

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 asurani 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 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, syaa bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 12 Maret 2021



Nida Khoirunisha

NIM. 181430073

ABSTRAK

Nama: Nida Khoirunisha, Nim:181430073, Judul Skripsi: Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur Dalam Penyelesaian Klaim pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana prosedur penyelesaian klaim dan bagaimana implementasi Standar Operasional Prosedur yang digunakan PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana prosedur penyelesaian klaim pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang? 2). Bagaimana Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Penyelesaian Klaim Pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah 1) untuk menjelaskan bagaimana prosedur penyelesaian klaim pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang 2) untuk mengetahui implementasi standar operasional prosedur yang dilaksanakan pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dan pendekatan penelitian yang dilakukan yaitu dengan cara wawancara pada perusahaan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode dokumen yaitu mengumpulkan data dan informasi melalui arsip dokumen. Dan menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah bentuk standar operasional prosedur penyelesaian klaim pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang pada produk MobilKoe adalah sebagai berikut (1) Kejadian Klaim (2) Laporan Kejadian Klaim (3) Pemeriksaan Validitas Polis Asuransi (4) Survei Klaim (5) Input Laporan Kerugian Sementara (LKS) (6) Menerbitkan Surat Perintah Kerja Untuk Bengkel (7) Kelengkapan Dokumen Klaim (8) Persetujuan Klaim (9) Proses Pembayaran (10) Klaim Selesai. Dan implementasi Standar Operasional Prosedur dalam penyelesaian klaim pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang di lapangan sudah sesuai dengan SOP yang dimiliki oleh perusahaan.

Kata kunci : Standar Operasional Prosedur, Klaim, Implementasi SOP



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

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. (0254) 2003323 Fax. (0254) 200022

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: Skripsi	Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Perihal	: Usulan Ujian Skripsi	UIN SMH Banten
		Di-
		Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

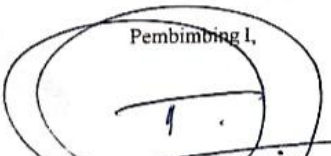
Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara **Nida Khoirunisha**, Nim: 181430073, Yang Berjudul *Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur Dalam Penyelesaian Klaim pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang* telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian, atas segala perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.


Serang,

Pembimbing I,



Rostaminadi, S.H., M.H.
NIP. 196709241989031001

Pembimbing II,



Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si
NIP. 198003102011012008

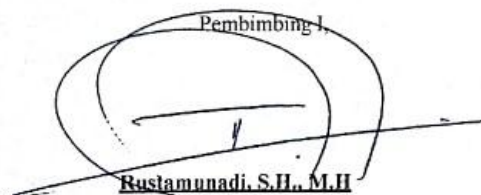
PERSETUJUAN

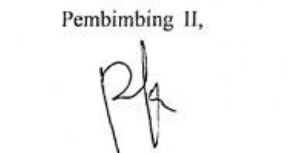
Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur Dalam Penyelesaian Klaim pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang

Oleh :

Nida Khoirunisha
Nim.181430073

Menyetujui,

Pembimbing I,

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

Pembimbing II,

Ratu Humacmah, S.Hum., M.Si.
NIP. 198003102011012008

Mengetahui,

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Ketua Jurusan
Asuransi Syariah

Haidil Risvanto, S.Si., M.Sc.
NIP. 198510252015031005

PENGESAHAN

Skripsi a.n Nida Khoirunisha, NIM: 181430073 yang berjudul "*ANALISIS IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM PENYELESAIAN KLAIM PADA PT BUMIPUTERA MUDA 1967 CABANG SERANG*", telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 24 Maret 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.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

Sekretaris Merangkap Anggota



Naimi Hidayati, M.Pd.
NIP. 199004052020122009

Anggota-Anggota,

Penguji I,



Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si.
NIP. 196402121991032000

Penguji II,



Mochamad Indrajiit Roy, S.M.
NIP. 198011292015031001

Pembimbing I,



Rustamunadi, S.TI., M.II.
NIP. 196709241989031001

Pembimbing II,



Ratu Humaemah, S.Hum. M. Si.
NIP. 198003102011012008

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua

Ayahanda Agus Muhidin dan Ibunda Maesyaroh Tercinta yang telah mendidik serta mencurahkan rasa kasih sayangnya dan doa yang tidak pernah lupa diberikan untuk penulis. Serta kedua adik penulis Syifa dan Tia yang selalu berdebat dan memberikan semangat kepada penulis. Dan kepada kanda Masdi Ramadan yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini

MOTTO

Jadikan kepandaian sebagai kebahagiaan bersama, sehingga akan mampu meningkatkan rasa ikhlas untuk bersyukur bersama atas kesuksesan.

