

## **LAMPIRAN**

### **LAMPIRAN I (PEDOMAN WAWANCARA)**

NAMA : Khairunnisa

NIM : 180105030628

JUDUL PENELITIAN : Analisis Penyebab Penolakan Klaim Nasabah  
Asuransi Pada Perusahaan PT. Prudential Life  
Assurance Cabang Banjarmasin.

Rumusan Masalah :

1. Apa Penyebab Penolakan klaim Nasabah Asuransi Syariah pada Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Banjarmasin?
2. Bagaimana solusi dari penolakan klaim yang terjadi kepada Nasabah Asuransi Syariah PT. Prudential Life Assurance Cabang Banjarmasin?

Wawancara :

1. Apa saja dokumen yang wajib disertakan oleh nasabah saat mengajukan klaim?
2. Bagaimana alur atau prosedur pengajuan klaim?
3. Apakah Prudential memiliki standar atau sop tertulis mengenai klaim asuransi
4. Bagaimana proses verifikasi klaim dilakukan?
5. Apa saja jenis klaim yang paling sering ditolak?

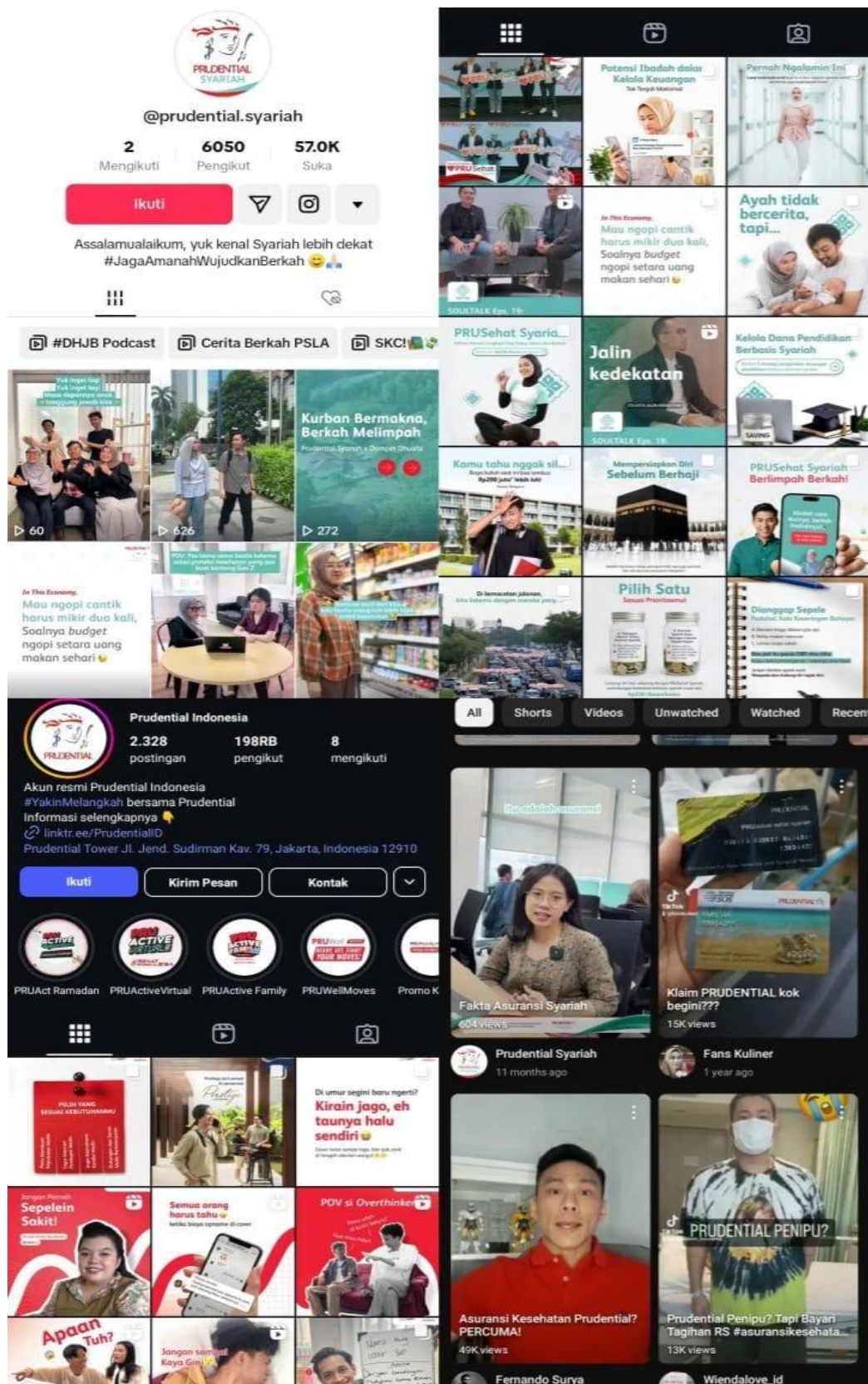
6. Apa penyebab paling umum penolakan klaim di Prudential Life Assurance?
7. Bagaimana cara perusahaan menyampaikan informasi pada nasabah bahwa klaim mereka ditolak atau ditunda?
8. Apakah nasabah menyadari bahwa klaimnya ditolak oleh kelalaian sendiri?
9. Apakah setelah terjadinya penolakan klaim ada solusi dari pihak perusahaan?
10. Berapa lama tenggang waktu pengajuan klaim?
11. Apakah ada upaya banding atau pengajuan ulang klaim bagi nasabah yang klaimnya ditolak?

