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 hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang 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, 29 Oktober 2019

LULU GHAETSANI
NIM. 151600118

ABSTRAK

Nama: **LULU GHAETSANI,** NIM: **151600151**, Judul Skripsi: **Analisis Deskriptif SOP Penyelesaian Klaim PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon (Studi Produk PRUlink Syariah Edu Protection).**

Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, pasti membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. Standar oprasional prosedur (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan dan menertibkan pekerjaan tersebut. Dari analisis SOP penyelesaian klaim PT. Prudential Life Assurance cabang Cilegon, dapat diketahui bentuk dan pelaksanaan SOP pada penyelesaian klaim. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah SOP penyelesaian klaim PT. Prudential Life Assurance cabang Cilegon pada produk PRUlink syariah edu protection.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1). Bagaimana SOP Penyelesaian Klaim PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon pada produk PRUlink Syariah Edu Prptection? 2). Bagaimana perspektif teori asuransi syariah mengenai klaim produk PRUlink Syariah Edu Protection?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah 1). Untuk menganalisis SOP Penyelesaian Klaim PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon pada Produk PRUlink Syariah Edu Protection. 2). Untuk menganalisis perspektif teori asuransi syariah mengenai klaim PRUlink Syariah Edu Protection.

Metode dalam penelitian ini menggunakan analisis kulitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Sumber data diperoleh dari data primer dan skunder.pengumpulan data menggunakan metode kepustakaan (*Library Research*) dan penelitian lapangan (*Field Research*), observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian yang penulis teliti bahwa SOP penyelesaian klaim di PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon pada produk PRUlink Syariah Edu Protection yaitu : : 1) laporan klaim/start, 2) nasabah submit dokumen klaim, 3) proses register dokumen klaim, 4) proses pengecekan dokumen klaim, 5) investigasi klaim, 6) proses klaim, 7) penutupan berkas klaim, 8) finish.. Prosedur penyelesaian klaim asuransi jiwa kepada tertanggung PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon harus sesuai SOP yang berlaku. Peserta atau pemegang polis harus melakukan laporan klaim dan mengajukan klaim berupa dokumen dan formulir klaim yang valid kepada PT. Prudential untuk diproses lebih lanjut. Bagian administrasi klaim melakukan pengecekan atas dokumen-dokumen yang telah di serahkan oleh tertanggung. proses klaim dilanjutkan dan bagian administrasi klaim akan mengajukan formulir dan dokumen tersebut kepada bagian analisis klaim di kantor pusat Prudential di Jakarta untuk diinput pada sistem.. Setelah semua prosedur tersebut selesai dilaksanakan perusahaan akan memutuskan klaim tersebut akan dibayarkan atau tidak.

Kata kunci: ***SOP, Penyelesaian Klaim***

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp.(0254) 2003323 Fax.(0254) 200022

Lamp : Skripsi
Hal : **Pengajuan Munaqosyah**
a.n. LULU GHAETSANI
NIM. 151600151

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 koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari Lulu Ghaetsani, NIM: 151600151 yang berjudul **Analisis Deskriptif SOP Penyelesaian Klaim PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon (Studi Produk PRUlink Syariah Edu Protection).** Telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqosyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, Oktober 2019

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Rustamunadi, S.H, M.H	**Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si.**
NIP. 19670924 198903 1 001	**NIP. 19800310 201101 2 008**

PERSETUJUAN

ANALISIS DESKRIPTIF SOP PENYELESAIAN KLAIM
PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG CILEGON
(Studi Produk PRUlink Syariah Edu Protection)

Oleh:

LULU GHAETSANI
NIM. 151600151

Menyetujui,

Pembimbing I	Pembimbing II
Rustamunadi, S.H.,M.H	**Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si.**
NIP. 19670924 198903 1 001	**NIP. 19800310 201101 2 008**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	Ketua Jurusan Asuransi Syariah
Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI	**Rustamunadi, S.H.,M.H**
NIP. 196402121991032003	**NIP. 196709241989031001**

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Lulu Ghaetsani, NIM: 151600151 yang berjudul **Analisis Deskriptif SOP Penyelesaian Klaim PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon (Studi Produk PRUlink Syariah Edu Protection),** 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 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 29 Oktober 2019

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota	Sekretaris Merangkap Anggota
Dr. Budi Sudrajat, M.A.	**Muhamad Fadli Azim, M.Si**
NIP. 19740307 200212 1 004	NIP. 19870531 201903 1 010

Anggota,

Penguji I	Penguji II
Dr. Wazin, M.Si	**Moch. Indrajit Roy, S.P., M.M**
NIP. 19630225 199003 1 005	NIP. 19801129 201503 1 001
Pembimbing I	Pembimbing II
Rustamunadi, S.H.,M.H	**Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si.**
NIP. 19670924 198903 1 001	NIP. 19800310 201101 2 008

PERSEMBAHAN

Sujud syukur ku persembahkan kepada Allah yang maha kuasa, berkat rahmat detak jantung, denyut nadi, nafas dan putaran roda kehidupan yang diberikan-Nya hingga saat ini saya dapat mempersembahkan kepada orang-orang tersayang.

Kedua orang tua ku Ayah Sohani S.Ag dan mama ku Iis Marni tercinta yang tak pernah lelah membesarkanku dengan penuh kasih sayang, serta memberikan dukungan dan pengorbanan dalam hidup ini. Terimakash untuk ayah dan mama.

For someone special maluv yang selalu menyemangatiku, memberi dukungan dan membantu. Thanks for yourlove.