(Mario Teguh)

Kemajuan bukanlah karena memperbaiki apa yang telah kamu lakukan, tapi mencapai apa yang belum kamu lakukan

(Kahlil Gibran)

Jika Allah mengabulkan do'aku maka aku bahagia, tapi jika Allah tidak mengabulkan do'aku maka aku lebih bahagia. Karena yang pertama adalah pilihanku, sedang yang kedua adalah pilihan Allah.

(Ali bin Abi Thalib R.A)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Nida Khoirunisha, dilahirkan pada 11 Juli 1999. Alamat, Kp. Masigit, Desa Carenang Udik Kecamatan Kopo.

Pendidikan formal yang telah ditempuh penulis adalah sebagai berikut :

MI NURUL FALAH lulus pada tahun 2011. Alamat Kp. Masigit, Desa Carenang Udik Kecamatan Kopo.

MTs DAARUL FALAH lulus pada tahun 2014. Alamat Kp. Masigit, Desa Carenang Udik Kecamatan Kopo.

MA DAARUL FALAH lulus pada tahun 2017. Alamat Kp. Masigit, Desa Carenang Udik Kecamatan Kopo.

UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Jurusan Asuransi Syariah tahun 2018.

Selama menjadi mahasiswa penulis juga aktif dalam organisasi internal maupun eksternal kampus, yaitu :

1. Himpunan Mahasiswa Jurusan Asuransi Syariah (HMJ AS)
Tahun 2019-2020 sebagai sekretaris bidang internal
2. Himpunan Mahasiswa Jurusan Asuransi Syariah (HMJ AS)
Tahun 2020-2021 sebagai Bendahara Umum
3. Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Rayon FEBI
sebagai anggota

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penyusun panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan anugerah dan kekuatan kepada penyusun, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberi petunjuk kepada umat manusia dengan kemuliaan akhlaknya.

Skripsi yang berjudul : *Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur Dalam Penyelesaian Klaim pada PT Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang* merupakan tugas akhir yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung ataupun tidak langsung. Karena itu melalui kesempatan ini penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj Nihayatul Masykuroh, M.SI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Havid Risyanto, M. Sc, selaku Ketua Jurusan Asuransi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Rustamunadi,S.H.,M.H Dosen Pembimbing I dan Ibu Ratu Humaemah,S.Hum.,M,Si., Dosen Pembimbing II yang telah

memberikan arahan, motivasi, koreksi, perbaikan dalam penulisan skripsi ini.

5. Ibu Dr. Hj Nihayatul Masykuroh, M.Si dosen penguji I dan bapak Mochamad Indrajit Roy, M.M dosen penguji II yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis.
6. Bapak Tatang, selaku narasumber yang memberikan informasi tentang penelitian penulis
7. Segenap Dosen dan Staff Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengajarkan ilmunya kepada penulis sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Tubagus Achmad Adam Maulana yang selalu mengingatkan dan memberikan semangat kepada penulis.
9. Putri Achamaliah, Rostina Rahayu, Roihanatu Mila, Ayu Listiasari, Diana Sari, yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
10. Anisa Restianingsih, Hani Nurhanifah, Muna Hamduna, Imroah Al-Mauidzoh, Laili Rizqi Arofah, Putri Izza Melati, sahabat yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis
11. Segenap pihak yang telah membantu proses penyelesaian penelitian skripsi ini.

Akhirnya, hanya kepada Allah penyusun berserah diri dan semoga seluruh amal kebaikan dari semua pihak mendapat balasan dari Allah SWT dan menjadi amal penyelamat di dunia dan akhirat. Aamiin. Penyusun berharap kiranya karya tulis ini turut mewarnai khazanah keilmuan dan dapat memberikan manfaat.

Serang, 12 Maret 2022

Nida Khoirunisha

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	ii
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Pembatasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
D. Tujuan Masalah	Error! Bookmark not defined.
E. Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
F. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
G. Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Konsep Standar Operasional Prosedur	Error! Bookmark not defined.
B. Konsep Klaim.....	Error! Bookmark not defined.

C. Fatwa Dewan Pengawas Syariah Tentang Klaim..	Error! Bookmark not defined.
D. Asuransi Syariah.....	Error! Bookmark not defined.
E. Penelitian Yang Relevan.....	Error! Bookmark not defined.
F. Asuransi Mobilkoe	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
KONDISI OBYEKTIF PT. ASURANSI BUMIPUTERA MUDA 1967 CABANG SERANG.....	Error! Bookmark not defined.
A. Sejarah Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
B. Visi dan Misi PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang....	Error! Bookmark not defined.
C. Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
D. Jenis Produk Pt. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Prosedur Penyelesaian Klaim PT. Asuransi Umum BUMIDA 1967 cabang Serang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Penyelesaian Klaim Pada PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.....	Error! Bookmark not defined.
C. Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Penyelesaian Klaim.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN-LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Laporan Produksi Klaim PT. Bumiputera Muda 1967
Cabang Serang Tahun 2018-2020.....4

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.....42
2. Gambar 2.2 Skema Pengajuan Klaim PT. Bumiputera Muda 1967 CabangSerang.....6

