

**KEPUASAN NASABAH DALAM KLAIM ASURANSI
TAHAPAN PENDIDIKAN DI PT.TAKAFUL KELUARGA R.O
AZ-ZAHRA
KANTOR CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

Oleh:

M. RUSIADI

1401170456



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2019 M/1441 H**

**KEPUASAN NASABAH DALAM KLAIM ASURANSI TAHAPAN
PENDIDIKAN DI PT.TAKAFUL
KELUARGA R.O AZ-ZAHRA
KANTOR CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Asuransi Syariah

Oleh:

M. RUSIADI
1401170456

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
ASURANSI SYARIAH
BANJARMASIN
2019 M/1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M.RUSIADI
NIM : 1401170456
Tempat/Tgl. Lahir : 25 Desember 1995
Jurusan : Asuransi Syariah (Strata 1)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 2019
Yang membuat pernyataan,



M.RUSIADI
NIM:1401170456

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Kepuasan Nasabah Dalam Klaim Asuransi Tahapan Pendidikan Di PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin

Ditulis oleh : M. Rusiadi
 NIM : 1401170456
 Mahasiswa : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 Program : Strata Satu (S-1)
 Jurusan : Asuransi Syariah
 Tahun Akademik : 2019/2020
 Tempat dan tanggal lahir : Kotabaru, 25 Desember, 1995
 Alamat : Jln. Ahmad Yani Km 7.200 Kertak Hanyar Kabupaten Banjar Kalimantan Selatan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan sepenuhnya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 21/10/ 2019

Pembimbing I,



Dr. H. Sukarni M.Ag
 NIP. 196304171991021001

Pembimbing II



Dr. Mahmud Yusuf M.Si
 NIP. 1979012620064041002

Mengetahui:
 Ketua Jurusan Asuransi Syariah
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni M.Ag
 NIP. 196304171991021001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Kepuasan nasabah dalam klaim asuransi tahapan pendidikan di PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin. Ditulis oleh M.Rusiadi, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 18 Desember 2019

dan dinyatakan LULUS dengan predikat: 79 (B+)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**TIM PENGUJI:**

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Sukarni, M.Ag.	
2. Dr. Mahmud Yusuf MSI.	
3. H. Abdul Gafur, Lc., MA	
4. Annisa Sayyid, MSI.	

ABSTRAK

M. Rusiadi, 2019. *Kepuasan nasabah dalam klaim asuransi tahapan pendidikan di PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra kantor cabang Banjarmasin*. Jurusan Asuransi Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: (I) Dr H. Sukarni M.Ag, (II) Dr. Mahmud Yusuf M.Si.

Kata Kunci: Kepuasan nasabah, Pelayanan klaim dan Prosedur pengajuan klaim.

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya gejala ketidakpuasan nasabah dalam mengajukan klaim asuransi Tahapan Pendidikan di PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) kepuasan nasabah dalam melakukan klaim asuransi Tahapan Pendidikan di PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin. (2) Faktor-faktor yang melatarbelakangi kepuasan nasabah saat melakukan klaim.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), dengan penelitian diskriptif-kualitatif. adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini bertempat di PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin.

Hasil penelitian ini menunjukkan: *Pertama*, dari 6 orang nasabah yang telah diwawancarai terdapat 5 orang nasabah yang merasa puas dengan pelayanan klaim yang telah diberikan dan prosedurnya pun cukup mudah dan tidak terlalu sulit namun terdapat 1 orang nasabah yang merasa kurang puas dengan klaim yang telah dilakukan karena terjadinya kendala saat proses pengajuan klaim. *Kedua*, faktor-faktor yang melatarbelakangi kepuasan nasabah ialah pelayanan yang cepat dan prosedur yang diberikan oleh petugas klaim tidak terlalu rumit di PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin dalam proses pengajuan klaimnya.

“MOTTO”

*“Ternilai atau tidaknya
sebuah usaha setidaknya pernah
berjuang”*

(M.Rusíadi)

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	ama	Huruf Latin	Keterangan
ا	lif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	a'	B	Be
ت	a'	T	Te
ث	a'	Š	Es (dengan titik di atas)
ج		J	Je

	im		
ح	a'	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	ha'	Kh	Ka dan ha
د	al	D	De
ذ	a	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	a	R	Er
ز	ai	Z	Zet
س	in	S	Es
س	yin	Sy	Es dan ye
س		Ş	Es (dengan titik

	ad		di bawah)
د	ad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ذ	a	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ز	a	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	ain	G	Ge
ف	a	F	Ef
ق	af	Q	Qi
ك	af	K	Ka
ل		L	‘el

	am		
م	im	M	'em
ن	un	N	'en
و	au	W	We
هـ	a'	H	Ha
ء	amzah	'	Apostrof
ي	a'	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditul	
	is	<i>muta'aqqidin</i>

عدة	Ditul is	<i>‘iddah</i>
-----	-------------	---------------

3. Ta’marbutah

a. Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditul is	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditul is	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمةالأولياء	D itulis	<i>Karāmah al auliyā’</i>
--------------	-------------	---------------------------

b. Apabila ta’ marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفط	D	<i>Zakātul-fitri</i>
ر	itulis	

