

**LAYANAN *CASHLESS* ASURANSI KESEHATAN SYARIAH
DI PT. ALLIANZ PANGERAN SAMUDERA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
CICI PARAMIDA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

**LAYANAN *CASHLESS* ASURANSI KESEHATAN SYARIAH
DI PT. ALLIANZ PANGERAN SAMUDERA BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

Oleh :

CICI PARAMIDA

190105030232

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN ASURANSI SYARIAH

BANJARMASIN

2023 M/1444 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cici Paramida
NIM : 190105030232
Tempat/Tgl.Lahir : Rantau Bangkiang, 10 Nopember 1999
Jurusan : S1-Asuransi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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, 6 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,



Cici Paramida

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Layanan *Cashless* Asuransi Kesehatan Syariah di PT. Allianz Pangeran Samudra Banjarmasin

Ditulis oleh : Cici Paramida

N I M : 190105030232

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Asuransi Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat/tanggal lahir : Rantau Bangkiang/ 10 Nopember 1999

Alamat : Jl. Usman Harun 4 No. 55, Baamang Hilir, Kotawaringin Timur, Kalimantan Tengah 74311


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

Banjarmasin, 6 Maret 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Asuransi Syariah,

Pembimbing Skripsi,


Lutpi Sahal, S.HI, M.S.I
NIP. 196109212008011008


Dr. H. Sukarni, M.Ag
NIP. 196304171991021001

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Layanan Cashless Asuransi Kesehatan Syariah di PT. Allianz Pangeran Samudera Banjarmasin", ditulis oleh Cici Paramida, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 10 April 2023

Dinyatakan Lulus dengan predikat: A



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 Saleh, SIP., M.A (Anggota)	2.
3. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M. Si (Anggota)	3.
4. Muhammad Qomaruddin, M.E (Anggota)	4.

ABSTRAK

Cici Paramida. 2023. *Layanan Cashless Asuransi Kesehatan Syariah di PT. Allianz Pangeran Samudera Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. H. Sukarni, M.Ag

Kata Kunci: Layanan, *Cashless*, Klaim.

Sejalan dengan perkembangan produk asuransi, maka berkembang juga berbagai alternatif pembayaran klaim asuransi. Perusahaan Asuransi berlomba-lomba memberikan kemudahan kepada setiap nasabah dalam mendapatkan klaim. Salah satu alternatif kemudahan yang tercipta adalah pembayaran klaim asuransi kesehatan dengan layanan *cashless* (non tunai). Klaim Asuransi dengan layanan *cashless* hanya bisa digunakan pada rumah sakit yang bekerja sama dengan perusahaan asuransi. PT. Allianz Pangeran Samudera merupakan Perusahaan Asuransi yang beroperasi Kota Banjarmasin. Berdasarkan latar belakang tersebut Peneliti akan mengkaji lebih dalam Prosedur Layanan *Cashless* Asuransi Kesehatan Syariah dan Kendala-kendala yang menjadi penyebab klaim nasabah ditolak serta penyelesain kendala yang muncul.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data penelitian berasal dari wawancara dan dokumentasi. Pengolahan data dilakukan secara *editing* dan *kategorisasi*. Setelah melakukan pengolahan data, dilanjutkan dengan melakukan analisis data yang dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian: Prosedur layanan *cashless* asuransi kesehatan memberikan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah. Dan kendala yang terjadi diakibatkan ketidaksesuaian dalam menjalankan prinsip asuransi kesehatan.

MOTTO

“be patient, indeed the (best) outcome is for righteous”

Surah Hud – 49

You are worth beyond a thousand reasons why, you can't be Perfect, 'cause nobody's perfect

People will find you, but they don't define you

Like You – Tatiana Manaois

We have part in our live as “me”

Life is full of opportunities, there won't be winners or losers

This world decides on a part that's called as “me”

Jang Geu-rae, Misaeng

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan rasa bangga

Karya Tulis ini kepada:

Diriku tercinta,

Kakaku terkasih,

Mellyeni Sahabatku tersayang,

Sebagai rumah dalam hidupku, orang yang
selalu memberi dukungan secara mental dan
financial.

Karya yang tidak seberapa ini akan menjadi
alarmku untuk selalu berterima kasih kepada
kalian.

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	ša'	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ħa'	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	ẓa'	ẓ	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

I. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوسالقدوس	Ditulis	<i>al-qudūs</i>

II. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jāmi'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 zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

III. Vokal pendek

اَ	Fathah	Ditulis	a
اِ	Kasrah	Ditulis	i
اُ	Damma h	Ditulis	u
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	qurī’a
ينطق	Damma h	Ditulis	yantīqu

IV. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>kāmīlah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شدديد	ditulis ditulis	<i>ī</i> <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>ū</i> <i>ṣudūr</i>

V. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati	Ditulis	ai
	رويد	Ditulis	<i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati	Ditulis	au
	و فرعون ذي الأوتادا	Ditulis	<i>wa fir'auna zi al-autād</i>

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

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

VII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرأ	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>aş-şubḥu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

VIII. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

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 “Layanan *Cashless* Asuransi Kesehatan Syariah di PT. Allianz Pangeran Samudera 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 dengansetulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin dan selaku dosen Pembimbing Akademik sekaligus Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
2. Lutpi Sahal, S.HI dan Elida Mahriani, MM selaku ketua dan sekretaris program studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagipenulis.

4. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Almh. Ibu dan Alm. Bapakku, terima kasih sudah melahirkan aku didunia ini, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.
6. Kaka, terima kasih sudah menjadi wali dalam hidupku. Kaka selalu memberi suport baik doa, semangat, petuah dan financial selama aku menjalani pendidikan di perguruan tinggi ini.
7. Pimpinan PT. Allianz Banjarmasin Bapak Ricko dan Ibu Pretty serta staff yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.
8. Meliyeni selaku sahabat ku dari SD sampai sekarang. Teman seperjuangan, teman cerita baik suka maupun duka, orang yang selalu mensupport aku bahkan disaat aku berada di titik terendah.
9. Semua teman seperjuangan angkatan 2019 khususnya jurusan Asuransi Syariah, terima kasih telah menjadi saksi perjuangan dalam dunia perkuliahanku.

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, 08 Maret 2023

Penulis,



Cici Paramida

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Signifikansi Penelitian	6
E. Definisi Operasional.....	7
F. Penelitian Terdahulu	9
G. Sistematika Pembahasan	12
BAB II LAYANAN CASHLESS ASURANSI KESEHATAN SYARIAH.....	14
A. <i>Cashless Society</i>	14
B. Asuransi Syariah.....	14
1. Definisi Asuransi Syariah	14
2. Landasan Hukum Asuransi	15
3. Akad-akad Asuransi Syariah.....	16
4. Prinsip-prinsip Asuransi Syariah.....	18
C. Asuransi Kesehatan	19

1. Definisi Asuransi Kesehatan.....	19
2. Landasan Hukum Asuransi Kesehatan	20
3. Prinsip-prinsip Asuransi Kesehatan.....	21
4. Penyebab terjadinya Klaim	22
5. Pembayaran Klaim Asuransi Kesehatan.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	25
B. Lokasi Penelitian	26
C. Subjek Dan Objek Penelitian	26
D. Data dan Sumber Data	26
E. Metode Pengumpulan Data	27
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	28
BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	32
A. Gambaran Umum Perusahaan	32
B. Penyajian Data.....	41
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian	54
BAB V PENUTUP	71
A. Simpulan	71
B. Saran-saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Opsi Plan Hospital & Surgical Premier Syariah Plus	39
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Allianz Banjarmasin	35
Gambar 4.2	Skema Awal Penggunaan Manfaat Asuransi Kesehatan.....	53
Gambar 4.2	Skema Awal Penggunaan Manfaat Asuransi Kesehatan.....	68