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 (UIN) 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 di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasl perbuatan plagiarizm atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 08November 2020

Elis Oktaviani
NIM. 171430038

ABSTRAK

Nama: Elis Oktaviani, NIM: 171430038, Judul Skripsi: ***Analisis Implementasi Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir Klaim Pada Produk Mitra Mabrur Plus (Studi KasusPT. Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah Cabang Serang)***

PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Serang adalah suatu perusahaan yang bergerak pada bisnis perasuransian yang sesuai dengan konsep syariah. Produk Mitra Mabrur adalah produk yang dimiliki oleh perusahaan tersebut yang mempunyai risiko-risiko yang tinggi. Maka dari itu penerapan manajemen risiko itu sangat penting karena dalam penerbitan polis masih ada peserta yang tidak sesuai dalam mengisi SPPA serta informasi yang diberikan masih kurang lengkap. Klaim yang terjadi sangat berpengaruh terhadap kerugian yang diterita perusahaan maupun peserta itu sendiri oleh sebab itu, perusahaan harus mempunyai penerapan manajemen risiko yang baik, karena penerapan manajemen risiko yang baik mampu meningkatkan kualitas serta dapat meminimalisir terjadinya klaim.

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana penerapan manajemen risiko yang dilakukan di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang, pada produk Mitra Mabrur Plus? Dan Bagaimana upaya perusahaan dalam meminimalisir klaim pada produk Mitra Mabrur Plus Bumiputera Cabang Serang? Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen risiko yang dilakukan di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang, pada produk Mitra Mabrur Plus dan untuk mengetahui bagaimana perusahaan dalam meminimalisir klaim pada produk Mitra Mabrur Plus Bumiputera Cabang Serang.

Penelitian ini menggunakan penelitian analisis kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang orang atau prilaku yang dapat diamati. Penelitian ini merupakan penelitian laporan yaitu penelitian terhadap data primer melalui wawancara dengan kepala cabang sedangkan data skundernya diperoleh dari laporan keuangan daftar jumlah klaim yang dibayarkan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Serang pada Produk Mitra Mabrur Plus, dari buku, jurnal, brosur, website dan internet.

Hasil dari penelitian yang diperoleh adalah bahwasannya penerapan manajemen risiko yang dilakukan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Serang sudah diterapkan sesuai *standar oprasional management of risk,* dikaitkan dengan adanya penelitian berkas-berkas baik petugas lapangan maupun petugas administrasi. Upaya dalam meminimalisir terjadinya klaim perlu adanya ketelitian petugas, mengadakan *medikal chek up*agar sesuai dengan fakta yang sesungguhnya, dan memilih underwriter yang baik dalam memilih calon nasabah yang ikut berasuransi. Klaim yang dibayarkan perusahaan lima tahun terakhir ini masih dalam batas aman yaitu pada tahun 2016 sebesar 758,936,901 tahun 2017 sebesar 1,239,126,426 tahun 2018 sebesar 1,347,287,938 tahun 2019 sebesar 1,379,378,380 dan tahun 2020 sebesar 607,835,398. artinya klaim yang kecil menunjukan bahwa penerapan manajemen risikonya berjalan cukup baik hal ini menunjukan bahwa penerapan manajemen risiko melalui underwriting dapat mengurangi maksimal klaim yang terjadi.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Jend. Sudirman No. 30 Serang 42118 Tlp. 0254-2000323 Fax. 0254-200022

Nomor	: Nota Dinas	
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	Kepada Yth.
Hal	: **Usulan Munaqasyah**	**Dekan** Fakultas Ekonomi
	a.n. Elis Oktaviani	dan Bisnis Islam
	NIM. 171430038	**UIN SMH Banten**
		di- Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Elis Oktaviani, NIM. 171430038** dengan judul Skripsi ***"Analisis Implementasi Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir Klaim Pada Produk Mitra Mabrur Plus "***, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 06 November 2020

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Wazin, M.SI.	**Ikin Ainul Yakin, M.E.**
NIP. 196302251993100 5	NIDN. 2021079002

PERSETUJUAN

ANALISIS IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO DALAM MEMINIMALISIR KLAIM PADA PRODUK MITRA MABRUR PLUS

(Studi KasusPT. Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah Cabang Serang)

Oleh:

Elis Oktaviani
NIM: 171430038

Menyetujui,

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Dr. Wazin, M.SI.	**Ikin Ainul Yakin, M.E.**
NIP. 196302251993100 5	NIDN. 2021079002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	**Ketua Jurusan Asuransi Syariah**
Dr. H. Nihayatul Masykuroh, M.Si	**Rustamunadi, S.H., M.H.**
NIP. 19640212 199103 2 003	NIP. 19670924 198903 1 001

