

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hampir semua lembaga atau organisasi yang ada di Indonesia ataupun dunia mempunyai standar operasional prosedur (SOP) untuk mengwujudkan misi dari lembaga dan organisasi tersebut. Termasuk pada lembaga asuransi syariah, asuransi syariah sendiri adalah lembaga keuangan non-bank yang berfungsi untuk melindungi resiko akibat musibah kehilangan harta benda ataupun kematian. Perusahaan asuransi syariah tentunya dalam menjalankan setiap kegiatan operasional di setiap bidang membutuhkan suatu sistem atau standar untuk mengetahui apakah produk yang dihasilkan perusahaan sesuai dengan standar yang ada atau tidak dan untuk melihat kinerja karyawan di perusahaan tersebut.

Dalam penelitian ini penulis akan menganalisis tentang standar operasional prosedur (SOP) pengajuan

klaim di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang. Disini penulis akan menganalisis bagaimana analisis implementasi standar operasioanl prosedur pengajuan klaim dan fakor-faktor apa yang mempengaruhi efektifitas pengajuan klaim

Standar operasional prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan tersebut. Dengan adanya SOP semua kegiatan di suatu perusahaan dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai dengan kemauan perusahaan. SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya.¹

¹ Gabriele, "Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Dapertemen Marketing dan HRD PT. Cahaya Indo Persada", Jurnal Agora, Vol. 6, No. 1. Program Manajemen Bisnis Universitas Kristen Petra, h. 2.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti berusaha mengangkat permasalahan ini dalam judul “*Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur Pengajuan Klaim Di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang*”.

B. Identifikasi Masalah Dan Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah yang muncul adalah:

1. Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan di PT.Takaful Keluarga Cabang Serang.
2. Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengajuan klaim di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas proses pengajuan klaim di PT. Takaful Keluarga cabang Serang.
4. Kualitas kinerja Pelayanan Pegajuan Klaim di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang.

5. Analisis peran kinerja agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim di PT. Takaful Keluarga cabang Serang.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, peneliti membatasi masalah pada pokok bahasan, yakni:

1. Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengajuan klaim di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi efektifitas proses pengajuan klaim?

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah tersebut maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis implementasi standar operasional prosedur (SOP) dalam pengajuan klaim PT. Takaful Keluarga Cabang Serang?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi efektifitas proses pengajuan klaim?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menjelaskan bagaimana analisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pengajuan klaim PT. Takaful Keluarga Cabang Serang.
- b. Untuk menjelaskan apa sajakah Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas proses pengajuan klaim.

E. Manfaat/Signifikansi Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Penulis, hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang luas dan mendalam mengenai implementasi standar operasional prosedur pengajuan klaim yang telah ditetapkan oleh perusahaan

- b. Bagi Akademisi, penelitian ini diharapkan menjadi salah satu informasi dari berbagai informasi dan sebagai bahan referensi atau kajian pustaka untuk menambah informasi penelitian selanjutnya.
- c. Bagi Masyarakat, penelitian ini dapat memberi pengetahuan kepada masyarakat tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pengajuan klaim peserta pada perusahaan PT. Takaful Keluarga.

F. Penelitian terdahulu yang relevan

Berikut ini penulis akan menyajikan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan agar tidak terjadinya duplikasi atau pengulangan. Pada penelitian ini membahas mengenai Standar Operasioanal Prosedur (SOP) mengenai pengajuan klaim sehingga terdapat perbedaan terhadap penelitian dibawah ini.

1. Hasil Penelitian Gabriele (2018)

Penelitian Gabriele ini (2018), berjudul “*Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Dapertemen Marketing dan HRD PT. Cahaya Indo Persada*”. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang terjadi pada departemen marketing dan HRD di PT. Cahaya Indo Persada.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa, penerapan standar operasional prosedur (SOP) pada PT. Cahaya Indo Persada telah berjalana dan diterapkan sehari-hari oleh karyawan marketing dan HRD semenjak PT. Cahaya Indo Persada menerbitkan SOP pada tahun 2012. Tidak hanya diterapkan oleh karyawan departemen marketing dan HRD tetapi SOP juga telah disosialisasikan serta dibagikan dan dimiliki masing-

masing karyawan mulai dari karyawan tersebut masuk ke PT. Cahaya Indo Persada. Standar operasional prosedur (SOP) masih terdapat kekurangan pada bagian efisiensi dalam standar operasional prosedur (SOP) marketing. Serta terdapat kekurangan pada bagian penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja dan peta kerja pada standar operasional prosedur (SOP) departemen HRD dan marketing.

2. Hasil Penelitian TB Kiki Rachmat Baehaki, (2019)

Penelitian TB Kiki Baehaki (2019), berjudul “*Analisis Standard Operating Procedure Penyelesaian Klaim Peserta Pada Perusahaan Pialang Asuransi Syariah*”. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode Deskriptif, Kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk *Standard Operating Procedure* (SOP) Penyelesaian klaim peserta pada perusahaan, dan untuk mengetahui pelaksanaan SOP penyelesaian klaim peserta pada perusahaan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa *Standard Operating Procedure* (SOP) pengajuan klaim pada pialang asuransi. Peserta harus melaporkan kegiatan klaim kepada perusahaan pialang dan memberikan dokumen klaim sudah valid untuk memproses lebih lanjut. Setelah dokumen klaim sudah valid perusahaan pialang akan melaporkan kejadian klaim tersebut kepada perusahaan penanggung, kemudian perusahaan penanggung akan memeriksa validitas klaim, setelah itu perusahaan penanggung akan memeriksa validas klaim, setelah itu perusahaan penanggung akan survei lapangan. Setelah prosedur tersebut selesai dilaksanakan perusahaan penanggung akan memutuskan klaim tersebut akan dibayar apa tidak.

3. Hasil Penelitian Yuni Sri Astrin (2013)

Penelitian Yuni Sri Astrin berjudul "*Prosedur Pengajuan Klaim Dalam Pelaksanaan Pembayaran Asuransi Kesehatan Pada Asuransi Takaful Indonesia*"

Cabang Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam” Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah observasi, kuesioner, interview.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan sistem pembayaran klaim asuransi kesehatan yang diberikan oleh pihak PT. Asuransi Takaful dengan dua macam, yaitu pembayaran secara *provider* (system pembayaran dimana peserta ketika menjalani perawatan di rumah sakit yang menjadi rekanan Takaful dan tidak perlu membayar Tagihan Biaya rumah sakit) dan *reimbursemen* (dimana peserta membayar terlebih dahulu semua tagihan biaya rumah sakit sebagai akibat dari mendapat pelayanan rawat inap rumah sakit tersebut, kemudian peserta mengajukan klaim ke Takaful).

4. Hasil Penelitian Murniati (2014)

Penelitian Murniati berjudul “*Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Pengajuan Anggota Polis pada Asuransi Jiwa*

Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Sidoarjo”.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang bagaimana pelaksanaan pengajuan anggota polis pada AJB Bumiputea 1912 Syariah cabang Sidoarjo dan Bagaimana analisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengajuan anggota polis pada AJB Bumiputera 1912 Syariah cabang Sidoarjo.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan selama ini pelaksanaan penajuan anggota polis di AJB Bumiputera 1912 Syariah cabang Sidoarjo 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. Akan tetapi masih banyak yang tidak faham dengan

masalah SOPnya sendiri karena tidak ada SOP khusus untuk pengajuan anggota polis asuransi.

5. Hasil Penelitian Ryutaro, Sampara Lukman, dan Layla Kurniawati (2020)

Penelitian Ryutaro, Sampara Lukman, dan Layla Kurniawati berjudul “*Analisis Penerapan Operasional Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi DKI Jakarta*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui iklim kerja atau susunan kerja, mengetahui pemahaman Aparatur Sipil Negara tentang SOP, mengetahui implementasi SOP yang menjadi acuan bagi Aparatur Sipil Negara efektif dalam meningkatkan kinerja.

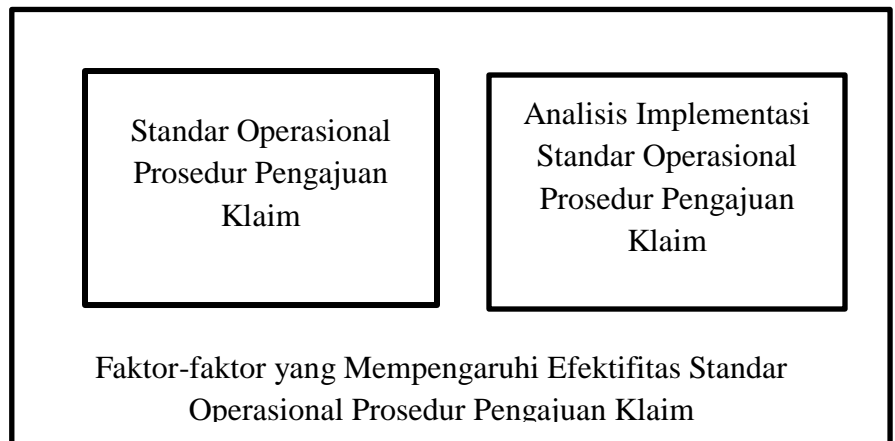
Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SOP yang menjadi standar pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Menteng telah sesuai standar pelayanan public adalah persyaratan, waktu

penyelesaian permohonan, kapasitas biaya, kejelasan prosedur, keterbukaan dan kejelasan informasi, kemudahan penyampaian pengaduan dan pemahaman pegawai kantor yang sudah baik.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti tentang standar operasional prosedur di suatu perusahaan apakah telah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada atau tidak. Sedangkan perbedaan penelitian ini membahas mengenai standar operasional prosedur pengajuan klaim, dan perbedaan selanjutnya ialah mengenai objek penelitian dan waktu yang berbeda, dan penelitian ini mendeskripsikan mengenai analisis implementasi standar operasional prosedur pengajuan klaim dan membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas standar operasional prosedur.

G. Kerangka Pemikiran

Hakekatnya melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan tujuan perusahaan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar, dalam penelitian ini penulis ingin meneliti bagaimana Standar Operasional Prosedur pengajuan klaim pada PT. Takaful Keluarga Cabang Serang, sudahkah pelaksanaan pengajuan klaim sesuai dengan standar yang ada dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi efektifitas proses pengajuan klaim berjalan dengan lancar. Berdasarkan uraian tersebut dapat digambarkan dalam paradigma pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1.2
Kerangka Pemikiran

H. Metodologi Penelitian

1. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Perreault dan McCarthy (2006:176) mendefinisikan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang berusaha menggali informasi secara mendalam, serta terbuka terhadap segala tanggapan dan bukan hanya jawaban ya atau tidak. Penelitian ini mencoba untuk meminta orang-orang untuk mengungkapkan berbagai pikiran mereka tentang suatu topik tanpa memberi mereka banyak arahan atau pedoman bagaimana harus berkata apa.

Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post-positivisme*. Filsafat *post-positivisme* sering juga disebut sebagai paradigma interpretif dan konstruktif, yang memandang realitas sosial sebagai suatu yang utuh,

kompleks, dinamis, penuh makna, dan hubungan gejala bersifat interaktif.²

Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Penelitian ini tidak mengutamakan besarnya populasi dan *sampling*, bahkan *sampling* sangat terbatas. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari *sampling* lainnya. Penelitian kualitatif lebih menekankan persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah cakupan wilayah yang menjadi basis penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan di jalan Raga Serang-Cilegon 4 Km Drangong Serang.

² Bambang Rustanto, *Penelitian Kualitatif Pekerjaan Sosial*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015), h.8.

3. Informan Peneliti

Subjek penelitian adalah informan, yang berarti orang pada latar belakang penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian³

Informan yang dijadikan sebagai subjek penelitian yaitu 7 orang sebagai berikut:

- a. Trisna, selaku Takaful Agency Director (TAD)
- b. Nizma Rizky, selaku staf administrasi
- c. Peppy, selaku peserta
- d. Dini, selaku peserta
- e. Weni, selaku peserta
- f. Ato, selaku peserta
- g. Riki Julyadi, selaku peserta

³ Nuning Indah Pratiwi, "Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi", Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial Vol. 1, No. 2, (Agustus 2017).

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan atau diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Pengumpulan data tersebut dilakukan dengan cara khusus untuk mengatasi riset yang sedang diteliti.⁴

Dalam penelitian ini data primer akan diperoleh dari hasil wawancara terhadap seorang informan secara tatap muka maupun melalui media komunikasi yaitu telpon.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data semacam ini sudah dikumpulkan pihak lain dengan tujuan tertentu

⁴ Suryani dan Hendyadi, *Metode Riset Kuantitatif : Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), h.171.

yang bukan demi keperluan riset yang sedang dilakukan peneliti secara spesifik.⁵

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen jurnal, buku, dan website.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu:

a. Observasi

Observasi ialah metode pengumpulan data secara sistematis melalui pengamatan atau pencatatan terhadap fenomena yang diteliti. Dalam artian luas observasi berarti pengalaman yang dilaksanakan secara tidak langsung dengan menggunakan alat-alat bantu yang sudah dipersiapkan sebelumnya. Dalam arti sempit observasi berarti pengamatan secara langsung

⁵Suryani dan Hendyadi, *Metode Riset Kuantitatif : Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), h.171.

terhadap fenomena yang diselidiki baik dalam kondisi normal maupun kondisi buatan. Metode ini menurut adanya pengamatan dari anda baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya.⁶

b. Wawancara

Wawancara dipergunakan sebagai cara untuk memperoleh data dengan jalan mengadakan wawancara dengan narasumber atau responden. Teknik wawancara mempunyai kelebihan yakni penanya dapat menerangkan secara detail pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.⁷

c. Dokumentasi

Yaitu catatan yang berkaitan atau berhubungan dengan apa yang akan penulis teliti. Penulis menggunakan sumber dokumentasi karena dalam melakukan penelitian penulis memerlukan

⁶ Ismanto Setyobudi dan Daryanto, *Panduan Praktis Penelitian Ilmiah*, (Yogyakarta: Penerit Gava Media, 2015),h. 139.

