BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Asuransi bertujuan menanggung orang terhadap kerugian finansial tak terduga yang disebabkan karena meninggalnya terlalu cepat atau hidupnya terlalu lama. Dalam asuransi jiwa banyak resiko yang harus dihadapi. Hidup memang selalu punya rahasianya sendiri. Sama Seperti musibah atau kecelakaan, kita tidak pernah tahu kapan dan di mana terjadi. Jika hal tersebut terjadi, akan ada biaya-biaya yang kita keluarkan untuk pengobatan di luar anggaran yang kita buat. Di saat seperti itulah peran asuransi jiwa dibutuhkan, untuk mengkover segala biaya-biaya pengobatan yang harus dikeluarkan ketika hal itu terjadi. Bahkan ketika pemilik asuransi yang juga berperan sebagai pencari nafkah mendapatkan penyakit berat yang menyebabkan dirinya tidak mampu lagi bekerja menghidupi keluarga. Asuransi akan membantu Anda mengatasi keuangan Anda yang berubah secara drastis ketika hal-hal tersebut terjadi. Salah satu hal yang pasti didunia ini adalah kematian. Namun seperti bertolak belakang dengan kalimat tersebut adalah satu hal yang tidak pasti adalah waktu kematian itu sendiri.

Asuransi adalah sarana untuk mengalihkan risiko yang mungkin terjadi di kemudian hari. Kitab Undang-

Undang Hukum Dagang (selanjutnya disebut KUHD) yang berlaku di Indonesia sejak tanggal 1 Mei 1848 memberi definisi asuransi dalam pasal 246 dengan berbunyi :

"Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan man seorang penanggung mengaitkan diri kepada seorang tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberikan pergantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tertentu"[1]

Asuransi atau pertanggungan merupakan perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada pihak tertanggung. Pihak penanggung menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggungg karena mengalami kerugian,kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan. Asuransi memberikan tanggung jawab hkum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti.[2]

Dalam praktik tuntunan ganti rugi yang diajukan oleh tertanggung kepada penanggung atau perusahaan asuransi juga sering disebut dengan klaim. Klaim adalah tuntutan dari pihak tertanggung sehubungan dengan adanya kontrak

---

[1] Angger Sigit Pramukti dan Andre Budiman Panjaitan, *Pokok-Pokok Hukum Asuransi*, (Yogyakarta: Puataka Yustisia,2016), h.6

[2] Muhammad Syakir Sula, Asuransi Syariah (Life and General) *Konsep dan Sistem Operasional. (Jakarta: Gema Insani,2004)*, h.27

perjanjian antara asuransi dengan pihak tertanggung yang masing-masing pihak mengikatkan diri untuk menjamin pembayaran ganti rugi oleh penanggung jika pembayaran premi asuransi telah dilakukan oleh pihak tertanggung, ketika terjadi musibah yang diderita oleh pihak tertanggung.

Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan *(Strengths)* dan peluang *(Opportunities)*, namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan *(Weakneesses)* dan ancaman *(Treats)*. Proses pengambilan keputusan strategis selalu memberikan dengan pengembangan misi, tujuan, strategi, dan kebijakan perusahaan. [3]

Dalam praktik tuntunan ganti rugi yang diajukan oleh tertanggung kepada penanggung atau perusahaan asuransi juga sering disebut dengan klaim. Klaim adalah tuntutan dari pihak tertanggung sehubungan dengan adanya kontrak perjanjian antara asuransi dengan pihak tertanggung yang masing-masing pihak mengikatkan diri untuk menjamin pembayaran ganti rugi oleh penanggung jika pembayaran premi asuransi telah dilakukan oleh pihak tertanggung, ketika terjadi musibah yang diderita oleh pihak tertanggung.