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Elis Oktaviani NIM: 171430038 yang berjudul: "***Analisis Implementasi Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir Klaim Pada Produk Mitra Mabrur Plus (Studi KasusPT. Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah Cabang Serang)"*** telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 12 November 2020, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota	Sekretaris Merangkap Anggota
Dr. H. Nihayatul Masykuroh, M.Si	**Muhammad Fadli Azim, M.Si**
NIP. 19640212 199103 2 003	NIP. 19870531 201903 1 010

Anggota-Anggota,

Penguji I,	Penguji II
Rustamunadi, S.H., M.H.	**Dr. Hanafi, M.Pd., M.A**
NIP. 19670924 198903 1 001	NIP. 19711204 199903 1 002

Pembimbing I	Pembimbing II,
Dr. Wazin, M.SI.	**Ikin Ainul Yakin, M.E.**
NIP. 1963022519931005	NIDN. 2021079002

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk

Kedua Orang Tua Tercinta, teteh tersayang dan untuk kalian yang rewel banget nanya

kapan WISUDA???

Terimakasih untuk Ibu dan Ayah yang telah mengisi hidup saya dengan begitu banyak pengorbanan,cinta serta kasih sayang yang tidak ada batasnya, yang selalu memotivasi belajar saya berkat doa dan dukungan kalian saya bisa menyelesaikan skripsi ini

Dan untuk kalian yang sering nanya kapan wisuda???

"**Insya Allah Sebentar lagi"**

MOTTO

Dua Musuh Terbesar Kesuksesan

Adalah Penundaan Dan Alasan

Bila Takut Akan Kegagalan

Berarti Kita Telah Membatasi

Kemampuan Kita.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Elis Oktaviani, lahir di Pandeglang pada tanggal 24Oktober 1999. Penulis merupakan anak ketiga dari 3 bersaudara, dari orang tua bernama, Bapak Barnas dan Een Jaeniyang beralamat di Kampung Gunung Cangri RT 17 RW07 Kecamatan BojongKabupaten Pandeglang Provinsi Banten

Pendidikan yang telah ditempuh pada tingkat sekolah dasar yaitu SDN CIJAKAN 2 lulus Tahun 2011, kemudian melanjutkan ke MTS MA BOJONG lulus Tahun 2014, dan SMKN 4 PANDEGLANG lulus Tahun 2017. Setelah itu penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

KATA PENGANTAR

Allhamdulillah, Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang mana atas rahmat serta karunia-Nya sehingga skripsi ini yang berjudul ***ANALISISIMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO DALAM MEMINIMALISIR KLAIM PADA PRODUK MITRA MABRUR PLUS PADA PT. ASURANSI JIWA BUMIPUTERA SYARIAH CABANG SERANG"*** dapat terselesaikan. Kemudian shollawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita yakni Nabi besar Muhamad SAW yang telah memberikan syafaatnya kepada umat manusia.

Oleh karena itu Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada bebagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan penulis untuk belajar di lingkungan UIN SMH BANTEN
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
3. Bapak Rustamunadi, S.H., M.H. selaku Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sltan Maulana Hasanuddin yang telah memberikan dukungan untuk penulis dalam melakukan penyusunan skripsi ini, semoga diberikan kesehatan dan panjang umur oleh Allah SWT.

4. Bapak Dr. Wazin, M.SI. selaku Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, dan pengarahan dan ilmu pengetahuan

   dengan setulus hati semoga diberika keberkahan dan kebahagiaan oleh Allah SWT.
5. Bapak Dr. Ikin Ainul Yakin, M.E. selaku Pembimbing IIyang dengan sabar membimbing, membina, memberikan arahan dan selalu memotivasi dan dukungan baik secara moral maupun teknis selama melakukan penulisan skripsi ini semoga diberikan keberkahan dan kebahagiaan oleh Allah SWT.
6. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Kedua orang tua yang slalu memberikan do'a, cinta, kasih sayang, semangat dan dorongan yang tiada hentinya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Saudara tersayang teteh pertama (te yanti) terimakasih atas support dan kerewellannya semoga dsegera diberi keturunan dan untuk saudara teteh kedua tercinta (Te minah) yang telah membantu biaya pendidikan penulis dari sd-kuliah semoga diberikan jodoh yang baik dan semoga lancar acara walimatul nikahnya.
9. Bapak Ade Jaya Sutisna beserta staf Bumiputera lainnya terimakasih telah membantu penulis dalam memberikan

data-data yang dibutuhkan penulis untuk penyusunan skripsi ini.

