PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan Ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat 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 plagiarism 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, 23 Februari 2021

Nur Qodrotul Ainia
NIM : 171430046

ABSTRAK

Nama: **Nur Qodrotul Ainia,** NIM: **171430046,** Judul Skripsi **: Analisis SWOT Terhadap Penyelesaian Klaim Asuransi Produk Takaful Dana Pendidikan (study pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang).**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur penyelesaian klaim asuransi Prodok Takaful dana pendidikan, mengetahui analisis SWOT terhadap pengajuan klaim asuransi produk Takaful Dana Pendidikan dan mengetahui bagaimana proses pengambilan keputusan klaim asuransi Produk Takaful Dana Pendidikan serta untuk mengetahui faktor-faktor hambatan yang di hadapi dan cara mengatasi hambatan yang terjadi pada saat pengajuan klaim di PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang. Dalam penulisan ini, penulis menggunakan penelitian dengan metode kualitatif, dan pendekatan penelitian yang digunakan yaitu penelitian langsung yang dilakukan dengan wawancara pada perusahaan. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 sumber data pertama data primer dengan wawancara ,dokumentasi, Dan penulis meggunakan data sekunder yang didapatkan dari buku,internet, dan sumber-sumber tertulis yang mengandung informasi yang berhubungan dengan tema penelitian.

Klaim adalah pengajuan oleh peserta untuk mendapatkan uang pertanggungan setelah tertanggung melaksanakan seluruh kewajibannya kepada penanggung. Adanya klaim tidak di cover penanggung karena peserta tidak memenuhi kelengkapan dokumen dan tidak kepahaman peserta terhadap prosedur penyelesaian klaim.

Dan analisis SWOT yang dapat menjawab permasalahan yang ada melalui analisis SWOT, yaitu dengan menggunakan SO, WO, ST, dan WT. Dari penelitian ini bahwa analisis SWOT berkaitan dengan prosedur penyelesaian klaim asuransi takaful dana pendidikan pada asuransi takaful keluarga cabang Serang cukup sederhana, apabila perseta mengajukan klaim dapat melalui agen atau agen atau datang ke kantor, peserta harus melengkapi data dari syarat-syarat dokumen klaim, setelah dokumen lengkap petugas asuransi akan mengajukan klaim ke kantor layanan akan memberikan data ke kantor pusat dan jika data tersebut sudah benar, maka kantor pusat akan memverifikasi dan klaim dapat dikirim ke rekening peserta.

Kata kunci: *Klaim, Analisis SWOT, Asuransi Produk Takaful Dana Pendidikan*

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	: Nota Dinas	KepadaYth.
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	**Dekan** Fakultas Ekonomi
Hal	: **UsulanMunaqasyah**	dan Bisnis Islam
	a.n. **Nur Qodrotul Ainia**	**UIN SMH Banten**
	NIM.171430046	di~
		Serang

Assalamualaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudari **Nur Qodrotul Ainia, NIM : 171430046** dengan Judul Skripsi ***"Analisis SWOT Terhadap Penyelesaian Klaim Asuransi Produk Takaful Dana Pendidikan*** **(Studi Kasus Pada Perusahaan Asuransi 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 segala perhatian Bapak dan Ibu, kami mengucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Serang, 24 Februari 2021

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI	**Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag.,M.M.,**
NIP. 196402121991032003	NIP. 197203171993031002

PERSETUJUAN

ANALISIS SWOT TERHADAP PENYELESAIAN KLAIM

ASURANSI PRODUK TAKAFUL PENDIDIKAN

(Studi Kasus Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang)

Oleh :

NUR QODROTUL AINIA
NIM. 171430046

Menyetujui

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI	**Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag.,M.M.,**
NIP. 196402121991032003	NIP. 197203171993031002

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 Nur Qodrotul Ainia, NIM : 171430046 yang berjudul: **"Analisis SWOT Terhadap Penyelesaian Klaim Asuransi Produk Takaful Pendidikan (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang),** telah diujikan dalam sidang Munaqaysah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 10 Mei 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.

Serang, 10 Mei 2021

Sidang Munaqaysah

Ketua Merangkap Anggota

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

Sekretaris Merangkap Anggota

Ikin Ainul Yakin, M.E
NIDN. 2021079002

Anggota-Anggota,

Penguji I,

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

Penguji II

Dr. Hanafi, M.Pd., M.A
NIP. 197111204299903100 2

Pembimbing I

Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI
NIP. 196402121991032003

Pembimbing II

Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag.,M.M.,
NIP. 197203171993031002

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua,

Ayahanda Kasdam dan Ibunda Sulik Tercinta yang telah mendidik serta selalu mencurahkan rasa kasih sayangnya hingga saat ini. Serta tidak lupa juga ucapan terimakasih saya sampaikan kepada Kakak dan adikku Fifi, Kahfi, Alif, Wildan dan Tiara. Serta keluarga besarku Bu de, Pak de, Bibi, Paman yang telah memberikan dukungannya dan selalu menjadi motivasi saya untuk menuntut ilmu hingga saya dapat menyelesaikan pendidikan ini. Dan kepada Ananda Rivan Rachman Kurniawan yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dan untuk orang-orang yang selalu menanyakan kapan lulus.

Terima Kasih Semuanya…

MOTTO

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَخُونُواْ ٱللَّهَ وَٱلرَّسُولَ

وَتَخُونُوٓاْ أَمَٰنَٰتِكُمۡ وَأَنتُمۡ تَعۡلَمُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.”

