

**ANALISIS PROSEDUR KLAIM DANA TAHAPAN PADA PRODUK  
TAKAFUL DANA PENDIDIKAN DI PT TAKAFUL KELUARGA  
RO AZ-ZAHRA CABANG BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH  
ANA LESTARI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2022 M/1443 H**

**ANALISIS PROSEDUR KLAIM DANA TAHAPAN PADA PRODUK  
TAKAFUL DANA PENDIDIKAN DI PT TAKAFUL KELUARGA  
RO AZ-ZAHRA CABANG BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**Ana Lestari**

**NIM 180105030002**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN ASURANSI SYARIAH  
BANJARMASIN  
2022 M/1443 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ana Lestari  
NIM : 180105030002  
Tempat/Tgl. Lahir : Bantul, 20 Februari 2000  
Jurusan : Asuransi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari  
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan 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, 07 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Handwritten signature of Ana Lestari.

Ana Lestari

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Prosedur Klaim Dana Tahapan pada Produk Takaful Dana Pendidikan di PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin.

Ditulis oleh : Ana Lestari

N I M : 180105030002

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Asuransi Syariah

Tahun Akademik : 2021/2022

Tempat dan tanggal lahir : Bantuil, 20 Februari 2000

Alamat : Jl. Buntok-Ampah km.7 No.57 Desa Pamait Kec. Dusun Selatan, Buntok.

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 24 Juni 2022

Pembimbing

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Asuransi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin,



Luftu Sahal, S.H.I., M.S.I.  
NIP. 198109212008011008



Muhammad Rizali, S.H.I., M.H  
NIP. 198601162011011012

Dipindai dengan CamScanner

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Analisis Prosedur Klaim Dana Tabapan pada Produk Takaful Dana Pendidikan di PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin", ditulis oleh Ana Lestari, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 18 Juli 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A Nilai 83,4 Bobot 3,75

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag.

NIP 196304171991021001

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Sukarni, M.Ag. (Ketua)	1.
2. Muhammad Rizali, M.H. (Anggota)	2.
3. Muhammad Noval, S.E.I., M.Si. (Anggota)	3.
4. Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	4.

## ABSTRAK

**Ana Lestari.** 2022. *Analisis Prosedur Klaim Dana Tahapan pada Produk Takaful Dana Pendidikan di PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Muhammad Rizali, S.H.I., M.H.

**Kata Kunci:** Prosedur Klaim Tahapan, Takaful Dana Pendidikan, Takaful Keluarga.

Penelitian ini bertolak dari pemikiran bahwa prosedur klaim dalam hal prosesnya harus mengikuti mekanisme yang berlaku. Secara general atau umum prosedur klaim asuransi itu sama, baik itu asuransi syariah maupun konvensional. Hal-hal yang biasanya mempengaruhi dalam proses klaim adalah jika tidak memenuhi prosedur klaim yang berlaku, maka klaim bisa jadi tertunda bahkan tertolak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian proses pengajuan klaim dana tahapan pada produk asuransi takaful dana pendidikan dengan prosedur klaim tahapan yang berlaku, kendala atau hambatan yang berpotensi menyebabkan ditundanya klaim tahapan.

Penelitian ini merupakan *field research* atau penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data didapat dari wawancara kepada 4 orang yaitu pimpinan, admin, *financial consultant*, dan agen. Setelah data terkumpul, selanjutnya data diolah dan dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur klaim dana tahapan yaitu bisa dilakukan secara *offline* dan bermula dari Covid-19 klaim tahapan bisa dilakukan secara *online*: *Pertama*: Buku polis atau foto polis saja yang dikirimkan ke *WhatsApp* admin. *Kedua*: Fotokopi KTP/SIM yang berlaku (jika via *WhatsApp*, cukup mengirimkan foto KTP pemegang polis). *Ketiga*: Fotokopi halaman depan buku rekening pemegang polis (jika via *WhatsApp* mengirimkan foto halaman depan buku rekening). *Keempat*: Mengisi form pengajuan klaim dana tahapan, jika via *WhatsApp* biasanya dibantu admin yang mengisikan form. Dan beberapa kendala yang sering memengaruhi dalam proses penyelesaian klaim dana tahapan pada umumnya selain karena waktu klaim yang tidak sesuai atau terlampaui jauh sebelum dengan jatuh tempo tahapan yaitu data yang dilampirkan pada saat klaim dengan yang berada di polis berbeda.

## **MOTTO**

***“Tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan dan malam pun tidak dapat mendahului siang. Masing-masing beredar pada garis edarnya”***

(QS. Yasin: 40)

***“Be comfortable with the way you are. That’s right, it’s okay to be okay”***

(D.O. - That’s Okay)

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kepada Allah Swt. atas berkat limpahan rahmat dan kasih sayang-Nya saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad saw.

*I dedicate this for my beloved parents who always love and support me.*

Mama dan Abah terima kasih atas seluruh kasih sayang dan do'a. Serta Nenek dan Adik-adik tersayang yang turut mendukung saya selama ini.

Rasa hormat dan terima kasih sebanyak-banyaknya untuk pembimbing akademik saya yaitu Bapak Muhammad Rizali, S.H.I., M.H yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada saya selama ini.

Terima kasih untuk sahabat-sahabat yang selalu mendukung dan menjadi penyemangat, serta teman-teman angkatan 2018 prodi asuransi syariah. Terima kasih juga untuk diri sendiri yang sudah kuat dan berani menjalani proses untuk menyelesaikan skripsi ini. Seperti lirik lagu yang berjudul Diri oleh Tulus "Bisikkanlah terima kasih pada diri sendiri, hebat dia terus menjagamu dan sayangimu".



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Prosedur Klaim Dana Tahapan pada Produk Takaful Dana Pendidikan di PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I. dan Ibu Elida Mahriani, S.E.I., M.M., selaku ketua dan sekretaris program studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Muhammad Rizali, S.H.I., M.H., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Abah dan Mamaku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.
7. Pimpinan beserta staf admin yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin.
8. Seluruh informan yang telah berkenan diwawancarai dan membantu memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini.
9. Keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, April 2022  
Penulis,



Ana Lestari

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

### I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	s\`a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h}a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	z\`al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge

ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudu&gt;s</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>ja&gt;mi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>



(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami&gt;lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

## IV. Vokal pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
---	--------	---------	---

	Kasrah	Ditulis	I
	dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	dammah	Ditulis	yant }iqu

### V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a&gt;</i> <i>ka&gt;milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a&gt;</i> <i>s}alla&gt;</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i&gt;</i> <i>syadi&gt;d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u&gt;</i> <i>s}udu&gt;r</i>

### VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	Ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	Au <i>wa fir'auna z}i al-auta&gt;d</i>

### VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
----------------	---------	--------------------------------

### VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'a&gt;n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita&gt;b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sa&gt;hirah</i>

### IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa&gt;lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional .....	8
F. Penelitian Terdahulu .....	9
G. Sistematika Pembahasan .....	12
<b>BAB II KLAIM DAN PRODUK TAKAFUL DANA PENDIDIKAN .....</b>	<b>14</b>
A. Asuransi Syariah .....	14
B. Klaim .....	26
1. Pengertian Klaim.....	26
2. Syarat-syarat Pengajuan Klaim .....	27
3. Penyebab Penolakan Klaim .....	29
C. Asuransi Pendidikan.....	30
1. Definisi Asuransi Pendidikan.....	30
2. Takaful Dana Siswa/Pendidikan .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	34
B. Lokasi Penelitian .....	34
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	35
D. Data dan Sumber Data.....	36
E. Metode Pengumpulan Data .....	37

F. Teknik Analisis Data.....	38
<b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>40</b>
A. Penyajian Data.....	40
B. Analisis Data.....	61
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>75</b>
A. Simpulan.....	75
B. Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Perbedaan Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional .....	17
--	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin.....	47
Gambar 4.2 Skema Penyelesaian Klaim .....	68
Gambar 4.3 Penyebab Klaim ditunda .....	72