## LAMPIRAN II (DOKUMENTASI WAWANCARA)



Wawancara bersama Bapak Way hudi, Agen Asuransi Prudential Life Assurance  
Cabang Banjarmasin (16 Mei 2025)





(Periklanan Prudential melalui youtube, instagram, tiktok dan webstie)





### Beragam pilihan perlindungan

Pilihan perlindungan jiwa yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan



### Jangka waktu perlindungan

Pilihan jangka waktu perlindungan yang dapat direncanakan

Pengajuan Penarikan Dana dan/atau transaksi yang berkaitan dengan harga un...

PRUDENTIAL



Asuransi Kesehatan

PRU Sehat

Ngga Lebih atau Kurang,  
Pastikan Perlindunganmu

#BeneranPas

Premlingon mulai  
Rp 230  
\*Berkas

Termasuk  
Rawat Jalan  
Untuk manfaat tertentu

Rawat Inap  
Nyaman  
dengan Limit  
yang Pas

Seringan  
Rumah Sakit Luts  
PRU Priority  
Hospital

\*Berikutnya PRU Sehat A dengan usia dan kondisi tertentu.  
dan bergantung tanggung jawab keluarga



### Nikmati Sehatmu

yang #



Prudential Syariah

@PrudentialSyariahIndonesia  
3.09K subscribers • 262 videos

Assalamualaikum Sobat Syariah! ...more

prudentialsyariah.co.id/id/about-prudential-syariah and 3 more links

Subscribe

Home Videos Shorts Live Playlists Po

PRUCRITICAL

Lebih  
Awal,  
Lebih  
Tenang



Lebih Awal, Lebih Tenang bersama PRUCritical Amanah

Prudential Syariah • 835K views • 8 months ago

For You

← prudentialsyariahIndonesia



Prudential Syariah

1.165  
postingan

225RB  
pengikut

34  
mengikuti

Assalamualaikum Sobat Syariah!

Yuk, jaga amanah dengan saling melindungi sesama demi wujudkan  
berkah untuk keluarga

Info lengkap, klik Learn More!

linktr.ee/Prudential\_Syariah

@prudentialsyariahIndonesia

Ikuti

Kirim Pesan

Pelajari selengkapnya

Disarankan untuk Anda

Lihat semua



chubb.id  
Chubb Life Indonesia

Ikuti



cgsi\_id  
CGS International Sekuritas  
Indonesia

Ikuti



maybank  
Maybank S

Ikuti



PRUSehatSyariah



#MaknAduladha



#BeneranPas



Berkah Milad



My Super

## LAMPIRAN BROSUR PRUCINTA

**PRUDENTIAL**  
**SYARIAH**

PT Prudential Sharia Life Assurance  
Prudential Tower  
J. Jend. Sudirman Kav.7-9, Jakarta 12910, Indonesia  
Telp: (62 21) 2995 8577  
Customer Line: 1500 5177  
Email: customerind@prudential syariah.co.id  
Website: www.prudential syariah.co.id

PT Prudential Life Assurance berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan



Cinta yang nyata, selalu menjaga.  
#BuktikanCintamu dengan  
Asuransi Jiwa Syariah

**PRUCinta**

Muda langkah keibunda untuk beri perlindungan  
yang besar artinya bagi orang terdinta.  
Asuransi Jiwa Syariah Traditional

**PRUDENTIAL**  
**SYARIAH**

Listening. Understanding. Delivering.

