

DAFTAR PUSTAKA

Al- quran :

Lajnah pentashihan mushaf al- quran badan litbang dan diklat kementerian RI, *Al-Quran Al-Karim(Mushaf tajwid warna, terjemah, dan asbabun nuzul*, Sukoharjo: Madina. 2016.

Buku :

Amirin, Abdullah, *Meraih Berkah Melalui Asuransi Syariah*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Gramedia. 2011.

Budihardjo, *Panduan Praktis Menyusun SOP*, Jakarta: Prenada Media, 2017.

Hardiyansyah, *Sistem Administrasi dan Manajemen Sumber Daya Manusi Sektor Publik*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2012.

Rustanto, Bambang, *Penelitian Kualitatif Pekerja Sosial*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005.

Setyobudi, Ismanto dan Daryanto, *Panduan Praktis Penelitian Islamaiah*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2015.

Soemitra, Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Prenada Media, 2017.

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

T. Saemohadiwidjojo, *Mudah Menyusun SOP*, Jakarta: Penebar Plus, 2014.

Jurnal :

- Damayanti, Yayan, Pengaruh Lingkungan Kerja dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Produktifitas Kerja Karyawan Pengawas Urusan Gerbang SUKACINTA (PUG SCT) PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO), Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Vol. v, No. 1, (01 Maret 2017).
- De Treville, Suzanne, John Antonakis, dan Norman M. Edelson, Dapatkah Standar Operasional Prosedur Memotivasi? Reakonsiliasi Masalah Variabilitas Proses dan Hasil Perilaku, Vol. 16, No. 2, Maret 2005.
- Fahmul Iltiham, Muhammad dan Dani, Penetapan Konsep Etika Bisnis Islam Pada Manajemen Perhotelan di PT. Syariah Guest House Malang, Jurnal Malia, Vol. 7, No.2.
- Gabride, Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Dapertemen Marketing dan HRD PT. Cahya Indo Persada, Jurnal Agora, Vol.6, No.
- Handayani, Sri, Pengaruh Penyelesaian Klaim Asuransi Terhadap Pencapaian Target Penjualan Produk Asuransi AJB Bumiputera 1912 Cabang Bengkulu, Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Dahsen Bengkulu. Diakses tanggal 24 November 2020.
- Hastjorjo, Dicky, Sekilas Tentang Kesadaran (Consciounee), Jurnal Buletin Psikologo. Vol. 13. No.2. Desember 2005.
- Indah Pratiwi, Nuning, Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi, Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial, Vol. 1, No. 2 (Agustus 2017).
- Nafiah, Diamatun, Peranan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Menunjang Pengolahan Administrasi Sekolah, Jurnal Efisiensi, Vol. xi, No. 1 (Februari 2011).

Artikel :

Kawasati, Rizki, Etika Bisnis dalam Perspektif Islam, Artikel, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri, Diakses tanggal 23 November 2005.

Mauntaha, Sidrotul, Apa yang dimaksud dengan Implementasi web://www. Alihamda.id/implementasi. Diakses pada 18 Desember 2020. Pukul 11.33 WIB.

Muttaqim, Zaenal dan Mimi Sumionti, Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur dalam Meningkatkan Pelayanan Rawat Jalan pada Puskesmas Klagenan Kabupaten Cirebon, Artikel, tanggal 23 November 2020.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomer 14 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusun Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Kantor, web: <http://bpkad.banjarkab.go.id/index.php/2019/07/26/Pemeliharaan-sarana-danprasarana-kantor/> Diakses pada 06 Desember 2020. Pukul 11.00 WIB.

Takaful Keluarga Profil Perusahaan, web: <http://takaful.co.id/profil-perusahaan/> Diakses pada tanggal 07 Desember 2020, Pukul 11.00 WIB

Wawancara :

Ato, 2020, Proses Pengajuan Klaim, PT. Takaful Keluarga, Serang, 10 menit.

Dini, 2020, Proses Pengajuan Klaim, PT. Takaful Keluarga, Serang, 10 menit.

Pepy, 2020, Proses Pengajuan Klaim, PT. Takaful Keluarga, Serang, 10 menit.

Rizky, Nizma, Proses Pengajuan Klaim, PT. Takaful Keluarga, Serang, 10 menit.

