 Oktober 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Wazin, MSI
NIP.196302251990031005

Anita, M. Si
NIP.198208082015032003

**FUNGSI MANAJEMEN DALAM
MEMPERTAHANKAN KUALITAS
LAYANAN KLAIM**

Oleh:

NURJANAH
NIM: 151600096

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Wazin, MSI
NIP.196302251990031005

Anita, M. Si
NIP.198208082015032003

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua
Jurusan Ekonomi Syari'ah

Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI
NIP. 196402121991032 003

Rustamunadi, S.H., M. H
NIP. 19670924198931001

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Nurjanah, NIM : 151600096 yang berjudul **Fungsi Manajemen Dalam Mempertahankan Kualitas Klaim** telah diujikan dalam sidang Munaqasyah 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 Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si
NIP.19640212 199103 2 003

Ikin Ainul Yaqin
NIDN. 2021079002

Penguji I

Anggota

Penguji II

Rustamunadi
NIP. 196709241989031001

Hj. Mukhlisotul Jannah, M., M.Ak
NIP.196402121991032003

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Wazin, MSI
NIP.196302251990031005

Anita, M. Si
NIP.198208082015032003

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi

ini untuk kedua orang tua

*Ayahanda Suprani dan Ibunda
Nunung tercinta*

Yang telah mendidik serta selalu

mencurahkan rasa kasih

sayangnya

Serta seluruh keluarga besarku

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۖ وَاتَّقُوا

اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

“Hai orang-orang yang beriman,
bertakwalah kepada Allah dan
hendaklah setiap diri memperhatikan
apa yang telah diperbuatnya untuk hari
esok (akhirat); dan bertakwalah kepada
Allah, sesungguhnya Allah Maha
Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”
(QS. Al-Hashr [59]:

RIWAYAT PENULIS

Penulis bernama Nurjanah lahir di Tangerang tanggal 04 Agustus tahun 1997 beralamat di Kampung Gunung Sari Kec. Mauk Kab. Tangerang. Penulis adalah anak ke satu dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Suprani Dan Ibu Nunung.

Jenjang pendidikan formal yang penulis tempuh adalah SDN Gunung Sari lulus pada tahun 2009, SMPN 2 Kabupaten Tangerang lulus pada tahun 2012, dan SMAN 2 Kabupaten tanggerang Jurusan IPS lulus tahun 2015. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan ke Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada program strata satu (S1) Jurusan Asuransi Syari'ah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin segala puji bagi Allah semesta alam, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan ni'mat kesehatan, jasmani dan rohani serta memberikan kemudahan dan waktu luang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai tugas akhir perkuliahan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Allahumma Shalli'ala Muhammad Wa'ala aalii Sayyidina Muhammad, sholawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat dan pengikutnya sampai akhir zaman.

Setelah melalui perjalanan panjang yang tidak mudah untuk dilewati, akhirnya skripsi yang berjudul "Fungsi Manajemen Dalam Mempertahankan Kualitas Layanan klaim" mampu diselesaikan oleh peneliti. Skripsi ini diteliti untuk menambah khazanah keilmuan kita serta menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penulisan skripsi ini pun tidak terlepas dari bantuan, petunjuk dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini

penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Fauzul Iman, M.A. Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu dikampus UIN “SMH” Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah membantu dan memudahkan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Rustamunadi, S.H, M.H. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan arahan serta bimbingannya kepada penulis.
4. Bapak Dr. Wazin, MSI Pembimbing 1 dan Ibu Anita, M. Si. Selaku Pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dan bimbingannya dengan penuh kesabaran demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen pengampu mata kuliah yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
6. Ibu Darma direktur utama Pt. Sun Life Financial Syariah yang telah mengizinkan dan sudah sangat membantu
7. Bapak Fahmi Staf Pt. Sun Life Financial Syariah yang telah

- membantu dan memberi motivasi
8. Kedua orang tua, keluarga besar dari yang telah memotivasi serta dorongan materi dan nasehat- nasehatnya kepada penulis.
 9. Teman-teman seperjuangan khususnya jurusan asuransi syariah kelas AS.A yang telah membantu dan dukungan serta semangatnya yang luar biasa, semoga teman yang bernama Wahyu Maulid, M. Khirfan Martin, Aulia Bakhtiar segera menyelesaikan tugas akhirnya.
 10. Sahabat-sahabatku tercinta kasesta dan munaroh yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi, dan yang selalu memberikan dukungan serta semangat yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis masih sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Serang, 29 Oktober 2019

Penulis

Nurjanah
NIM: 151600096

