

PERNYATAAN 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 dibidang 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, 05 Februari 2021



Siska Kurnia Putri
NIM. 171430010

ABSTRAK

Nama: Siska Kurnia Putri, NIM: 171430010, Judul Skripsi *Analisis Standard Operating Procedure* Penyelesaian Klaim Pada Produk Davestera Optima Syariah BRI Life Cabang Pandeglang.

Adanya klaim yang tidak dibayar dikarenakan ketidak tahuan dan juga ketidak pahaman peserta atau pemegang polis maupun ahli waris pemegang polis terhadap prosedur pengajuan klaim *bancassurance* yang baik dan benar.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1) Bagaimana *Standard Operating Procedure* penyelesaian klaim pada produk Davestera Optima Syariah pada BRI Life Cabang Pandeglang? 2) Bagaimana pelaksanaan *Standard Operating Procedure* penyelesaian klaim pada produk Davestera Optima Syariah pada BRI Life Cabang Pandeglang?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu : 1) Untuk mengetahui *Standard Operating Procedure* penyelesaian klaim pada produk Davestera Optima Syariah pada BRI Life Cabang Pandeglang. 2) Untuk mengetahui pelaksanaan *Standard Operating Procedure* penyelesaian klaim pada produk Davestera Optima Syariah pada BRI Life Cabang Pandeglang.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif , dan pendekatan penelitian yang digunakan yaitu penelitian langsung yang dilakukan dengan wawancara pada perusahaan. Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu primer dan sekunder. Data primer dengan menggunakan teknik wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Serta data sekunder yang didapatkan dari buku, majalah, internet dan sumber sumber tertulis lainnya yang mengandung informasi yang berhubungan dengan tema penelitian.

Penelitian ini adalah bahwa *Standard Operating Procedure* (SOP) penyelesaian klaim pada produk Davestera Optima Syariah BRI Life cabang Pandeglang. Peserta harus melaporkan atau mengajukan klaim pada *Bancassurance Financial Advisor* (BFA). Setelah peserta/ahli waris menyerahkan dokumen pengajuan klaim kepada BFA, BFA akan melaporkan kejadian klaim kepada perusahaan. Kemudian perusahaan akan memvalidasi dokumen-dokumen pengajuan klaim yang sudah diserahkan oleh BFA, setelah itu perusahaan akan melakukan *survey* lapangan jika dibutuhkan. Setelah prosedur tersebut dilaksanakan, perusahaan akan memverifikasi dokumen pengajuan klaim dan memutuskan klaim tersebut dibayar atau tidak.

Kata Kunci: *Asuransi Syariah, Bancassurance, Klaim, Standard Operating Procedure*.



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
“SULTAN MAULANA HASANUDDIN” BANTEN

Acti
Go tr

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (Satu) eksemplar
Hal : **Usulan Munaqasyah a.n Siska Kurnia Putri**
NIM. 171430010

Kepada,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
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 Saudari **Siska Kurnia Putri**, NIM. 171430010 dengan judul skripsi “*Analisis Standard Operating Procedure Penyelesaian Klaim Produk Davestera Optima Syariah BRI Life Cabang Pandeglang*”, 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 dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian atas perhatian Ibu, kami ucapkan terimakasih.

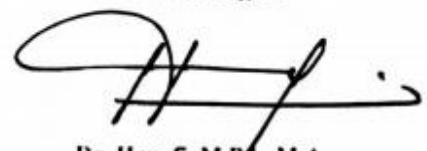
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 15 Maret 2019

Pembimbing I


Dr. Itang, M. Ag
NIP. 197 10804 199803 1 003

Pembimbing II.


Dr. Hanafi, M.Ed., M.A
NIP. 19711204 199903 1 002


PERSETUJUAN
ANALISIS *STANDARD OPERATING PROCEDURE*
PENYELESAIAN KLAIM PRODUK DAVESTERA
OPTIMA SYARIAHBRI LIFE
CABANG PANDEGLANG

Oleh:

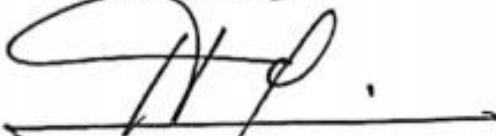
Siska Kurnia Putri
NIM : 171430010

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Ilang, M.Ag
NIP. 197 10804 199803 1 003

Pembimbing II


Dr. Hanafi, M.Pd, M.A
NIP. 19711204/99903 1 002

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Islam**


Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si
NIP. 19640212 199103 2 003

**Ketua Jurusan
Asuransi Syariah**


Rustamunadi, S.H., M.H
NIP. 19670924 198903 1 001

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Siska Kurnia Putri NIM. 171430010 yang berjudul **“Analisis Standard Operating Procedure Penyelesaian Klaim Produk Davestera Optima Syariah BRI Life Cabang Pandeglang”**, telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 10 April 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.

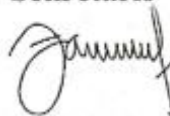
Sidang Munaqasyah

Ketua



Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197 4030 7200212 1 004

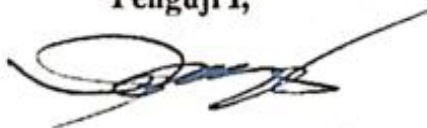
Sekretaris



Muhammad Fadli Azim, M.Si
NIP. 198 7053 1201903 1 010

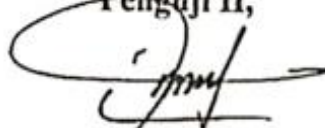
Anggota-Anggota

Penguji I,



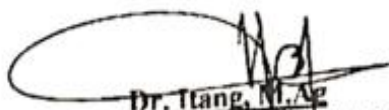
Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197 4030 7200212 1 004

Penguji II,



Ikin Ainal Yakin, M.E.
NIDN. 2021079002

Pembimbing I



Dr. Tiang, M.Ag
NIP. 197 10804 199803 1 003

Pembimbing II,



Dr. Hanafi, M.Ed., M.A
NIP. 19711204 199903 1 002

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya Ibunda Eri hayati, S.Pd dan Ayahanda Eka Kurniadi yang selalu mendukung baik doa maupun materi hingga saat ini..

Dan juga untuk teman—teman anggota DEMA FEBI 2020 terutama Maila Mawaddah dan Hidayanti yang selalu memberikan semangat, kebahagiaan dan bertanya kapan lulus.

Tak lupa untuk teman-teman yang sudah wisuda yang membuat saya ingin segera menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ
وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا
مِنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا^٢ وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا^٣ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ
شَنَاةُ قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ
أَنْ تَعْتَدُوا^٤ وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى^٥ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى
الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ^٦

وَاتَّقُوا اللَّهَ^٧ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ (٢)

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi’ar-syi’ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang hadyaa, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan Allah dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaan-Nya.”(Q.S Al-Maidah:2)

RIWAYAT HIDUP

Siska Kurnia Putri, lahir lebak, tanggal 3 bulan april tahun 1999. Anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Eka Kurniadi dan Eri Hayati. Pendidikan yang ditempuh TK Tunas Sari tahun 2005, SDN 3 Kaduhauk tahun 2011, SMPN 1 Banjarsari tahun 2014, SMAN 1 Pandeglang tahun 2017, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

Selama menjadi mahasiswa, penulis mengikuti beberapa organisasi eksternal maupun internal kampus, antara lain Himpunan Mahasiswa Jurusan Asuransi Syariah tahun 2018 sebagai anggota, Forum Mahasiswa Asuransi Indonesia tahun 2018 sebagai anggota, Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tahun 2019 dan 2020 sebagai anggota dan sekretaris umum.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. WB.

Segala puji bagi Allah SWT tidak lupa atas segala nikmat yang selalu diberikan, yaitu nikmat sehat, jasmani serta rohani, karunia yang berlimpah, serta kebahagiaan yang tidak ada habisnya. Alhamdulillah atas pertolongan dan kemudahan yang selalu diberikan akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS STANDARD OPERATING PROCEDURE PENYELESAIAN KLAIM PRODUK DAVESTERA OPTIMA SYARIAH BRI LIFE CABANG PANDEGLANG”**

Shalawat serta salam senantiasa turunkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan ke zaman yang terang-benderang. Dengan penuh kesadaran, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun 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 hasanuddin Banten, yang telah memberikan saya motivasi selama kuliah.
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 memotivasi dan memberikan saran-saran yang sangat berarti bagi penulis.
4. Bapak Dr. Itang, M. Ag, selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan serta saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Dr. Hanafi, M. Pd., M.A selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan serta saran-saran yang membangun bagi penulis.
6. Bapak Dr. Budi Sudrajat, M.A selaku penguji I yang telah memberikan arahan serta saran-saran untuk menyempurnakan skripsi ini.
7. Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E selaku penguji II yang telah memberikan arahan serta saran-saran yang membangun bagi penulis.
8. 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.
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 kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun.

Wallahul Muwafiq Illa Aqwamith Thariq.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 19 Maret 2021

Penulis,

Siska Kurnia Putri
NIM. 171430010

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
ABSTRAK	ii
SURAT PENGAJUAN	iii
SURAT PERSETUJUAN DEKAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Penelitian	6
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Perumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	8
G. Penelitian Dahulu Yang Relevan	9
H. Kerangka Pemikiran	12

I. Metode Penelitian.....	16
J. Sistematika Penulisan.....	21

BAB II LANDASAN TEORI

A. Asuransi Syariah	24
1. Pengertian Asuransi Syariah	24
2. Landasan Hukum Asuransi Syariah	27
3. Asas Dan Prinsip Asuransi Syariah.....	33
4. Akad Dalam Asuransi Syariah	46
B. <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	48
1. Pengertian <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).....	48
2. Tujuan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).....	49
3. Fungsi <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).....	50
4. Manfaat <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).....	51
C. Klaim.....	53
1. Pengertian Klaim.....	53
2. Prinsip Dasar Dalam Penyelesaian Klaim..	54
D. <i>Bancassurance</i>	56
1. Pengertian <i>Bancassurance</i>	56
2. Sejarah <i>Bancassurance</i>	57
3. Landasan Hukum.....	59

4. Ketentuan Dalam Kerja Sama Bancassurance	60
---	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian	63
B. Waktu Dan Tempat Penelitian	72
C. Data Dan Sumber Data	72
1. Sumber Data Primer	73
2. Sumber Data Sekunder.....	73
D. Teknik Pengumpulan Data.....	73
1. Riset Lapangan (<i>Field Research</i>).....	74
2. Observasi Atau Pengamatan Langsung	74
3. Wawancara	74
4. Dokumentasi.....	75
5. Riset Kepustakaan (<i>Liberary Research</i>).....	76
E. Teknik Analisis Data	77

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	78
1. Profil Perusahaan.....	78
2. Budaya Kerja.....	82
3. Visi Dan Misi	83
4. Struktur Dan Manajemen Perusahaan	84
B. Pembahasan	87
1. Penelitian Polis	87
2. <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Penyelesaian Klaim	91
3. Dokumen-Dokumen Yang Harus Dipenuhi.....	97
4. Analisis Deskriptif Pada SOP Penyelesaian Klaim	100
C. Keterbatasan Penelitian.....	107

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 109

B. Saran-saran..... 111

DAFTAR PUSTAKA 112

LAMPIRAN-LAMPIRAN 117