(QS.Al – Anfal:27)

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nur Qodrotul Ainia, lahir di Serang hari Kamis tanggal 18 September 1997, anak kedua dari enam bersaudara, orangtua bernama Kasdam dan Ibunda Sulik, Pendidikan yang telah ditempuh penulis TK Kartika Tahun 2002, SDN Bhayangkari Serang Tahun 2010, SMP Informatika Serang Tahun 2013, SMKN 1 Serang Tahun 2016, kemudian penulis melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

Selama menjadi mahasiswa UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten penulis aktif mengikuti organisasi intra kampus yaitu HMJ Asuransi Syariah, sebagai anggota bidang eksternal tahun 2018 dan Bendahara Umum 2019. Selain itu penulis pernah mengikuti Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Komisariat UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten sebagai anggota tahun 2018.

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur selalu senantiasa dipanjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat sehat, nikmat jasmani dan rohani, karunia yang berlimpa, serta kebahagian yang selalu mengiringi. Alhamdulilah berkat pertolongannya pulalah akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **"ANALISIS SWOT TERHADAP PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI PRODUK TAKAFUL DANA PENDIDIKAN" (STUDY PADA PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA CABANG SERANG)**

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan kepada zaman yang terang benderang akan ilmu pengetahuan seperti sekarang. Dengan penuh kesadaran, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril mapun materil. Sudah sepatutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada segenap pihak yang telah memberikan bantuan atas terselesainya penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, ucapan terima kasih ingin penulis sampaikan kepada:

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 Hasnuddin Banten sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, arahan dan saran-saran yang sangat membangun bagi penulis.

3. Bapak Rustamunadi, S.H., M.H. Ketua Jurusan Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasuddin Banten yang telah memotivasi dn memberikan saran-saran yang sangat berarti bagi penulis.
4. Bapak Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag., M.M. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusun skripsi ini.
5. Ibu Trisna Erlinda Selaku Agency Direktor PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang
6. Ibu Bani Salamah Selaku TFC (Takaful Finansial Consultan) PT. Asuransi 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 proses penulisan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat Demisioner HMJ Asuransi Syariah 2019, sahabat-sahabat angkatan 2017 jurusan asuransi syariah khususnya kelas B, saudari Komariyah, Nabila, Dela, Bella, Sinta, Ucu, Siti Qurrrotu Aini, Shafira Teja, Desi, yang telah memberikan motivasi,doa serta ikut andil membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Serta semua 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 kekuragan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun.

Semoga hasil karya penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi serta khazanah bagi perkembangan Asuransi Syariah dan berguna untuk masyarakat luas.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 22 Februari 2021
Penulis,

Nur Qodrotul Ainia
NIM. 171430046

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **i**

ABSTRAK ..... **ii**

NOTA DINAS ..... **iii**

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iv**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **v**

LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **vi**

LEMBAR MOTTO HIDUP ..... **vii**

LEMBAR RIWAYAT HIDUP ..... **viii**

KATA PENGANTAR ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **xii**

DAFTAR DIAGRAM ..... **xv**

DAFTAR TABEL ..... **xvi**

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 7
C. Pembatasan Masalah 8
D. Perumusan Masalah 8
E. Tujuan Penelitian 9
F. Manfaat Penelitian 9
G. Penelitian Terdahulu yang Relevan 10
H. Kerangka Pemikiran 21
I. Metode Penelitian 24
J. Sistematika Pembahasan 27

BAB II LANDASAN TEORI

A. Konsep Asuransi 29
1. Pengertian Asuransi 29
2. Pengertian Asuransi Syariah 32
3. Landasan Hukum Asuransi Syariah 34
4. Perbedaan Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional 40
5. Prinsip – Prinsip Asuransi Syariah 44
6. Tujuan Asuransi Syariah 48
7. Akad (Perjanjian) dalam Asuransi Syariah 48
B. SWOT (Strength Weaknesses Opportunities Threats) 50
1. Pengertian SWOT 50
C. Klaim Asuransi Syariah 54
1. Pengertian Klaim 54
2. Prosedur Klaim 57
3. Prinsip Dasar Dalam Penyelesaian Klaim 59
D. Produk Asuransi Takaful Dana Pendidikan 60
1. Pengertian Asuransi Takaful Dana Pendidikan 60
2. Manfaat Asuransi Takaful Dana Pendidikan 61
3. Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Takaful Dana Pendidikan 63

BAB III KONDISI OBYEKTIF DAN GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Profil Perusahaan PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang. 65
B. Sejarah Perusahaan PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang 66
C. Visi dan Misi 68
D. Struktur Organisasi 68
E. Produk PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang 69
1. Produk Layanan Individual 69
2. Produk Layanan Kumpulan 79
F. Prosedur dan Analisis SWOT Klaim Asuransi Produk Takaful Dana Pendidikan 87

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penelitian Polis 93
B. Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Produk Takaful Dana Pendidikan 95
C. Proses Pengambilan Keputusan Klaim Asuransi Takaful Dana Pendidikan 102
D. Analisis SWOT Terhadap Penyelesaian Klaim Asuransi Takaful Dana Pendidikan 103

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 113
B. Saran 114

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR DIAGRAM

DIAGRAM 4.1. MATRIKS SWOT 106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu..... 15
Tabel 4.1 Efas 108
Tabel 4.2 Ifas 109