---

[3] Freddy Rangkuti, *ANALISIS SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 19

Klaim asuransi itu merupakan permohonan resmi yang diajukan untuk perusahaan asuransi agar melakukan pembayaran kepada penerima dan atau pengalihan hak asuransi atau pemegang polis itu sendiri sesuai dengan polis asuransi yang berlaku.[4]

Pengajuan klaim yang bermasalah pertama, tidak lengkapnya dokumen pengajuan klaim, jika dokumen ini lengkap akan menjadi kuat *(Strengths)* klaim akan diterima. Kedua, kelemahan *(Weakneesses)* kurang mengertinya atau ketidak tahuan pihak tertanggung di dalam proses dan prosedur pengajuan klaim. Ketiga, asuransi dijadikan peluang *(Opportunities)* kejahatan bagi pemegang polis karena ketidak jujuran dalam memberikan informasi yang sebenar-benarnya sebelum menjadi pemegang polis, hal inilah yang sebenarnya selalu menimbulkan pendapat bahwa pihak asuransi terlihat mempersulit terhadap penyelesaian klaim yang diajukan. Keempat ancaman *(Treats)* bagi pemegang polis klaim tidak di cairkan jika bermasalah, ini juga dapat menyebabkan citra perusahaan asuransi jatuh akibat peluang yang disebabkan itikad yang tidak baik.

Namun, pokok penting utama dari klaim itu sendiri adalah polis asuransi harus dalam keadaan aktif dan prosedur-prosedur klaim yang dipenuhi untuk kelancaran dalam

---

[4] Sri Handayani, "Pengaruh penyelesaian Klaim asuransi terhadap pencapian target penjualan produk asuransi AJB Bumiputera 1912 Cabang Bengkulu," (Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu), h. 79

mengajukan suatu klaim. Untuk produk Takaful Dana Pendidikan, syarat-syarat serta dokumen pendukung dalam mengurus klaim adalah:

1. Proses Pengajuan Klaim Manfaat Takaful
   a. Klaim Manfaat Takaful wajib diajukan secara tertulis kepada Perusahaan.
   b. Berkas-berkas pengajuan klaim asli harus diterima lengkap oleh Perusahaan dalam waktu 90 (sembilan puluh) Hari Kalender terhitung sejak tanggal peserta mengalami musibah atau tanggal berakhirnya perjanjian Takaful.
2. Apabila Perusahaan tidak menerima berkas-berkas pengajuan klaim manfaat Takaful menurut waktu yang ditentukan, maka perusahaan tidak berkewajiban membayar klaim manfaat Takaful yang bersangkutan.
3. Dokumen Pengajuan Klaim Manfaat Takaful
   a. Untuk semua jenis klaim Manfaat Takaful
      1. Polis Asli
      2. Formulir Pengajuan Klaim (disediakan oleh Perusahaan)
      3. Fotocopy identitas diri Peserta yang telah dilegalisir dan masih berlaku.
      4. Copy Kwitansi pembayaran Premi terakhir atau copy bukti transfer pembayaran Premi terakhir.

b. Khusus untuk klaim meninggal dunia, dilengkapi dengan :
   1. Daftar pertanyaan untuk klaim meninggal dunia (disediakan oleh Perusahaan) yang diisi oleh ahli waris.
   2. Surat keterangan kematian yang asli yang dikeluarkan oleh Pamong Praja setempat (minimal setingkat kelurahan).
   3. Surat keterangan dari KBRI setempat dalam hal meninggal dunia di luar negeri.
   4. Surat keterangan dokter untuk klaim meninggal dunia (disediakan oleh Perusahaan) jika meninggal dunia dalam perawatan/Rumah Sakit.
   5. Surat Keterangan mengenai sebab kecelakaan dari Kepolisian jika meninggal dunia karena kecelakaan.
   6. Fotocopy identitas diri yang Ditunjuk (KTP,SIM,Paspor) yang telah dilegalisir dan masih berlaku.
   7. Surat keterangan ahli waris yang dikeluarkan oleh Kelurahan.
   8. Surat kuasa penunjukkan ahli waris yang diketahui oleh minimal Kelurahan.

   c. Dokumen lai sebagaimana dinyatakan pada Syarat-syarat Khusus Polis atau

Endorsment.

4. Perusahaan berhak untuk meminta dokumen/keterangan lain yang mungkin diperlukan; mengadakan penyelidikan atas sebab-sebab klaim peserta; serta menunjuk dokter independen untuk melakukan penyelidikan secara medis dan memberikan rekomendasi kepada perusahaan.