⁷ Ismanto Setyobudi dan Daryanto, *Panduan Praktis Penelitian Ilmiah*, (Yogyakarta: Penerit Gava Media, 2015),h. 139.

sumber pendukung atau tambahan untuk memperkuat data pokok.

6. Teknik Analisa Data

Analisa data adalah penyederhanaan data dalam bentuk yang telah praktis untuk dibaca dan diinterpretasikan, yaitu diadakan pemisahan sesuai dengan jenis dan masing-masing data, kemudian diupayakan analisisnya dengan menguraikan dan menjelaskan, sehingga data tersebut dapat diambil pengertian dan kesimpulan sebagai hasil penelitian.

Adapun alur analisis data dalam penelitian adalah:

a. Pendeskripsian Data

Pendeskripsian data dilakukan untuk mengetahui pengajuan klaim asuransi pada PT. Takaful Keluarga cabang Serang, data-data yang sudah terkumpul diberikan suatu penafsiran kata-kata yang menjelaskan suatu keadaan dan pelaksanaannya. Penjelasan tersebut diuraikan

dengan keadaan yang sebenarnya. Sesuai dengan fakta yang ada dilapangan.

b. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data, dimana penulis menggunakan teknik pemeriksaan data, yaitu dengan membandingkan data hasil interview dengan data studi pustaka dan dokumentasi. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan hasil-hasil penelitian yang lebih terinci dan mendalami.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan diberikan untuk mengetahui dan mendeskripsikan prosedur pengajuan klaim pada PT. Takaful Keluarga cabang Serang dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pengajuan klaim. Pemberian saran-saran untuk memberikan masukan-masukan yang dapat meningkatkan dan mengembangkan kinerja dan operasional perusahaan.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini dipaparkan dengan tujuan untuk memudahkan penulisan dan pemahaman. Oleh karena itu, penulisan skripsi ini dibagi dalam beberapa bab, pada tiap-tiap bab terdiri dari beberapa sub bab, sehingga pembaca dapat memahami dengan mudah. Adapun sistematika pembahasannya adalah:

Penelitian ini disusun dalam lima bab, dan masing-masing bab terdiri dari sub bab:

Bab pertama sebagai PENDAHULUAN yang terdiri dari sembilan subbab dengan subbab pertama latar belakang masalah, subbab kedua identifikasi masalah dan batasan masalah, subbab ketiga rumusan masalah, subbab keempat tujuan penelitian, subbab kelima manfaat penelitian, subbab keenam penelitian terdahulu, subbab ketujuh kerangka pemikiran, subbab kedelapan metodologi penelitian, dan subbab kesembilan yaitu sistematika penelitian.

Bab kedua LANDASAN TEORI bab ini menjelaskan Asuransi Syariah, Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Operasional Prosedur dalam Islam, dan Klaim.

Bab ketiga KONDISI OBJEKTIF DAN GAMBARAN UMUM PT. TAKAFUL KELUARGA CABANG SERANG meliputi empat subbab yaitu subbab pertama memaparkan profil perusahaan, sub bab kedua sejarah singkat PT. Takaful Keluarga Cabang Serang, subbab ketiga menguraikan visi dan misi, subbab empat Struktur Organisasi PT. Takaful Keluarga Cabang Serang, kelima menjelaskan tentang produk-produk PT. Takaful Keluarga Cabang Serang, sub bab keenam pelaksanaan pengajuan klaim peserta PT. Takaful Keluarga Cabang Serang, subbab ketujuh tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dipakai PT. Takaful Keluarga Cabang Serang.

Bab keempat ANALISIS HASIL PENELITIAN berisi pemaparan hasil penelitian terhadap analisis

implementasi Standar Operasional Prosedur dalam pengajuan klaim peserta PT. Takaful Keluarga Cabang Serang yang terbagi ke dalam dua subbab yaitu: subbab pertama analisis implementasi standar operasional prosedur pengajuan klaim peserta PT. Takaful Keluarga Cabang Serang, dan subbab kedua faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pengajuan klaim.

Bab kelima PENUTUP memuat dua subbab, yaitu subbab pertama berisi tentang kesimpulan dari pembahasan yang telah dipaparkan dalam bab-bab sebelumnya, subbab kedua berisi saran-saran yang ditawarkan berkaitan dengan hasil penyusunan skripsi.