10. Evan Riswandi terimakasih telah menemani serta memberikan support kadang memberi kegalauan kadang memberi kebahagiaan tapi masih tetap
11. bertahan dari semester dua sampai sekarang dan terimakasih atas subsidi quotanya dan hadiah lainnya,
12. Teman-teman Ricoule (Raya, Ita, Candra, Ocid, Uu dan Lusi) yang selalu memberikan dukungan serta motivasi, yang sering ngebully penulis biar gak bucin terus, mereka semua teman-teman paling solidaritas yang pernah penulis temukan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, mohon pembaca dapat memaklumi atas kelemahan dan kekurangan yang ditemui dalam skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 8 November 2020

Penulis,

Elis Oktaviani
NIM. 171430038

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....i
ABSTRAK ii
NOTA DINAS iii
PERSETUJUAN iv
PENGESAHAN.....v
PERSEMBAHAN vi
MOTTO vii
RIWAYAT HIDUP..... viii
KATA PENGANTAR.....ix
DAFTAR ISI xii
DAFTAR GAMBAR.....xiv
DAFTAR TABEL xv
BAB I PENDAHULUAN.....1
A. Latar Belakang Masalah.....1
B. Identifikasi Masalah.....6
C. Pembatasan Masalah 7
D. Rumusan Masalah.....7
E. Tujuan Penelitian 7
F. Manfaat/Signifikansi Penelitian.....8
G. Kerangka Pemikiran.....9
H. Metodologi Penelitian.....11
I. Sistematika Penulisan 16
BAB II TEORI PEMBAHASAN.....19
A. Tinjauan Umum Manajemen Risiko.....19

B. Asuransi Syariah 31
C. Underwriting 40
D. Klaim dan Penolakan Klaim 45
E. Penelitian Terdahulu 58
BAB III GAMBARAN UMUM PT. ASURANSI JIWA SYARIAH BUMIPUTERA KANTOR PEMASARAN CABANG SERANG.....61
A. Gambaran umum PT. Asuransi Jiwa Bumiputera Serang 61
1. Sejarah dan Perkembangan Bumiputera 61
2. Visi dan Misi 63
3. Tata Nilai Perusahaan dan Budaya.....64
4. Struktur Organisasi 66
5. Deskripsi Jabatan.....68
6. Produk-produk dan Manfaat pada PT. Asuransi Bumiputera Syariah Cabang Serang 69
7. Prosedur dan Tata Cara Klaim 73
BAB IV ANALISIS IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO DALAM MEMINIMALISIR KLAIM PADA PRODUK MITRA MABRUR PLUS 78
A. Penerapan Manajemen Risiko yang dilakukan di PT Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang serang pada Produk Mitra Mabrur Plus. 78
B. Upaya Perusahaan dalam Meminimalisir Klaim pada Produk Mitra Mabrur Plus Bumiputera Cabang Serang. 83

BAB V PENUTUP 92
A. Kesimpulan 92
B. Saran 93
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Kerangka Pemikiran.....9
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT.Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Serang.....67
Gambar 4.1 Daftar Klaim Yang Sudah Dibayarkan Kantor Pemasaran Syariah Serang Pada Produk Mitra Mabrur Plus Tahun 2016.....85
Gambar 4.2 Daftar Klaim Yang Sudah Dibayarkan Kantor Pemasaran Syariah Serang Pada Produk Mitra Mabrur Plus Tahun 2017.....86
Gambar 4.3 Daftar Klaim Yang Sudah Dibayarkan Kantor Pemasaran Syariah Serang Pada Produk Mitra Mabrur Plus Tahun 2018.....88
Gambar 4.4 Daftar Klaim Yang Sudah Dibayarkan Kantor Pemasaran Syariah Serang Pada Produk Mitra Mabrur Plus Tahun 2019.....89
Gambar 4.5 Daftar Klaim Yang Sudah Dibayarkan Kantor Pemasaran Syariah Serang Pada Produk Mitra Mabrur Plus Tahun 2020.....90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 41

Tabel 4.1 Daftar Klaim Yang Sudah Dibayarkan Kantor Pemasaran Syariah Serang Pada Produk Mitra Mabrur Plus Tahun 2016.....84

Tabel 4.2 Daftar Klaim Yang Sudah Dibayarkan Kantor Pemasaran Syariah Serang Pada Produk Mitra Mabrur Plus Tahun 2017.....86

Tabel 4.3 Daftar Klaim Yang Sudah Dibayarkan Kantor Pemasaran Syariah Serang Pada Produk Mitra Mabrur Plus Tahun 2018.....87

Tabel 4.4 Daftar Klaim Yang Sudah Dibayarkan Kantor Pemasaran Syariah Serang Pada Produk Mitra Mabrur Plus Tahun 2019.....88

Tabel 4.5 Daftar Klaim Yang Sudah Dibayarkan Kantor Pemasaran Syariah Serang Pada Produk Mitra Mabrur Plus Tahun 2020.....89