Tengkyu

MOTTO

إِنۡ أَحۡسَنتُمۡ أَحۡسَنتُمۡ لِأَنفُسِكُمۡۖ وَإِنۡ أَسَأۡتُمۡ فَلَهَاۚ فَإِذَا جَآءَ
وَعۡدُ ٱلۡأٓخِرَةِ لِيَسُـُٔواْ وُجُوهَكُمۡ وَلِيَدۡخُلُواْ ٱلۡمَسۡجِدَ كَمَا
دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٖ وَلِيُتَبِّرُواْ مَا عَلَوۡاْ تَتۡبِيرًا ٧

"Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, Maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (Kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam mesjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai".
(Q.S. Al-Isra : 7)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama: LULU GHAETSANI, lahir di Bogor, pada tanggal 6 April 1998 anak pertama dari tiga bersaudara pasangan dari Bapak Sohani S.Ag dan Ibu Iis yang beralamat di Jln. Ciptayasa Km. 06 Kp. Dukuh Rt/07 Rw/04 Desa. Bumijaya Kecamatan Ciruas Kabupaten. Serang-Banten. Pendidikan formal yang telah ditempuh penulis adalah SD Negeri Jambualas lulus pada tahun 2009, MTs Negeri 1 Ciruas lulus pada tahun 2012, SMA Negeri 1 Ciruas lulus pada tahun 2015, dan pada tahun 2015 masuk Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang kemudian berubah status menjadi Univeristas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Jurusan Asuransi Syariah.

KATA PENGANTAR

Ungkapan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih diberikan nikmat sehat wal'afiat. Selawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **"Analisis Deskriptif SOP Penyelesaian Klaim PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon (Studi Produk PRUlink Syariah Edu Protection)",** merupakan tugas akhir yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung ataupun tidak langsung. karena itu melalui kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengembangkan dan mengelola 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 motivasinya 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 serta nasehat dan motivasinya.
4. Bapak Hanafi, M.Pd.,M.A. Sekretaris Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
5. Bapak Rustamunadi, S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbimg I yang telah banyak memeberikan arahan, motivasi, koreksi, perbaikan di dalam penyusunan skripsi.
6. Ibu Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, motivasi, koreksi, perbaikan di dalam penyusunan skripsi.
7. Segenap Dosen dan Staff Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengajarkan ilmunya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman kelas Asuransi Syariah B yang telah membantu dan mewarnai hari-hari dimasa perkuliahan Terakhir penulis ucapkan terimakasih kepada keluarga besar Asuransi Syariah B/2015, sahabat UGHTEA SIOMI yang telah membantu dan mewarnai hari-hari dimasa perkuliahan, terimakasih kepada mamang print dan fotokopian kampus yang telah membantu perihal per-skripsian-an dan pihak lain yang sudah berkontribusi

dalam mengerjakan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu. Tidak ada yang dapat penulis berikan selain ucapan terimakasih dan semoga Allah Swt. membalasnya dengan pahala yang berlimpah Aamiin

Dan tidak lupa juga ucapan terimakasih saya sampaikan kepada teman-teman diskusi dan curhat penulis dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Percayalah kalian adalah teman-teman terbaikku yang telah banyak memberikan inspirasi tentang makna kehidupan dan persahabatan yang sesungguhnya.

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

Serang, 29 Oktober 2019

Penulis

LULU GHAETSANI
NIM. 151600151

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN i

ABSTRAK ii

NOTA DINAS iii

PERSETUJUAN iv

PENGESAHAN v

PERSEMBAHAN vi

MOTTO vii

DAFTAR RIWAYAT HIDUP viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Pembatasan Masalah 6

C. Rumusan Masalah 6

D. Tujuan Penelitian 7

E. Manfaat Penelitian 7

F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan 8

G. Kerangka Pemikiran 8

H. Metode Penelitian 14

I. Sistematika Penulisan 18

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Konsep Asuransi Syariah 21

1. Pengertian Asuransi Syariah..... 21

2. Sumber Hukum Asuransi Syariah..... 25

3. Perbedaan Asuransi Syariah dan Konvensional .. 27

B. Konsep Klaim dalam Asuransi 32

1. Konsep Klaiam Menurut Fatwa DSN-MUI..... 32

2. Konsep Klaim Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian..... 33

3. Pengertian Klaim 40

4. Syarat-syarat Klaim 41

5. Prinsip Syariah dalam Klaim 41

6. Prosedur Penyelesaian Klaim 42

7. Pengajuan Klaim..... 46

C. Konsep Standar Oprational Prosedur 49

1. Pengertian Standar Oprational Prosedur..... 49

2. Tujuan Standar Oprational Prosedur 50

3. Fungsi Standar Oprational Prosedur 51

4. Manfaat Standar Oprational Prosedur 52

BAB III IMPLEMENTASI PELAKSANAAN SOP PENYELESAIAN KLAIM PRODUK PRULINK SYARIAH EDU PROTECTION

A. Profil perusahaan PT. Prudential Life Assurance 53

1. Sejarah Perusahaan PT. Prudential Life Assurance..... 53

B. Pengertian PRUlink Syariah Edu Protection 59

C. Produk-produk Asuransi Jiwa Syariah 61

D. Implementasi SOP Penyelesaian Klaim Produk PRUlink Syariah Edu Protection 84

BAB IV ANALISIS DESKRIPTIF SOP PENYELESAIAN KLAIM PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG CILEGON

A. Implementasi SOP Penyelesaian Klaim Produk PRUlink Syariah Edu Protection 85

B. Perspektif Teori Asuransi Syariah Mengenai Klaim Produk PRUlink Syariah Edu Protection..... 97

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan..... 99

B. Saran..... 100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN