

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.