4. Vokal Pendek

ِ	K	D	I
asrah	itulis		
َ	F	D	A
atḥah	itulis		
ُ	Ḍ	D	U
ammah	itulis		

5. Vokal Panjang

-	Fathah + alif	itulis	<i>ā - jāhiliyah</i>
	جاهلية		
ya'mati	Fathah + -	itulis	<i>ā - yas'ā</i>
	يسعى		
	Kasrah +		<i>i - karim</i>

	ya'mati - كريم	itulis	
	Dammah + wawu mati - فروض	itulis	ū - <i>furūḍ</i>

6. Vokal Rangkap

	Fathah + ya'mati - بينكم	itulis	ai - <i>Bainakum</i>
	Fathah + wawu mati - قول	itulis	au - <i>Qaulun</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ	D itulis	<i>a'antum</i>
أَعِدَّتْ	D itulis	<i>u'iddat</i>

لئن شكرتم	D itulis	<i>la'in syakartum</i>
--------------	-------------	------------------------

8. Kata sandang alif + lam

- a. Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القران	D itulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	D itulis	<i>al-Qiyās</i>

- b. Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

السماء	D itulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	D itulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفر وض	D itulis	<i>Žawi al-furūd atau Žawil furūd</i>
أهل السنة	D	<i>Ahl as-sunnah atau</i>

	itulis	<i>ahlussunnah</i>
--	--------	--------------------

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt. karena atas berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Salawat dan salam juga penulis haturkan kepada suri tauladan terbaik umat Nabi Muhammad saw. beserta para sahabat, kerabat serta orang-orang yang istiqamah mengikuti petunjuknya hingga akhir zaman.

Dalam kesempatan ini tidak ada kata yang tertulis selain ungkapan rasa terima kasih yang mendalam atas segala bantuan, bimbingan serta perhatian yang diberikan kepada penulis selama pembuatan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini terutama penulis haturkan kepada yang terhormat:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
2. Ketua jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang berkenan menyetujui judul skripsi ini.

3. Bapak Dr. H.Sukarni M.Ag., selaku dosen pembimbing I dan Bapak Dr. Mahmud Yusuf MSi., selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan koreksi dan pengarahan yang berharga sekali dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Pimpinan PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin, yang berkenan menerima penelitian ini.
5. Seluruh dosen yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan, mendidik, dan membimbing penulis, baik selama perkuliahan maupun sampai penyusunan skripsi ini selesai.
6. Kepada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Banjarmasin, Kepala Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, beserta seluruh Stafnya yang telah memberikan pelayanan dan peminjaman sejumlah literatur untuk penyusunan skripsi ini.
7. Kepala bagian tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Stafnya yang telah memberikan pelayanan yang baik sehingga memudahkan penulis dalam segala hal administrasi yang penulis perlukan.
8. Kepada kedua orang tua saya, yang selalu membimbing, memotivasi, yang sangat berjasa dalam hidup saya, dan semua pihak yang memberikan bantuan yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut penulis berdoa semoga Allah Swt. berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. Amin ya Rabbal'amin.

Banjarmasin, 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	vii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR SKEMA	xvii

BAB I: PENDAHULUAN

A.Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikansi Penelitian	7
E. Definisi Operasional	8
F. Kajian Pustaka	9
G. Sistematika Penulisan	10

BAB II: KEPUASAN NASABAH DALAM KLAIM ASURANSI

A. Kepuasan.....	12
1. Pengertian Kepuasan	12

B. Pelayanan	13
C. Klaim Asuransi	13
D. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	15
1. Kebutuhan Dalam Islam.....	16
2. Pelayanan Prima (Ramah Dan Baik)	17
E. Kepuasan konsumen dalam perspektif Islam	19
1. Sifat Jujur	20
2. Sifat Amanah.....	20
3. Benar	21
F. Konsep Kepuasan Dalam Perspektif Islam	21

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Jenis, Pendekatan dan Lokasi Penelitian	24
1. Jenis Penelitian.	24
2. Pendekatan Penelitian.....	24
3. Lokasi Penelitian	24
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	24
1. subjek Penelitian.....	24
2. Objek Penelitian	25
C. Data dan Sumber Data.....	25
1. Data.....	25
2. Sumber Data	25
D. Teknik Pengumpulan Data	26
E. Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data	26
1. Teknik Pengolahan	26
2. Analisis Data.....	27
F. Tahapan Penelitian.....	27
1. Tahapan Pendahuluan.....	27
2. Tahapan Pengumpulan Data.....	28
3. Tahapan Pengolahan.....	28
4. Tahapan Aniliasis Data.....	28
5. Tahapan Penyusunan Akhir Penyempurnaan	28

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Perusahaan.....	29
B. Penyajian Data	40
C. Analisis Data.....	55

BAB V: PENUTUP

A. Simpulan.....	69
B. Saran-Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA.....	73
----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN	
--------------------------------	--

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
-----------------------------------	--

DAFTAR SKEMA

SKEMA 4.1 Struktur Organisasi PT Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banjarmasin.	34
---	----