### Manfaat PRUCinta

#### Manfaat Meninggal Dunia karena Kecelakaan\*\*\*



Total 300% dari Santunan Asuransi atas beban Dana *Tabarru'* dan Nilai Tunai\* atas beban Dana Nilai Tunai\*\* akan dibayarkan jika Peserta Yang Diasuransikan meninggal dunia sebelum usia 70 tahun karena kecelakaan dengan mengikuti ketentuan yang tercantum di dalam Polis, dan Polis akan berakhir.

#### Manfaat Jatuh Tempo



Dalam hal Peserta Yang Diasuransikan masih hidup sampai akhir Masa Kepesertaan, maka akan dibayarkan manfaat jatuh tempo dalam bentuk Nilai Tunai\* atas beban Dana Nilai Tunai\*\* yang jumlahnya sebagaimana tercantum dalam Tabel Nilai Tunai pada Akhir Tahun Polis ke-20.

#### Manfaat Mudik/Balik Lebaran\*\*\*



Total 400% dari Santunan Asuransi atas beban Dana *Tabarru'* dan Nilai Tunai\* atas beban Dana Nilai Tunai\*\* akan dibayarkan jika Peserta Yang Diasuransikan meninggal dunia karena kecelakaan sebelum usia 70 tahun dalam periode 6 (enam) minggu sejak tanggal 1 (satu) Ramadhan yang ditetapkan oleh Pemerintah Republik Indonesia dengan mengikuti ketentuan di dalam Polis, dan Polis akan berakhir.

Catatan :

\* Nilai Tunai adalah sejumlah nilai yang akan dibayarkan dari Dana Nilai Tunai dalam hal kepesertaan pada PRUCinta berakhir dengan mengikuti ketentuan dalam Polis.

\*\* Dana Nilai Tunai adalah kumpulan dana yang berasal dari Kontribusi pada Pemegang Polis berdasarkan Persa Nilai Tunai untuk pembayaran Nilai Tunai dalam hal kepesertaan PRUCinta berakhir.

\*\*\*Maksimum manfaat asuransi yang dapat dibayarkan atas nama 1 (satu) Peserta Yang Diasuransikan dengan ketentuan:

• usia < 17 tahun maksimum sejumlah Rp 6 Miliar; dan

• usia ≥ 17 tahun maksimum sejumlah Rp 7 Miliar

### Ketentuan Perpanjangan Masa Kepesertaan

1

Pemegang Polis dapat memperpanjang kembali Masa Kepesertaan atas diri Peserta Yang Diasuransikan selama persyaratan berikut dipenuhi, yakni:

- Peserta Yang Diasuransikan hidup sampai pada Tanggal Penerbitan Polis perpanjangan Masa Kepesertaan;
- Peserta Yang Diasuransikan tidak melebihi usia 70 (ulang tahun berikutnya) tahun pada Polis untuk perpanjangan kepesertaan diterbitkan oleh Pengelola;
- Pengajuan perpanjangan Masa Kepesertaan ini dapat dilakukan selambat-lambatnya dalam periode 3 (tiga) bulan sebelum Tanggal Akhir Kepesertaan asuransi PRUCinta.

2

Apabila Pemegang Polis memperpanjang kembali Masa Kepesertaan sebagaimana dimaksud pada poin (1), maka perpanjangan kepesertaan tersebut dapat dilakukan dengan pilihan sebagai berikut:

- Kontribusi akan disesuaikan untuk Santunan Asuransi yang sama; atau
- Kontribusi dengan jumlahnya tetap dan sama besarnya dengan Kontribusi saat masa asuransi sebelum dilakukan perpanjangan kepesertaan dan besarnya Santunan Asuransi akan disesuaikan dengan besar Kontribusi tersebut.

## Apa itu PRUCinta

Asuransi Jiwa Syariah **PRUCinta** (**PRUCinta**) merupakan produk Asuransi Jiwa Syariah yang menyediakan perlindungan komprehensif selama 20 tahun Masa Kepesertaan terhadap risiko meninggal dunia dan meninggal dunia karena kecelakaan.

Selain memberikan perlindungan selama 20 tahun, produk ini juga memberikan perpanjangan Masa Kepesertaan tanpa pemeriksaan kesehatan dan manfaat jatuh tempo dalam bentuk Nilai Tunai atas beban Dana Nilai Tunai di akhir Masa Kepesertaan.