Trisna, Standar Operasional Prosedur Pengajuan Klaim, PT. Takaful Keluarga, Serang, 10 menit.

Weni, Proses Pengajuan Klaim, PT. Takaful Keluarga, Serang, 10 menit.

Website :

Mauntaha, Sidrotul, Apa yang dimaksud dengan Implementasi web://www. Alihamda.id/implementasi. Diakses pada 18 Desember 2020. Pukul 11.33 WIB.

Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Kantor, web: <http://bpkad.banjarkab.go.id/index.php/2019/07/26/Pemeliharaan-sarana-danprasarana-kantor/> Diakses pada 06 Desember 2020. Pukul 11.00 WIB.

Takaful Keluarga Profil Perusahaan, web: [http://takaful .co.id/profil-perusahaan/](http://takaful.co.id/profil-perusahaan/) Diakses pada tanggal 07 Desember 2020, Pukul 11.00 WIB

Lampiran 1

Surat penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Jenderal Sudirman Nomor 30 Serang 42118 ☎ (0254) 200323 Fax: 200022
website: www.uinbanten.ac.id

Nomor : 207/Un.17/F.V.J.3/PP.009/10/2020

Serang, 19 Oktober 2020

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : Permohonan Data Penelitian

Kepada Yth,
Pimpinan PT Takaful Keluarga Cabang Serang
di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Salam silaturahmi kami sampaikan, semoga Bapak/Ibu dapat melaksanakan tugas dengan baik dan sukses dalam menjalankan aktivitas keseharian, serta senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Amin.

Selanjutnya, Berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Nomor: 446 Tahun 2017 tentang pedoman Akademik, khususnya mengatur mengenai penelitian sebagai tugas akhir perkuliahan, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan data atau informasi dalam rangka penyusunan dan penulisan skripsi tersebut.

Adapun judul skripsi yang dimaksud adalah "*Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur Pengajuan Klaim (Studi Kasus PT Takaful Keluarga Cabang Serang)*" yang akan dibahas oleh:

Nama : Silvia Lusiana
NIM : 171430068
Jurusan : Asuransi Syariah
Tahun Akademik : 2020/2021

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas bantuan dan perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Dekan,


Nihayatul Maskuroh

Lampiran 2

Wawancara dengan Takaful Agency Director (TAD)

Peneliti : Produk apa saja yang ditawarkan PT. Takaful Keluarga?

Narasumber : Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi), Takafullink Salam, Takaful Salam Cendikia, Takaful Al- Khairat, Takaful Kecelakaan Diri, Takaful Kecelakaan Siswa, Takaful Wisata dan Perjalanan, Bancasaurane, Takaful Kesehatan, Takaful Family Care, Takaful Ukhuwah Mikro, Takaful Mikro Sakinah.

Peneliti : Bagaimana pelaksanaan SOP pengajuan klaim?

Narasumber : Mengisi formulir, Kartu Identitas Peserta, Kuitansi pembayaran terakhir, Polis asli.

Peneliti : Apakah ada pasal-pasal yang menjelaskan proses SOP pengajuan klaim

Narasumber : Ada, terdapat didalam buku “Syarat Umum & Khusus Polis Individu

Peneliti : Apakah SOP pengajuan klaim disampaikan kepada peserta atau hanya perusahaan yang tau? Lalu bagaimana respon para peserta setelah dijelaskan mengenai SOP pengajuan

klaim?

Narasumber : Iya, peserta merespon dengan baik

Peneliti : Apakah ada hambatan terhadap pengajuan klami? Jika tidak ada, lalu faktor-faktor apa yang mempengaruhi efektifitas dalam pengajuan klaim?

Narasumber : Alhamdulillah tidak ada hambatan, faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi berjalan lancarnya ialah pemahaman peserta, staff administrasi yang cepat tanggap dan saran & prasarana.

Wawancara dengan staff adiministrasi (Nizma Rizky)

Peneliti : Bagaimana pelaksanaan SOP pengajuan klaim?

Narasumber : Proses nya mudah tinggal menyerahkan saja formulir, Kartu Indentitas Peserta, Kuitansi pembayaran terakhir, Polis asli.

Peneliti : Apakah SOP pengajuan klaim disampaikan kepada peserta atau hanya perusahaan yang tau? Lalu bagaimana respon para peserta setelah dijelaskan mengenai SOP pengajuan klaim?

