

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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 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 plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar keserjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 01 April 2022



Nadilah Nurul Izza
NIM: 181430017

ABSTRAK

Nama: Nadilah Nurul Izza, NIM: 181430017, Judul Skripsi: *Strategi Perusahaan Dalam Menyelesaikan Permasalahan Polis Lapse Studi Pada PT. Takaful RO Serang City.*

Polis asuransi yang pembayaran kontribusi secara bulanan rentan mengalami *lapse*. penyebab *lapse* adalah tidak adanya uang, dan juga nasabah sering lalai perihal pembayaran kontribusi. Akibatnya manfaat asuransi yang diinginkan tidak bisa diajukan.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1). Apa faktor penyebab terjadinya polis *lapse* pada PT. Takaful Keluarga RO Serang City?. 2). Bagaimana dampak terjadinya polis *lapse* pada PT. Takaful Keluarga RO Serang City?. 3). Bagaimana strategi perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan polis *lapse* pada PT. Takaful Keluarga RO Serang City.

Adapun tujuan dari peneliti ini yaitu 1). Untuk mengetahui faktor apa saja penyebab terjadinya polis *lapse* pada PT. Takaful Keluarga RO Serang City?. 2). Untuk mengetahui dampak terjadinya polis *lapse* pada PT. Takaful Keluarga RO Serang City?. 3). Untuk mengetahui bagaimana strategi perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan polis *lapse* pada PT. Takaful Keluarga RO Serang City.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dan dikembangkan dengan metode deskriptif, yaitu penelitian berupa kata-kata tertulis dari orang yang diwawancarai dalam keadaan sejelas mungkin yang terjadi dilapangan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan cara interview, observasi, dan dokumentasi. Setelah data diperoleh maka kemudian dilakukan penganalisaan serta membuat kesimpulan dan saran berdasarkan hasil pembahasan dengan mengembangkan hasil wawancara.

Hasil penelitian yang diperoleh bahwa faktor penyebab polis *lapse* yaitu faktor dari perusahaan itu sendiri (internal) dan faktor dari luar perusahaan (eksternal), dampak dari polis *lapse* nasabah dan perusahaan. Untuk strategi perusahaan PT. Takaful Keluarga RO Serang City melakukan strategi pencegahan dan penyelesaian. Tujuannya untuk mengurangi angka nasabah yang mengalami *lapse*. strategi yang dilakukan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki oleh perusahaan di kantor pusat tujuannya agar strategi tersebut tidak menyimpang dari aturan.

Kata kunci: Strategi, Perusahaan, Polis Lapse



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jendral Sudirman No. 30 Serang 42188 Telp. (0254) 2003323 Fax. (0254) 20022

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) eksemplar
Perihal : **Usulan Munaqasyah**
a.n Nadilah Nurul Izza
NIM. 181430017

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Islam
UIN SMH BANTEN
di-
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Nadilah Nurul Izza**, NIM. **181430017** dengan judul Skripsi "*Strategi Perusahaan Dalam Menyelesaikan Permasalahan Polis Lapse (Studi Pada PT. Takaful Keluarga RO Serang City)*", 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 perhatian Ibu dan Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si.
NIP: 198306112006042001

Serang, 01 April 2022

Pembimbing II

Muhammad Fadli Azim, M.Si.
NIP: 198705312019031010

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN
STRATEGI PERUSAHAAN DALAM MENYELESAIKAN PERMASALAHAN
POLIS LAPSE (STUDI PADA PT. TAKAFUL KELUARGA RO SERANG
CITY)

Oleh:

NADILAH NURUL IZZA
NIM:181430017

Menyetujui,

Pembimbing I,

Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si.
NIP. 198306112006042001

Pembimbing II

Muhammad Fadli Azim, M.Si.
NIP. 198705312019031010

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Nihayatul Masykurah, M.Si.
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan Asuransi Syariah

Havid Risyanto, S.Si., M.Sc.
NIP. 198510252015031005

iv

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Nadilah Nurul Izza NIM: 181430017 yang berjudul: "*Strategi Perusahaan Dalam Menyelesaikan Permasalahan Polis Lapse (Studi Pada PT. Takaful Keluarga RO Serang City)*", telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Tanggal 03 Juni 2022, 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, 03 Juni 2022

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Budi Sudrajat, M.A
NIP. 197403072002121004

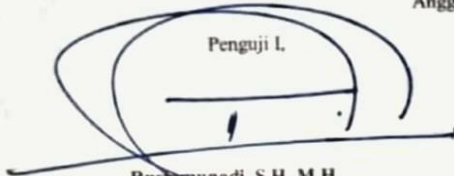
Sekretaris Merangkap Anggota



Terjemah Munaqasyah, S.Si., M.E.
NIP. 199105242020121008

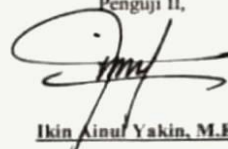
Anggota-Anggota,

Penguji I,



Rustamanadi, S.H., M.H
NIP. 196709241989031001

Penguji II,



Ikin Ainul Yakin, M.E
NIDN. 2021079002

Pembimbing I,



Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si.
NIP. 198306112006042001

Pembimbing II,



Muhammad Fadli Azim, M.Si.
NIP. 198705312019031010

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur penulis mempersembahkan Skripsi ini untuk kedua Orang Tuaku Bapak Wadi dan Ibu Hj.Hadijah tercinta yang telah mendidik serta selalu mencurahkan rasa kasih sayangnya hingga saat ini, pengorbanan dan perjuangan keduanya tak sanggup untuk dibalas dengan apapun hanya dengan doa yang dapat disanjungkan.

Karya ini juga kupersembahkan untuk kakak ku Angga Hermawan, kakak iparku Yan Fahmi Swastiraras, dan Keponakan tersayang Arsyad Riki Hermawan yang jauh disana. Yang tiada hentinya mendukung setiap langkahku.

Tidak lupa pula untuk Keluarga besar Alm Ibu Hj. Armi, Teman-teman dekat ku yang tiada hentinya untuk selalu memberikan semangat sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian semua, Amin.

MOTTO

فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“..Maka ketika kamu sudah bertekad, maka bertawakallah kepada Allah, karena Allah mencintai orang-orang yang bertawakal..”

(QS. Al-Imran: 159)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Nadilah Nurul Izza, lahir di Serang 10 Agustus 2000 anak kedua dari dua bersaudara, dari orang tua bernama, ayah Wadi dan Ibu Hj. Hadijah, yang beralamat di Kp. Kragilan Kebon Sawo RT/RW. 04/02, Desa Kragilan, Kecamatan Kragilan, Kabupaten Serang, Provinsi Banten.

Pendidikan yang telah ditempuh SDN 2 Kragilan Desa Kragilan Kecamatan Kragilan Kabupaten Serang Provinsi Banten lulus Tahun 2012, SMPN 1 Kragilan Desa Kragilan Kecamatan Kragilan Kabupaten Serang Provinsi Banten lulus Tahun 2015, dan SMAN 1 Ciruas lulus Tahun 2018 Desa Citerep Kecamatan Ciruas Kabupaten Serang Provinsi Banten, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah pada Tahun 2018.

Selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi intra kampus yaitu Tax Center, sebagai anggota Tahun 2020 sampai Tahun 2021.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih di berikan nikmat sehat wal'afiat. Selawat serta salam turunkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat Islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ ***Strategi Perusahaan Dalam Menyelesaikan Permasalahan Polis Lapse (Studi Pada PT. Takaful Keluarga RO Serang City***”,

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan Skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi skripsi ini.

3. Bapak Havid Risyanto, S.Si., M. Sc., Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Ibu Hendrita Ferieka, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I dan Bapak Muhammad Fadli Azim, S.Si., M.Si., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Bapak Rustamunadi, S.H., M.H., selaku penguji sidang I dan Bapak Ikin Ainul Yakin M.E., selaku penguji II yang telah memberikan arahan serta saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan kelancaran dalam setiap urusan Bapak.
6. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Wadi dan Ibu Hadijah, yang selalu mendoakan, kasih sayang, dan dukungan kepada saya baik secara moril maupun materil sehingga penulis mampu menyelesaikan studi.
7. Ibu Trisna Erlinda sebagai Pimpinan PT. Takaful Keluarga RO Serang City dan Teh Nizma Rizkia Sebagai Admin PT. Takaful Keluarga RO Serang City yang telah membantu memberikan informasi dan arahan dalam penyusunan Skripsi ini.
8. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.

9. Kepada keluarga besar AS-A 2018. Semoga sukses selalu dan diberikan kemudahan serta dalam segala urusannya.

10. Kepada rekan-rekan yang telah membantu dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.

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. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya. *Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 01 April 2022



Nadilah Nurul Izza

NIM. 181430017

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Penelitian Terdahulu	11
G. Kerangka Pemikiran.....	16
H. Metodologi Penelitian	18
I. Sistematika Penulisan.....	25
BAB II KAJIAN PUSTAKA	27
A. Asuransi Syariah	27
1. Pengertian Asuransi Syariah	27
2. Prinsip Asuransi Syariah	29

3. Sumber Hukum Asuransi Syariah	31
B. Strategi	35
1. Pengertian Strategi	35
2. Implementasi Strategi.....	36
3. Evaluasi dan Pengawasan Strategi	37
C. Polis Asuransi.....	38
1. Pengertian Polis Asuransi.....	38
2. Polis Asuransi Syariah	40
3. Fungsi Polis Asuransi.....	45
4. Penerbitan Polis.....	46
D. Polis <i>Lapse</i>	47
1. Pengertian Polis <i>Lapse</i>	47
2. Kriteria Polis <i>Lapse</i>	48
E. Kesehatan Keuangan Asuransi Syariah.....	49
F. Manajemen Risiko.....	50
1. Pengertian Manajemen Risiko.....	50
2. Pelaksanaan Manajemen Risiko	56
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN PT. TAKAFUL KELUARGA RO SERANG CITY	58
A. Sejarah Perusahaan.....	58
B. Visi dan Misi	60
C. Struktur Organisasi.....	61
D. Produk Perusahaan	62
E. Polis <i>Lapse</i> PT. Takaful Keluarga RO Serang <i>City</i>	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
A. Faktor Penyebab Terjadinya Polis <i>Lapse</i>	74
1. Faktor Internal	74
2. Faktor Eksternal	77
B. Dampak Terjadinya Polis <i>Lapse</i> Bagi Nasabah dan Perusahaan	80
1. Dampak Polis <i>Lapse</i> bagi Nasabah	80

2. Dampak Polis Lapse Bagi Perusahaan	83
C. Strategi Perusahaan Dalam Menyelesaikan Permasalahan Polis <i>Lapse</i>	84
1. Strategi Pencegahan	84
2. Strategi penyelesaian/ Kuratif	91
BAB V PENUTUP.....	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran	17
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT. Takaful Keluarga RO Serang City	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Polis Lapse Tahun 2019-2020 Berdasarkan Jumlah Kontribusi Pertahun	7
Tabel 3. 1 Jumlah Polis Lapse Berdasarkan Tahun.....	68
Tabel 3. 2 Data Keseluruhan Polis Lapse Tahun 2019 dan 2020.....	69
Tabel 3. 3 Data Polis Lapse Berdasarkan Pembayaran Kontribusi Tahun (2019-2020).....	70