## Keistimewaan

1. 100% Santunan Asuransi atas beban Dana *Tabarru'* dan Nilai Tunai atas beban Dana Nilai Tunai apabila Peserta Yang Diasuransikan meninggal dunia selama dalam Masa Kepesertaan.
2. Manfaat jatuh tempo dalam bentuk Nilai Tunai atas beban Dana Nilai Tunai apabila Peserta Yang Diasuransikan masih hidup sampai akhir kepesertaan dan Polis tetap aktif.
3. Perpanjangan Masa Kepesertaan tanpa pemeriksaan kesehatan sampai dengan usia Peserta Yang Diasuransikan pada saat Polis diperpanjang yaitu 70 tahun.\*
4. Total 300% dari Santunan Asuransi atas beban Dana *Tabarru'* dan Nilai Tunai atas beban Dana Nilai Tunai jika Peserta Yang Diasuransikan meninggal dunia karena kecelakaan sebelum usia 70 tahun.

3 dari 16

Asuransi Dasar Berbasis Syariah

## Keistimewaan

5. Total 400% dari Santunan Asuransi atas beban Dana *Tabarru'* dan Nilai Tunai atas beban Dana Nilai Tunai jika Peserta Yang Diasuransikan meninggal dunia karena kecelakaan sebelum usia 70 tahun dalam periode 6 (enam) minggu sejak tanggal 1 (satu) Ramadan yang ditetapkan oleh Pemerintah Republik Indonesia.
6. Pembagian *Surplus Underwriting* untuk Pemegang Polis sebesar 80%\*\*

Catatan:

\* mengacu pada Ketentuan Perpanjangan Masa Kepesertaan  
\*\* 80% akan dibagikan kepada Pemegang Polis dari selisih positif dari total *Surplus Underwriting* dan Dana *Tabarru'* dan pembayaran klaim reasuransi didukung dengan pembayaran Manfaat Asuransi, kontribusi reasuransi, dan kenaikan penyisihan teknis dalam satu periode tertentu. Pemegang Polis dapat mengklaim *Surplus Underwriting* dengan mendaftarkan ke rekening Pemegang Polis, mengkontribusikan ke Dana *Tabarru'*, atau mengkontribusikannya ke Dana Sosial.

Nilai Tunai adalah sejumlah nilai yang akan dibayarkan dari Dana Nilai Tunai dalam hal kepesertaan pada **PRUCinta** berakhir dengan mengikuti ketentuan dalam Polis.

## Manfaat PRUCinta

### Manfaat Meninggal



100% Santunan Asuransi atas beban Dana *Tabarru'* dan Nilai Tunai\*\* atas beban Dana Nilai Tunai\*\* setelah pengajuan klaim Manfaat Asuransi disetujui oleh Pengelola akan dibayarkan apabila terjadi risiko meninggal dunia atas diri Peserta Yang Diasuransikan sesuai dengan yang tercantum di dalam Polis, dan Polis akan berakhir.

Asuransi Dasar Berbasis Syariah

4 dari 16

## Ketentuan Perpanjangan Masa Kepesertaan

3. Dalam hal terjadi sebagaimana dimaksud pada poin (2) di atas penyesuaian terhadap Kontribusi dan/atau Santunan Asuransi akan ditentukan berdasarkan hal berikut:
  - a. Usia saat Peserta Yang Diasuransikan mengajukan perpanjangan Masa Kepesertaan.
  - b. Tingkat Kontribusi yang berlaku saat perpanjangan Masa Kepesertaan.
  - c. Setiap keputusan *Underwriting* (termasuk persentase penyesuaian perhitungan Kontribusi) yang dikenakan pada Polis.
4. Dalam hal Pemegang Polis memilih opsi poin (2) huruf b, maka Pemegang Polis dapat menggunakan manfaat jatuh tempo untuk membayar Kontribusi secara sekaligus.
5. Dengan tunduk pada ketentuan-ketentuan poin (1), (2), dan (3), Pengelola dapat memutuskan ketentuan dari setiap kebijakan perpanjangan Masa Kepesertaan, yang termasuk tetapi tidak terbatas pada mengubah ketentuan yang berkaitan dengan manfaat.

## Kriteria Umum

- ✓ **Jenis Pemegang Polis**
  - Individu: Peserta harus memiliki hubungan kepentingan yang dapat diasuransikan dengan Pemegang Polis.