Dari pemaparan di atas. Oleh karena itu, penulis tertarik menyusun skripsi dengan judul **"ANALISIS SWOT TERHADAP PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI PRODUK TAKAFUL DANA PENDIDIKAN (Study pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang)''**

Alasan penulis mengambil judul, lokasi penelitian, dan waktu penelitian antara lain:

1. Penulis mengusai materi penelitian
2. Referensi tersedia dan mudah untuk dicari
3. Belum banyak peneliti yang meneliti judul penelitian ini
4. Letak atau tempat perusahaan mudah dijangkau
5. Mudah diajak bekerjasama
6. Menerima Peneliti untuk melakukan penelitian di perusahaan.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi ini dilihat dari faktor-faktor internal dan eksternal perusahaan yang menjadi sub-sub komponen yang berguna untuk menghasilkan suatu implementasi

yang komprehensif terhadap suatu prosedur penyelesaian klaim asuransi terhadap produk Takaful Dana Pendidikan dan analisis SWOT terhadap penyelesaian klaim asuransi produk Takaful Dana Pendidikan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang, dan proses pengambilan keputusan klaim asuransi produk Takaful Dana Pendidikan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang. Hambatan apa dan upaya apa yang dilakukan PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang, bagaimana penerapan dan pelaksanaan klaim PT. Asuransi Takaful Keluarga, Faktor apa saja yang menghambat dalam proses pencairan klaim PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, serta mengingat luasnya pembahasan yang diteliti, maka penulis membatasi permasalahannya hanya pada analisis SWOT penyelesaian klaim sampai pada tahap proses pengambilan keputusan klaim pada produk Takaful Dana Pendidikan yang dilakukan di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang

D. Perumusan Masalah

Sesuai dengan judul penulis kemukakan diatas dan berdasarkan latar belakang masalahnya maka dapat dirumuskan permasalahan yang ada yaitu:

1. Bagaimana prosedur penyelesaian klaim asuransi produk Takaful Dana Pendidikan PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang ?
2. Bagaimana penyelesaian klaim asuransi produk Takaful Dana Pendidikan PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang dalam analisis SWOT?
3. Bagaimana proses pengambilan keputusan klaim asuransi produk Takaful Dana Pendidikan PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yng dirumuskan, maka tujuan penulis skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui prosedur penyelesaian klaim asuransi produk Takaful Dana Pendidikan PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang?
2. Untuk mengetahui analisis SWOT penyelesaian klaim asuransi terhadap produk Takaful Dana Pendidikan PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang?
3. Untuk mengetahui proses pengambilan keputusan klaim asuransi pada produk produk Takaful Dana Pendidikan PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang?

F. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapak dapat memberikan kegunaan praktis maupun teoritis bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi Para Akademisi

   Bermanfaat sebagai penambah pengetahuan dan wawasan terhadap asuransi syriah khususnya tentang klaim, menambah dan memperkaya bahan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Bagi Penulis

   Penelitian ini sebagai bahan acuan pembelajaran teori maupun praktek dalam tinjauan data secara langsung maupun tidak langsung, sehingga berguna bagi penulis untuk dapat memahami secara mendalam terkait dengan variabel yang diteliti.

3. Bagi Semua Pihak

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan khazanah ilmiah bagi semua pihak yang erat kaitannya dengan variabel yang penulis teliti.

G. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Pada pembahasan penelitian ini di sajikan secara ringkas beberapa penelitian sebelumnya. Penelitian ini dilakukan oleh Siti Maimunah Lestari,[5] "Analisis Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT. Asuransi Takaful Umum". Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Muamalah (Ekonomi Islam) 2010. Berdasarkan hasil penelitian

[5] Siti Mainunah Lestari, "Analisis Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT. Asuransi Takaful Umum". (Program Sarjana, UIN "Syarif Hidayatullah" Jakarta,2010), h.77

skripsi ini menjelaskan tentang prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor, proses pengambilan keputusan klaim asuransi kendaraan bermotor, kesimpulan dari skripsi ini bahwa prosedur pengajuan klaim dengan melengkapi persyaratan klaim klaim yang ditentukan sesuai dengan produk yang sudah diambil, faktor penentu dalam proses keputusan klaim pada PT. Asuransi Takaful Umum adalah kelengkapan dokumen yang diperlukan dan kebenaran (sah menurut hukum) dari data-data yang diajukan. Persamaan penelitian yang di teliti menggunakan metodologi penelitian kualitatif, membahas tentang klaim dan study kasus sama. Perbedaan dengan penulis adalah tidak ada analisis SWOT terhadap prosedur pengajuan klaim.

