

PERYATAAN 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 di bidang 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, 12 Januari 2021

Silvia Lusiana
NIM. 171430068

ABSTRAK

Nama: Silvia Lusiana, Nim:171430068, Judul Skripsi: Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur Pengajuan Klaim di PT. Takaful Keluarga cabang Serang.

Penelitian ini dilakukan di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang untuk menjawab pertanyaan tentang bagaimana analisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengajuan klaim pada PT. Takaful Keluarga cabang Serang dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pengajuan klaim.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1) Bagaimana analisis implementasi Standar Operasional Prosedur dalam pengajuan klaim pada PT. Takaful Keluarga cabang Serang? 2) apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pengajuan klaim?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1) Untuk menjelaskan bagaimana analisis implementasi Standar Operasional Prosedur dalam pengajuan klaim pada PT. Takaful Keluarga cabang Serang 2) Untuk mengetahui apa sajakah faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pengajuan klaim?

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dan Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu penelitian langsung yang dilakukan dengan cara wawancara pada perusahaan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian dokumen yaitu dengan mengumpulkan data dan informasi melalui arsip dokumen. Dan menggunakan dua sumber, data yang pertama data primer dengan menggunakan teknik wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Dan penulis menggunakan data sekunder yang didapatkan dari buku, majalah, internet dan sumber-sumber tertulis yang lainnya yang mengandung informasi yang berhubungan dengan tema penelitian.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah selama ini pelaksanaan pengajuan klaim pada PT. Takaful Keluarga cabang Serang ini sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki oleh perusahaan sebagai acuan terhadap pelaksanaan tersebut agar tidak menyimpang dari aturan yang ada supaya tujuan perusahaan bisa tercapai secara efektif dan efisien, dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pengajuan klaim berjalan dengan lancar adalah karena sumber daya manusia, kesadaran peserta dan sarana & prasarana.

Kata kunci: Standar Operasional Prosedur, Klaim, Implementasi SOP.



**FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
(UIN)**

**“SULTAN MAULANA
HASANUDDIN BANTEN”**

Jl. Jenderal Sudirman Nomor 30 Serang
424118 Tlp. (0254) 200323 Fax. 200022
website: www.uinbanten.ac.id

Nomer	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Hal	: Usulan Munaqasyah a.n Silvia Lusiana NIM. 171430068	UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten di- Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Diperkenalkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Silvia Lusiana, NIM. 171430068** dengan judul Skripsi **“Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur Pengajuan Klaim Di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang** 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, 12 Januari 2021.

Pembimbing I,

Dr. Itang, M.Ag.

NIP. 19710804199803100

Pembimbing II,

Surahman, M.E.

NIP. 198109112015031003

PERSETUJUAN

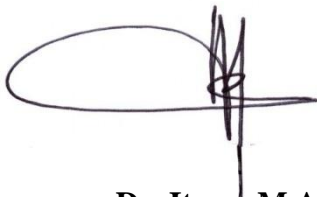
ANALISIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM DI PT. TAKAFUL KELUARGA CABANG SERANG

Oleh:

Silvia Lusiana
NIM: 171430068

Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003

Pembimbing II,



Surahman, M.E.
NIP. 198109112015031003

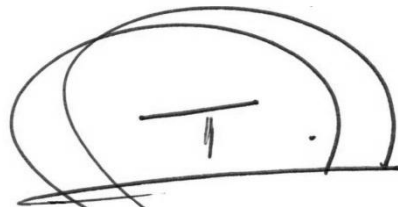
Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam,**



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. S.I.
NIP. 19640212 1991032003

Ketua Jurusan Asuransi Syariah



Rustamunadi, S.H.M.H.
NIP. 196709241989031001

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Silvia Lusiana NIM. 171430068 yang berjudul: “*Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur Pengajuan Klaim Di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang*”, telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 29 Januari 2021 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



Dr. Hihavatul Masykuroh, M. S.I.

NIP. 196402121991032003

Sekretaris Merangkap Anggota



Muhammad Fadli Azim, M. S.I.

NIP. 198705312019031010

Anggota-Anggota,

Penguji I



Dr. Hihavatul Masykuroh, M. S.I.

NIP. 196402121991032003

Penguji II



Hendrieta Ferieka, M.Si.

NIP. 198306112006042001

Pembimbing I,



Dr. Itang, M.Ag.

NIP. 197108041998031003

Pembimbing II,



Surahman, M.E.

NIP. 198109112015031003

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan Skripsi ini
untuk Allah S.W.T dan kedua Orang
Tua,

Ayahanda Sudi Rahayu dan Ibunda
Alm. Yulianti

tercinta yang telah mendidik serta
selalu mencurahkan rasa kasih
sayangnya hingga saat ini,

dan untuk kedua kakak ku dan juga
kedua kaka iparku yang selalu
memberikan motivasi dan
dukungannya untuk menyelesaikan
skripsi ini.