7 dari 16

Asuransi Dasar Berbasis Syariah

## Kriteria Umum

- ✓ **Usia Masuk Pemegang Polis**
  - Minimum 21 tahun atau 18 tahun jika sudah menikah (ulang tahun sebenarnya)
- ✓ **Usia Masuk Peserta**
  - Usia Masuk Peserta
  - Usia masuk minimum: 1 hari (ulang tahun sebenarnya)
  - Usia masuk maksimum: 60 tahun (ulang tahun berikutnya)
- ✓ **Mata Uang**
  - Tersedia dalam mata uang Rupiah
- ✓ **Frekuensi Pembayaran Kontribusi**
  - Tahunan
  - 6 (enam) Bulanan
  - 3 (tiga) Bulanan
  - Bulanan
- ✓ **Periode Pembayaran Kontribusi**
  - 10 tahun
- ✓ **Masa/Durasi Polis**
  - 20 tahun

Asuransi Dasar Berbasis Syariah

8 dari 16



## Kriteria Umum

### Komposisi Kontribusi

- Minimum Kontribusi Rp300.000 per bulan untuk frekuensi pembayaran Kontribusi bulanan atau Rp3.300.000 per tahun untuk frekuensi pembayaran Kontribusi tahunan
- Maksimum : N/A

### Santunan Asuransi

- Minimum Santunan Asuransi: Rp20.000.000
- Maksimum Santunan Asuransi : N/A

### Persyaratan lainnya

- Mengisi dan menandatangani Surat Pengajuan Asuransi Jiwa Syariah (SPA) Syariah, dan profil risiko
- Ilustrasi Manfaat Produk Asuransi yang telah ditandatangani oleh Nasabah/Pemegang Polis
- Melakukan pemeriksaan kesehatan sesuai dengan nilai Santunan Asuransi dan usia masuk (apabila dipersyaratkan)
- Dokumen-dokumen lain yang diperlukan sebagai syarat penerbitan Polis

## Biaya-biaya

1

**Kontribusi** adalah sejumlah uang yang dibayarkan oleh Pemegang Polis, atau pihak ketiga yang ditunjuk Pemegang Polis, kepada Pengelola berdasarkan Polis yang akan dialokasikan untuk pembayaran Iuran *Tabarru'*, *Ujrah*, dan Porsi Nilai Tunai.

9 dari 16

Asuransi Dasar Berbasis Syariah

## Biaya-biaya

2

**Iuran *Tabarru'*** adalah iuran dalam bentuk pemberian sejumlah uang dari satu Pemegang Polis kepada Dana *Tabarru'* untuk dapat mengikuti kepesertaan pada **PRUCinta**. Iuran *Tabarru'* sebesar 17% (tujuh belas persen) dari Kontribusi yang dibebankan atas Kontribusi yang dibayarkan sesuai dengan frekuensi pembayaran Kontribusi sejak Tanggal Mulai Kepesertaan.

3

**Pajak** yang dikenakan atas penebusan Polis adalah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku, dan dapat berubah dari waktu ke waktu sebagaimana ditentukan oleh Pemerintah Republik Indonesia.

4

***Ujrah* Pengelolaan Dana *Tabarru'*** adalah *Ujrah* yang dikenakan sehubungan dengan pengelolaan aset Dana *Tabarru'*. *Ujrah* Pengelolaan Dana *Tabarru'* sebesar 0% (nol persen).

5

***Ujrah* Pengelolaan Dana Nilai Tunai** adalah *Ujrah* yang dikenakan sehubungan dengan pengelolaan aset Dana Nilai Tunai. *Ujrah* Pengelolaan Dana Nilai Tunai sebesar 0% (nol persen).

Asuransi Dasar Berbasis Syariah

10 dari 16

## Biaya-biaya

6

***Ujrah*** adalah imbalan yang dibayarkan oleh Pemegang Polis kepada Pengelola sehubungan dengan pengelolaan **PRUCinta**. Besar *Ujrah* sebagaimana tercantum di bawah ini dibebankan atas Kontribusi yang dibayarkan sesuai dengan frekuensi pembayaran Kontribusi sejak Tanggal Mulai Kepesertaan.

| Tahun Polis ke- | <i>Ujrah</i> dari Kontribusi |
|-----------------|------------------------------|
| 1               | 75%                          |
| 2               | 74%                          |
| 3               | 73%                          |
| 4               | 72%                          |
| 5               | 71%                          |
| 6               | 70%                          |
| 7               | 69%                          |
| 8               | 68%                          |
| 9               | 67%                          |
| 10              | 66%                          |

7

**Porsi Nilai Tunai** adalah bagian dari Kontribusi yang dialokasikan untuk Dana Nilai Tunai. Porsi Nilai Tunai sebagaimana tercantum di bawah ini dibayarkan sesuai dengan frekuensi pembayaran Kontribusi sejak Tanggal Mulai Kepesertaan.

| Tahun Polis ke- | Porsi Nilai Tunai dari Kontribusi |
|-----------------|-----------------------------------|
| 1               | 8%                                |
| 2               | 9%                                |
| 3               | 10%                               |
| 4               | 11%                               |
| 5               | 12%                               |
| 6               | 13%                               |
| 7               | 14%                               |
| 8               | 15%                               |
| 9               | 16%                               |
| 10              | 17%                               |

11 dari 16

Asuransi Dasar Berbasis Syariah

## Dewan Pengawas Syariah Prudential Syariah yang ditunjuk oleh Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia (DSN – MUI)

Ketua : Ah. Azharuddin Lathif, M.Ag, M.H  
Anggota : H. Ahmad Nuryadi Asmawi, LL.B, MA

## Biaya-biaya

### 1. Risiko Ekonomi dan Politik

Risiko yang berhubungan dengan perubahan kondisi ekonomi, kebijakan politik, hukum dan peraturan pemerintah yang berkaitan dengan dunia investasi dan usaha, baik di dalam maupun luar negeri.

### 2. Risiko Kredit

Risiko yang berkaitan dengan kemampuan Prudential Syariah dalam membayar kewajiban terhadap nasabahnya. Prudential Syariah terus memperhatikan kinerjanya untuk melebihi minimum/standar kecukupan modal yang ditentukan oleh pemerintah.

### 3. Risiko Operasional

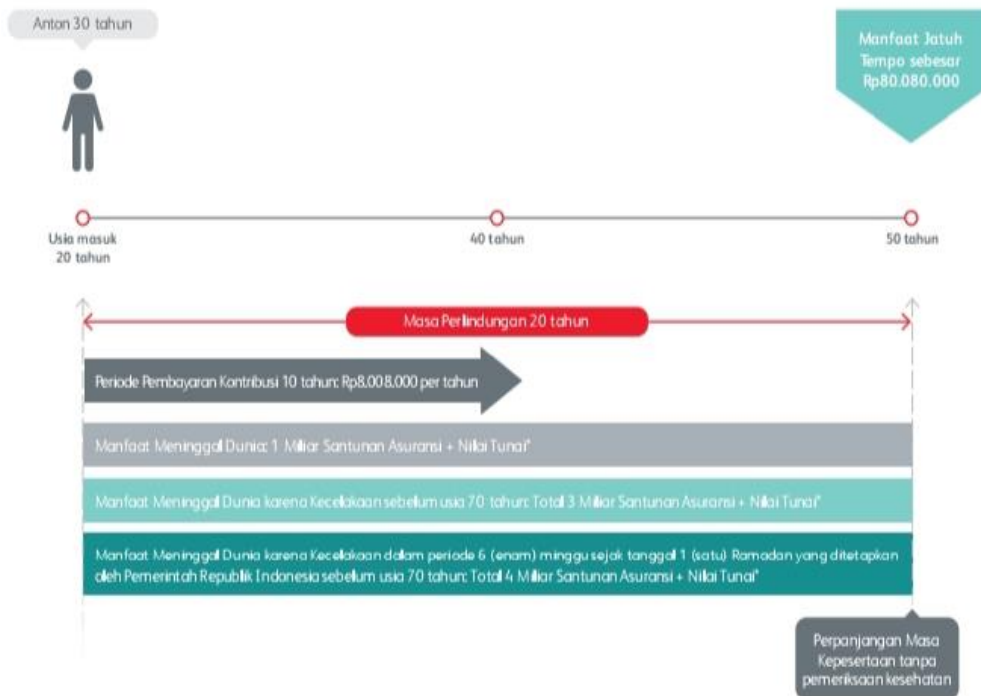
Risiko yang timbul dari proses internal yang tidak memadai/gagal, atau dari perilaku karyawan dan sistem operasional, atau dari peristiwa eksternal yang memengaruhi kegiatan operasional perusahaan.