Penelitian yang dilakukan oleh Julfahmi Munjiyan,[6] "Analisis Proses Penyelesaian Klaim Pada Produk Asuransi *Prupersonal Accident Death And Disablement Syariah Dan Pruhospital And Surgical Syariah* Pada PT. Prudential Assurance Indonesia Cabang Bekasi". Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Muamalat (Ekonomi Islam) 2015. Berdasarkan hasil penelitian in dapat disimpulkan bahwa klaim asuransi kesehatan pada produk Asuransi *Prupersonal Accident Death And*

[6] Julfahmi Munjiyan, "Analisis Proses Penyelesaian Klaim Pada Produk Asuransi Prupersonal Accident Death And Disablement Syariah Dan Pruhospital And Surgical Syariah: Studi pada PT. Prudential Indonesia Cabang Bekasi," (Program Sarjana, UIN "Syarif Hidayatullah" Jakarta,2015), h. 78

Disablement Syariah Dan Pruhospital And Surgical Syariah prosesnya mudah dan cepat jika persyaratan klaim dipenuhi dan polis dalam keadaan aktif. Selain itu, masih ada peserta yang mengalami kesulitan dalam mengurus asuransi produk Asuransi *Prupersonal Accident Death And Disablement Syariah Dan Pruhospital And Surgical Syariah* akibat tidak memahami syarat – syarat klaim. Persamaan penelitan yang di teliti menggunakan metodologi penelitian kualitatif, membahas tentang klaim. Perbedaan dengan penulis ini adalah tidak ada analisis SWOT dan produk yang diteliti berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Tety Anggraeni,[7] "Mekanisme Pengajuan Klaim Produk Individu Asuransi Jiwa Pada PT. MAA Life Assurance Syariah". Berdasarkan hasil penelitian ini proses prosedur pengajuan klaim asuransi jiwa perorangan PT. MAA Life assurance Syariah apabila peserta mengajukan klaim dengan mengisi formulir klaim dan dilengkapi semua dokumen, maka perusahaan akan membayar klaim yang telah diajukan selama 14 hari kerja. Persamaan penelitian yang di teliti Menggunakan metodologi penelitian kualitatif dan membahas tentang klaim. Perbedaan dengan penulis tidak ada Analisis

[7] Tety Anggraeni, "Mekanisme Pengajuan Klaim Produk Individu Asuransi Jiwa Pada PT. MAA Life Assurance Syariah," (Program Sarjana, UIN "Syarif Hidayatullah" Jakarta,2010), h.69

SWOT dan produk dengan study kasus yang diteliti berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Widya Sofyanto,[8] "Penyelesaian Klaim Asuransi Kesehatan Pada PT. Askes (Persero) Cabang Utama Semarang". Berdasakan hasil penelitian pengajuan Klaim Perseorangan dimana yang mengajukan klaim adalah peserta tersendiri, oleh karena dana PT. ASKES (PERSERO) Cabang Utama Semarang yang tersedia sangat terbatas sedangkan biaya pemeliharaan kesehatan sangat mahal. Persamaan penelitian yang diteliti menggunakan metodologi penelitian kualitatif dan membahas tentang penyelesaian klaim. Perbedaan dengan penulis tidak ada Analisis SWOT dan study kasus berbeda.

Penelitian yang dilakukan Widya Sofyanto,[9] "Penyelesaian Klaim Asuransi Kesehatan Pada PT. Askes (Persero) Cabang Utama Semarang". Berdasarkan hasil penelitian skripsi ini adalah Dalam pembayaran klaim, PT. Asuransi Jiwa Bumi Asih Jaya Pada dasarnya, prosedur pembayaran yang diterapkan. Persetujuan klaim meninggal dunia harus melalui kantor cabang walaupun pengajuannya dilakukan di kantor distrik. Sedangkan

---

[8] Widya Sofyanto, "Penyelesaian Klaim Asuransi Kesehatan Pada PT. Askes (Persero) Cabang Utama Semarang". (Program Sarjana, Universitas Diponegoro,"Semarang,2009), h.102-103

[9] Ang Sandera Widjajakoesoma, "Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Pembayaran Klaim Asuransi : Cahaya Aktiva, Vol. 02, No. 01, Maret 2012, h. 29

untuk klaim tahapan, kewenangan pembayarannya telah ada pada kantor distrik sepenuhnya. Persamaan penelitian yang di teliti menggunakan metodologi penelitian kualitatif. Perbedaan dengan penulis study kasus yang di teliti berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Rian Hasanah, Ikhwan Hamdani, Hilman Hakiem,[10] "Tinjauan Terhadap Proses Klaim Asuransi Jiwa Kumpulan Pada PT. Asuransi Syariah Keluarga Indonesia". Berdasarkan hasil kesimpulan jurnal ini mengetahui bagaimana proses klaim asuransi jiwa, secara umum proses klaim ada empat diantaranya pemberitahuan klaim, bukti dokumen klaim, penyelidikan klaim dan penyelesaian klaim. Penyebab klaim ditolak adalah status polis tidak aktif atau melanggar prinsip*"utmost good faith".* Persamaan penelitian yang di teliti membahas tentang klaim. Perbedaan dengan penulis study kasus yang di teliti berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Erik Christanto,[11] "Penyelesaian Klaim Asuransi TKI: Studi atas PT. Asuransi Jasa Indonesia,". Berdasarkan hasil penelitian skripsi ini kendala yang dihadapi dalam penyelesaian klaim asuransi TKI oleh PT. Asuransi Jasa Indonesia adalah kurangnya pemahaman masyarakat dan pengaruh dari suatu kejadian

---

[10] Rian Hasanah, Ikhwan Hamdani, Hilman Hakiem, "Tinjauan Terhadap Proses Klaim Asuransi Jiwa Kumpulan Pada PT. Asuransi Syariah Keluarga Indonesia" Jurnal Ekonomi Islam Vol. 9, No.2 (November 2018), h. 211

[11] Erik Christanto, "Penyelesaian Klaim Asuransi TKI: Studi atas PT. Asuransi Jasa Indonesia," (Program Sarjana, Universitas Sebelas Maret," Surakarta, 2008), 81-82.

yang membuat trauma bagi tertanggung dan kurangnya perwakilan penanggung yang berada diluar negeri sehingga pengmpulan dokumen membutuhkan waktu yang lama. Persamaan penelitian yang di teliti menggunakan metodologi penelitian kualitatif. Perbedaan dengan penulis ini tidak ada kinerja agen dan tempat yang diteliti berbeda.

Selanjutnya penelitian dilakukan oleh Lusnia Selvia Multianti,[12] "Analisis Penyelesaian Klaim Pada Proyek Pembangunan Condotel Devasa Surabaya". Berdasarkan hasil penelitian skripsi ini Alur proses penyelesaian yang diterapkan dalam penyelesaian yang diterapkan dalam penyelesaian klaim 100% sesuai dengan standar acuan (dokumen kontrak). Pemilihan metode yang banyak digunakan dalam penanganan kasus/kejadian klaim adalah dengan cara musyawarah/negosiasi. Persamaan penelitian yang diteliti menggunakan metodologi penelitian kualitatif. Perbedaan dengan penulis ini tidak ada Analisis SWOT dn study kasus yang di teliti berbeda.

Tabel 1.1

Penelitian Terdahulu

NO	Penulis	Persamaan	Perbedaan	Keterangan/hasil penelitian
1	Siti Maimunah	Menggunakan	Tidak ada	proses keputusan

[12] Lusnia Selvia Multianti, "Analisis Penyelesaian Klaim Pada Proyek Pembangunan Condotel Devasa Surabaya",(Program Sarjana, Universitas Jember" Jember,2014), h.54

	Lestari	metodologi penelitian kualitatif, membahas tentang klaim dan study kasus sama.	analisis SWOT terhadap penyelesaian klaim, produk yang diteliti berbeda.	klaim pada PT. Takaful Umum adalah kelengkapan dokumen yang perlu dan kebenaran (sah menurut hukum) dari data-data yang diajukan.
2	Julfahmi Munjiyan	Menggunakan metodologi penelitian kualitatif, membahas tentang klaim.	Tidak ada Analisis SWOT dan produk dengan study kasus yang diteliti berbeda	Bahwa klaim asuransi kesehatan pada produk *PRUpersonal Accident Death And Dosablement Syariah Dan Pruhhospital And Surgical Syariah* prosesnya mudah dan cepat jika persyaratan klaim dipenuhi dan polis dalam keadaan aktif.

3	Tety Anggraeni	Menggunakan metodologi penelitian kualitatif dan membahas tentang klaim	Tidak ada Analisis SWOT dan produk dengan study kasus yang diteliti berbeda	Proses prosedur pengajuan klaim asuransi jiwa perorangan PT. MAA Life assurance Syariah apabila peserta mengajukan klaim dengan mengisi formulir klaim dan dilengkapi semua dokumen, maka perusahaan akan membayar klaim yang telah diajukan selama 14 hari kerja.
4	Widya Sofyan	Menggunakan metodologi penelitian kualitatif dan membahas tentang penyelesaian klaim.	Tidak ada Analisis SWOT dan study kasus berbeda	Pengajuan Klaim Perseorangan dimana yang mengajukan klaim adalah peserta tersendiri, oleh karena dana PT. ASKES

				(PERSERO) Cabang Utama Semarang yang tersedia sangat terbatas sedangkan biaya pemeliharaan kesehatan sangat mahal.
5	Ang Sandera Widjajakoesoma	Menggunakan metodologi penelitian kualitatif	Study kasus berbeda	Dalam pembayaran klaim, PT. Asuransi Jiwa Bumi Asih Jaya Pada dasarnya, prosedur pembayaran yang diterapkan. Persetujuan klaim meninggal dunia harus melalui kantor cabang walaupun pengajuannya dilakukan di kantor distrik. Sedangkan untuk klaim

				tahapan, kewenangan pembayarannya telah ada pada kantor distrik sepenuhnya.
6	Rian Hasanah, Ikhwan Hamdani, Hilman Hakiem	Membahas tentang klaim	Tidak ada Analisis SWOT dn study kasus berbeda	Mengetahui bagaimana proses klaim asuransi jiwa, secara umum proses klaim ada empat diantaranya pemberitahuan klaim, bukti dokumen klaim, penyelidikan klaim dan penyelesaian klaim. Penyebab klaim ditolak adalah status polis tidak aktif atau melanggar prinsip *"utmost good faith".*
7	Erik	Menggunakan	Tidak ada	Kendala yang

	Christanto	metodologi penelitian kualitatif	kinerja agen dan tempat yang diteliti berbeda	dihadapi dalam penyelesaian klaim asuransi TKI oleh PT. Asuransi Jasa Indonesia adalah kurangnya pemahaman masyarakat dan pengaruh dari suatu kejadian yang membuat trauma bagi tertanggung dan kurangnya perwakilan penanggung yang berada diluar negeri sehingga pengmpulan dokumen membutuhkan waktu yang lama.
8	Lusnia Selvia Multianti	Menggunakan metodologi penelitian	Tidak ada Analisis SWOT dn	Alur proses penyelesaian yang diterapkan dalam

		kualitatif	study kasus berbeda	penyelesaian yang diterapkan dalam penyelesaian klaim 100% sesuai dengan standar acuan (dokumen kontrak). Pemilihan metode yang banyak digunakan dalam penanganan kasus/kejadian klaim adalah dengan cara musyawarah/negosiasi.

H. Kerangka Pemikiran

Asuransi syari'ah disebut juga dengan asuransi ta'awun yang artinya tolong-menolong atau saling membantu, Oleh karena itu dapat diartikan bahwa asuransi ta'awun prinsip dasarnya adalah dasar syariat yang saling toleran terhadap sesame manusia untuk menjalin kebersamaan dalam meringankan bencana yang dialami peserta. Asuransi Syariah adalah suatu sistem dimana para peserta 'mendonasikan sebagian atau seluruh

kontribusi/premi yang mereka bayar untuk digunakan membayar klaim atas musibah yang dialami oleh peserta. Proses hubungan peserta dan perusahaan dalam mekanisme pertanggungan pada asuransi syariah adalah sharing of risk atau "saling menanggung risiko" [13]

Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (strengths) dan peluang (Opportunities), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (Weakneesses) dan ancaman (Treats). Proses pengambilan keputusan strategis selalu memberikan dengan pengembangan misi, tujuan, strategi, dan kebijakan perusahaan. Dngan demikian, perencanaan strategis (Strategic planner) harus menganalisis faktor-faktor strategi perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman) dalam kondisi yang ada saat ini. Hal ini disebut dengan analisis situasi. Model yang popular untuk analisis situasi ini adalah Analisis SWOT.[14]

Klaim adalah pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk memperoleh haknya berupa pertanggungan atas kerugian kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat.

---

[13] Modul Praktikum Operasional Asuransi Syariah, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH BANTEN 2019), h.13

[14] Freddy Rangkuti, *ANALISIS SWOT* …, h. 19-20

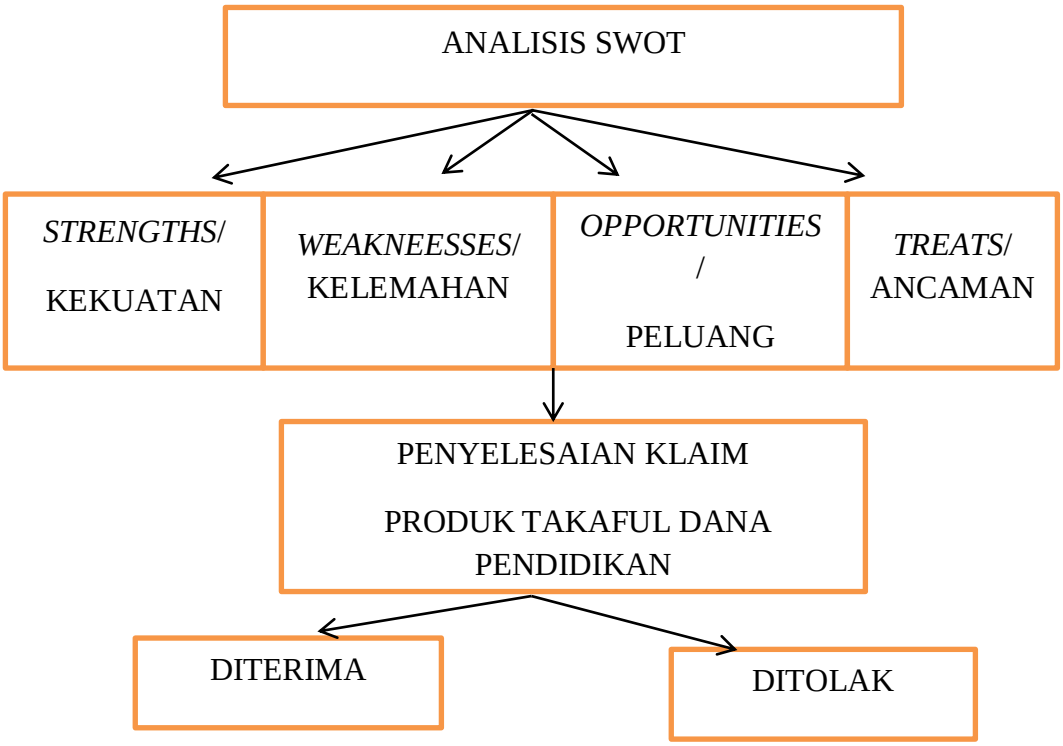
Dengan kata lain klaim adalah proses pengajuan oleh peserta untuk mendapatkan uang pertanggungan setelah tertanggung melaksanakan seluruh kewajibannya kepada penanggung,yaitu berupa penyelesaian pembayaran premi dengan kesepakatan sebelumnya.

Klaim adalah sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan polis asuransi. Klaim asuransi yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan untuk validitasnya dan kemudian dibayarkan kepada pihak tertanggung setelah disetujui. Menurut pasal 246 kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) klaim asuransi adalah tuntunan dari pihak tertanggung sehubungan dengan adanya kontrak perjanjian antara asuransi dengan pihak tertanggung yang masing-masing pihak mengikatkan diri untuk menjamin pembayaran ganti rugi oleh penanggung jika pembayaran premi asuransi telah dilakukan oleh pihak trtanggung, ketika terjadi musibah yan diderita oleh pihak tertanggung. Tujuan dari klaim asuransi adalah untuk memberikan manfaat yang sesuai dengan ketentuan dalam polis asuransi kepada pemegang polis (tertanggung)[15]

[15] Sri Handayani, "Pengaruh penyelesaian Klaim asuransi terhadap pencapian target penjualan produk asuransi AJB Bumiputera 1912 Cabang Bengkulu," (Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu), h. 79

Secara umum prosedur klaim pada asuransi kerugian (umum) adalah:

1. Pemberitahuan klaim
2. Bukti klaim kerugian
3. Penyelidikan
4. Penyelesaian klaim [16]



I. Metodologi Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang yang berlokasi Ruko RA9 Perumahan, Jl.

[16] Muhammad Syakir Sula, Asuransi Syariah…, h.262

Raya Cilegon No.KM4, Drangong, Taktakan, Serang City, Banten 42162

2. Jenis Penelitian dan Sumber Data

   Jenis penelitian ini adalah penelitian Kualitatif Deskriptif. Data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar dari pada angka-angka.[17]

   Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

   a. Data Primer merupakan data yang diambil secara langsung dari dari sumber yang diteliti baik perorangan, kelompok dan organisasi.
   b. Data Sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berapa buku. Catatan,bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum.

      Pada penelitian ini penulis mencari data atau informasi melalui bacaan jurnal ilmah,buku-buku referensi, dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan.

3. Teknik Pengumpulan Data

   Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

---

[17] Soentro Ali Idris, *Cara Mudah Belajar Metodologi Pendidikan Penelitian Dengan Aplikasi Statistika* (Depok: PT. Taramedia Bakti Persada, 2015), h.18

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data dalam penelitian. Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan dokumen dan data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara baik dan benar sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian dokumentasi dalam penelitian ini data-data dan profil PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang.

c. Wawanacara

Wawancara berarti melakukan interaksi komunikasi atau percakapan antara pewawancara dan terwawancara dengan maksud mengimpun informasi dari *interview*. *Interview* pada penelitian kualitatif adalah informasi yang dari padanya pengetahuan dan pemahaman yang diperoleh wawancara penulis mengajukan pernyataan kepada klaim adjuster, untuk mengetahui proses klaim yang nantinya akan diterima atau ditolak pada Produk Takaful Dana Pendidikan.

d. Studi Kepustakaan

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca, menganalisa buku-buku serta menelusuri berbagai literatur yang berhubungan dengan pembahasan ini.

J. Sistematika Penulisan

Untuk menyusun penelitian ini, pembahasan dibagi menjadi lima bab yang memuat ide-ide pokok kemudian dibagi lagi menjadi sub bab, sehingga secara keseluruhan menjadi satu kesatuan yang saling menjelaskan sebagai satu pemikiran. Secara garis besar muatan yang terkandung dalam masing-masing bab sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan bab ini menguraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, , metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori bab ini membahas tentang pengertian asuransi,pengertian asuransi syariah,landasan hukum asuransi, perbedaan asuransi syariah dan asuransi konvensional, prinsi-prinsip asuransi syariah, tujuan asuransi syariah, akad (perjanjian) dalam asuransi syariah, pengertian SWOT, pengertian klaim asuransi syariah,prosedur klaim, prinsip dasar dalam penyelesaian klaim, pengertian produk Takaful Dana Pendidikan,

pengertian asuransi Takaful Dana Pendidikan, manfaat atau jaminan asuransi Takaful Dana Pendidikan, prosedur pengajuan klaim asuransi Takaful Dana Pendidikan.

Bab III Metodelogi penelitian bab ini membahas tentang kondisi obyektif PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang, pada bab ini berisi tentang sejarah PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang, profil PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang, Struktur organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang, prosedur dan analisis penyelesaian klaim asuransi produk Takaful Dana Pendidikan.

Bab IV Hasil penelitian dan pembahasan bab ini membahas tentang hasil penelitian, berisi tentang prosedur pengajuan klaim asuransi produk Takaful Dana Pendidikan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang, analisis SWOT terhadap penyelesaian klaim asuransi produk Takaful Dana Pendidikan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang, dan proses pengambilan keputusan klaim asuransi produk Takaful Dana Pendidikan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang.

Bab V Penutup bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari apa yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya.