

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 deskriptif-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.