Asuransi Dasar Berbasis Syariah

12 dari 16

## Contoh Ilustrasi Manfaat

Bapak Anton membeli produk asuransi **PRUCinta** saat berusia 30 tahun dengan Kontribusi sebesar **Rp8.008.000** per tahun. Dengan masa pembayaran Kontribusi selama 10 tahun, Bapak Anton memperoleh perlindungan selama 20 tahun. Santunan Asuransi dalam Polis Bapak Anton sebesar **Rp1 Miliar**. Berikut adalah ilustrasi manfaat **PRUCinta** yang dimiliki Bapak Anton.



### Note:

Ilustrasi Manfaat yang terdapat dalam brosur ini hanya bertujuan untuk ilustrasi saja dan bersifat tidak mengikat, perhitungan akan berbeda untuk masing-masing profil Peserta Yang Diasuransikan, dan bukan merupakan tolak ukur untuk perhitungan rata-rata besarnya Kontribusi.

\* Nilai Tunai adalah sejumlah nilai yang akan dibayarkan dari Dana Nilai Tunai dalam hal kepesertaan pada **PRUCinta** berakhir dengan mengikuti ketentuan dalam Polis.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN LAINNYA



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI ASURANSI SYARIAH  
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 678 3434,  
e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id), website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

### PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : B-51/Un.14/II.5/AS.S1/PP.00.9/08/2023

Setelah kami mempelajari dan diadakan perbaikan seperlunya atas rencana penelitian Saudara (i):

Nama : Khairunnisa  
NIM : 180105030628  
Program Studi : S.1/Asuransi Syariah  
Judul : Analisis Penyebab Penolakan Klaim Nasabah Asuransi Syariah Pada Perusahaan PT Prudential Life Assurance Cabang Banjarmasin

Kami dapat menyetujui rencana penelitian (proposal) tersebut. Sebagai pembimbing kami tetapkan sebagai berikut:

Dosen Pembimbing Skripsi : Lutpi Sahal, MSI

Saudara (i) diharapkan segera melakukan konsultasi dengan Dosen Pembimbing Skripsi guna mendapatkan arahan dalam rangka persiapan pembuatan skripsi selanjutnya.

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 14 Agustus 2023

Ketua Prodi Asuransi Syariah



Lutpi Sahal, SHI., MSI.

Tembusan :

1. Rektor UIN Antasari (sebagai laporan);
2. Dosen Pembimbing;
3. Mahasiswa (i) ybs;
4. Arsip.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 – 6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

Banjarmasin, 18 Agustus 2023

Nomor : B-411/Un.14/III.5/BIRO.SKRIPTSI/PP.00.9/08/2023  
Lampiran : Satu berkas  
Hal : Penetapan Waktu Ujian  
Proposal Skripsi

Kepada  
Yth. Khairunnisa / 180105030628  
Mahasiswa/i Jurusan S1 Asuransi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari  
Banjarmasin

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Berdasarkan surat permohonan Saudara mengenai penetapan waktu ujian proposal skripsi, maka dengan ini ditetapkan Ujian Proposal Skripsi atas nama:

Nama / NIM : Khairunnisa / 180105030628  
Jurusan : Asuransi Syariah  
Judul : ANALISIS PENYEBAB PENOLAKAN KLAIM NASABAH ASURANSI  
SYARIAH PADA PERUSAHAAN PT PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE

pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 22 Agustus 2023  
Waktu : 08-30 - 09.15  
Tempat : Ruang Munaqasyah 2

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing) : Lutpi Sahal, SHI, MSI  
Penguji (Eksternal) : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.  
Notulis : H. Hasbiansyah, S.Ag

Demikian surat penetapan ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*



Ketua Prodi Asuransi Syariah

Lutpi Sahal, SHI, MSI

Tembusan:

- Yth. 1. Penguji (Pembimbing)
- 2. Penguji (Eksternal)
- 3. Notulis

-Arsip

Catatan:

Diharap pelaksanaan ujian tepat waktu untuk menghindari tertundanya ujian-ujian berikutnya





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

**BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN ANTASARI BANJARMASIN**

Pada Hari/Tanggal : Selasa, 22 Agustus 2023 telah dilaksanakan ujian proposal skripsi atas nama:

Nama/NIM : Khairunnisa/ 180105030628  
Jurusan : Asuransi Syariah  
Judul : ANALISIS PENYEBAB PENOLAKAN KLAIM  
NASABAH ASURANSI SYARIAH PADA PERUSAHAAN  
PT PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG  
BANJARMASIN