MOTTO

قُلْ هَلْ نُنَبِّئُكُمْ بِالْأَخْسَرِينَ أَعْمَالًا ۝ - ١٠٣

الَّذِينَ ضَلَّ سَعْيُهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَهُمْ يَحْسَبُونَ أَنَّهُمْ يُحْسِنُونَ

صُنْعًا - ١٠٤

Artinya: “Katakanlah (Muhammad), “Apakah perlu Kami beritahukan kepadamu tentang orang yang paling rugi perbuatannya. Yaitu orang yang sia-sia perbuatannya dalam kehidupan dunia, sedangkan mereka mengira telah berbuat sebaik-baiknya”. (Q.S Al-Kahfi: 103-104)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Silvia Lusiana, lahir di Cilegon hari jum'at tanggal 09 Juli 1999, anak ketiga dari tiga bersaudara, dari orang tua bernama, ayah Sudi Rahayu dan Ibu Yuli Yanti. Pendidikan yang telah ditempuh penulis SDN Az-Zahra Cilegon lulus pada Tahun 2011, SMP Al-Islah Cilegon lulus pada Tahun 2014, dan SMAN 3 Cilegon Banten lulus pada Tahun 2017, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

Selama menjadi mahasiswi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi intra kampus yaitu Koperasi Mahasiswa (KOPMA), sebagai anggota tahun 2017.

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Wr.Wb.

Ungkapan Puji dan syukur kepada kehadiran Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslimin masih di berikan nikmat sehat wal'afiat. Selawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Analisis Implementasi Standar Operasioanal Prosedur Pengajuan Klaim (Studi Kasus PT. Takaful Keluarga cabang Serang)”**.

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan saya motivasi untuk terus menuntut ilmu.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan motivasi dan dukungannya.
3. Bapak Rustamunadi, S.H., M.H. Ketua Jurusan Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan motivasi dan memberikan saran-saran yang sangat berarti bagi penulis.
4. Bapak Dr. Itang, M.Ag., selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran yang sangat membangun bagi penulis.

5. Bapak Surahman, M.E., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Bani salamah, Ibu Trisna dan Nizma Rizki yang telah mengizinkan saya meneliti di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang.
7. Bapak/ibu seluruh Dosen, staff dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat jurusan asuransi syariah angkatan 2017 khususnya kelas B yang telah memberikan motivasi serta ikut andil membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Serta pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

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.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Serang, 28 Desember 2020
Penulis,

Silvia Lusiana
NIM. 17143006

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	i
HALAMAN ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	PENDAHULUAN
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Penelitian	3
C. Perumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Penelitian Terdahulu yang Relevan	6
G. Kerangka Pemikiran	14
H. Metodologi Penelitian	15
I. Sistematika Pembahasan	23

BAB II LANDASAN TEORI

A. Asuransi Syariah	26
1. Pengertian Asuransi Syariah	26
2. Landasan Umum	31
3. Prinsip-prinsip Asuransi Syariah	33
B. Standar Operasional Prosedur	43
1. Pengertian Standar Operasional Prosedur	43
2. Tujuan Standar Operasional Prosedur	46
3. Manfaat Standar Operasional Prosedur	48
4. Prinsip-prinsip Prosedur Kerja	51
5. Prinsip Penyusunan SOP.....	52
C. Standar Operasional Prosedur dalam Kajian Islam.....	55
1. Pengertian Etika Bisnis dalam Islam	55
2. Aksioma Etika Bisnis Islam	57
3. Prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam	62
D. Klaim.....	66
E. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Standar Operasioanal Prosedur Pengajuan Klaim	68

BAB III KONDISI OBYEKTIF PT. TAKAFUL KELUARGA CABANG SERANG

A. Profil Perusahaan	74
B. Sejarah Perusahaan	75
C. Visi dan Misi Perusahaan	78
1. Visi PT. Takaful Keluarga Cabang Serang ...	78
2. Misi PT. Takaful Keluarga Cabang Serang ..	78
D. Struktur Organisasi	80
E. Produk-produk PT. Takaful Keluarga.....	82
1. Layanan Individual	82
2. Layanan Kumpulan	97
F. Pelaksanaan Pengajuan Klaim	109
1. Nilai Tunai	110
2. Tahapan Pendidikan	111
3. Meninggal Dunia karena Sakit	111
4. Meninggal Dunia karena Kecelakaan	113

	G. Standar Operasional Prosedur PT. Takaful Keluarga Cabang Serang	115
BAB VI	ANALISIS HASIL PENELITIAN	
	A. Analisis Implementasi Standar Operasioanal Prosedur dalam Pengajuan Klaim PT. Takaful Keluarga Cabang Serang	124
	1. Mekanisme Tahapan Pengajuan Klaim di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang	130
	B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Standar Operasional Prosedur Pengajuan Klaim.....	135
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	138
	B. Saran-saran	139
	DAFTAR PUSTAKA	140
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	144

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1	Jumlah Pengajuan Klaim Tahun 2019	133
Tabel 4. 2	Jumlah Pengajuan Klaim Tahun 2020	134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran	8
Gambar 3.1	Struktur Organisasi PT. Takaful Keluarga Cabang Serang	40
Gambar 4.1	Mekanisme Tahapan Pengajuan Klaim	130

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Penelitian
- Lampiran 2 Daftar Wawancara
- Lampiran 3 Foto bersama TAD, Staff Adm dan Peserta