- Narasumber : Iya, dan karena mudah jadi dapat dipahai dengan baik
- Peneliti : Apakah ada hambatan terhadap pengajuan klaim? Jika tidak ada, lalu faktor-faktor apa yang mempengaruhi SOP pengajuan klaim berjalan dengan lancar?
- Narasumber : Tidak ada, faktornya jumlah tabungan mencukupi, data-data pendukung masih sama dan berlaku, tanda tangan di form pengajuan sama dengan KTP.

Wawancara dengan peserta (Ibu Pepy)

- Peneliti : Bagaimana pelaksanaan SOP pengajuan klaim?
- Narasumber : Tanda pengenal, polis, form
- Peneliti : Berapa Polis asuransi yang ibu miliki di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang?
- Narasumber : 3 polis dan sudah pernah 3 kali klaim.
- Peneliti : Bagaimana proses pengajuan klaim di PT. Takaful Keluarga?
- Narasumber : Tidak sulit, asalkan memenuhi syarat untuk klaim selain itu juga bisa diambil setahun lebih cepat dari jatuh tempo.
- Peneliti : Bagaimana tanggapan ibu mengenai staff

administrasi dalam menanggapi klaim dari ibu?

Narasumber : Baik, syarat-syarat yang diinformasikan dijelaskan secara jelas.

Wawancara dengan peserta (Ibu Dini)

Peneliti : Berapa Polis asuransi yang ibu miliki di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang?

Narasumber : 2 polis yaitu asuransi pendidikan dan asuransi haji

Peneliti : Bagaimana proses pengajuan klaim di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang?

Narasumber : Pencairannya tetap waktu

Peneliti : Faktor-faktor apa saja yang membuat SOP berjalan dengan lancar?

Narasumber : Persyaratan yang lengkap

Peneliti : Bagaimana tanggapan ibu mengenai staff administrasi dalam menanggapi klaim dari ibu?

Narasumber : Bagus, cepat, rapi dan kooperatif

Wawancara dengan peserta (Ibu Weni)

- Peneliti : Berapa Polis asuransi yang ibu miliki di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang?
- Narasumber : 6 polis
- Peneliti : Bagaimana proses pengajuan klaim di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang?
- Narasumber : Datang ke kantor terdekat bawa identitas, mengisi formulis, surat kuasa dan menyerahkan berkas.
- Peneliti : Faktor-faktor apa saja yang membuat SOP berjalan dengan lancar?
- Narasumber : Peserta membawa persyaratan yang lengkap
- Peneliti : Bagaimana tanggapan ibu mengenai staff administrasi dalam menanggapi klaim dari ibu?
- Narasumber : Staff sangat mudah memberikan informasi

Wawancara dengan peserta (Bapak Ato)

- Peneliti : Sudahkah proses pengajuan klaim sudah sesuai dengan SOP yang berlaku?
- Narasumber : Sangat sesuai
- Peneliti : Bagaimana proses pengajuan klaim di PT.

Takaful Keluarga Cabang Serang?

- Narasumber : Isi data harus lengkap
- Peneliti : Bagaimana tanggapan ibu mengenai staff administrasi dalam menanggapi klaim dari ibu?
- Narasumber : Bagus, cepat, rapi dan kooperatif

Wawancara dengan peserta (Bapak Riki Julyadi)

- Peneliti : Sudahkah proses pengajuan klaim sudah sesuai dengan SOP yang berlaku?
- Narasumber : Sudah. Tinggal membawa KTP, buku rekening, dan buku polis
- Peneliti : Bagaimana tanggapan ibu mengenai staff administrasi dalam menanggapi klaim dari ibu?
- Narasumber : Bagus, cepat, rapi dan kooperatif
- Peneliti : Menurut bapak faktor-faktor apa yang membuat proses pengajuan klaim berjalan dengan lancar?
- Narasumber : Ketersediaan waktu yang pas dan pelayanan yang maksimal

Lampiran 3



Foto bersama Ibu Trisna selaku TAD dan Nizma Rizki selaku staff administrasi



Foto bersama Bapak Riki Julyadi selaku peserta



Foto bersama Ibu Pepy selaku peserta