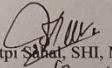
Dengan susunan tim Penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing): Lutpi Sahal, SHI, MSI  
Penguji (Eksternal) : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.  
Notulen : H. Hasbiansyah, S.Ag

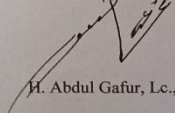
Hasil Ujian Proposal Skripsi dinyatakan :  
Diterima / diterima dengan perbaikan / ~~ditolak~~\*  
Catatan pelaksanaan ujian proposal:

Banjarmasin, Selasa, 22 Agustus 2023

1. Penguji (Pembimbing)

  
Lutpi Sahal, SHI, MSI

2. Penguji (Eksternal)

  
H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

3. Notulis

  
H. Hasbiansyah, S.Ag



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 Banjarmasin 70235  
e-mail: [fabimad@uin-antasari.ac.id](mailto:fabimad@uin-antasari.ac.id) / website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

Nomor : B-525/Un.14/III.5/TL.00/05/2025  
Sifat : -  
Lamp : 1 Berkas  
Hal : Permohonan Izin Riset

15 Mei 2025

Yth. Pimpinan PT Prudential Banjarmasin

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dengan hormat. Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menyampaikan permohonan untuk diberikan izin riset kepada:

|                  |                                                                                                                                                        |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama             | : Khairunnisa                                                                                                                                          |
| NIM              | : 180105030628                                                                                                                                         |
| Semester/Jurusan | : XIV / Asuransi Syariah                                                                                                                               |
| Tahun Akademik   | : 2024/2025                                                                                                                                            |
| Waktu Riset      | : 15 Mei s/d 15 Juli 2025                                                                                                                              |
| Judul Skripsi    | : Analisis Penyebab Penolakan Klaim Nasabah Asuransi Pada Perusahaan PT Prudential Life Assurance Cabang Banjarmasin (Sebagaimana Proposal Terlampir). |

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon agar kiranya berkenan membantu memberikan data dan informasi yang diperlukan terkait dengan riset tersebut.

Kami sampaikan pula sebagai Satker berpredikat Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi (ZI-WBK) menuju Zona Integritas Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (ZI-WBBM) UIN antasari Banjarmasin berkomitmen terus menjaga integritas serta terus meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.



Dekan,

Sukami

*Lebih Baik Melayani, Melayani Lebih Baik*



**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**  
**Nomor : 011/SK/VI/2025**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kartini,SE

Jabatan : Direktur

Menyatakan bahwa mahasiswa yang bersangkutan dibawah ini :

Nama : Khairunnisa

NIM : 180105030628

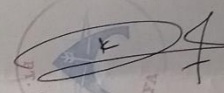
Jurusan : Asuransi Syariah

Universitas : UIN Antasari Banjarmasin

Telah selesai melakukan penelitian di PT.Amala Abdi Jaya (Prudential Life Assurance Banjarmasin) selama 3 bulan terhitung dari tanggal 15 Mei 2025 s.d 15 Juli 2025 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi "ANALISIS PENYEBAB PENOLAKAN KLAIM NASABAH ASURANSI PADA PERUSAHAAN PT PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG BANJARMASIN".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan dengan sebagaimana mestinya.

Direktur,

  
Kartini,SE



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Khairunnisa

NIM : 180105030628

Jurusan : Asuransi Syariah

Judul Skripsi : ANALISIS PENYEBAB PENOLAKAN KLAIM NASABAH  
ASURANSI SYARIAH PADA PERUSAHAAN PT PRUDENTIAL LIFE  
ASSURANCE CABANG BANJARMASIN

Pembimbing I: LUTFI SAHAL, S.H.I, M.S.I

**Catatan Pembimbing I**

1. Cantumkan ayat Al-Qur'an / Hadits.
2. Hal 10 Form Penukisan, hal, lihat buku pedoman.
3. latar belakang diperdalam

5/9/2023

**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Khairunnisa

NIM : 180105030628

Jurusan : Asuransi Syariah

Judul Skripsi : ANALISIS PENYEBAB PENOLAKAN KLAIM NASABAH  
ASURANSI SYARIAH PADA PERUSAHAAN PT PRUDENTIAL LIFE  
ASSURANCE CABANG BANJARMASIN

Pembimbing I: LUTFI SAHAL, S.H.I, M.S.I

**Catatan Pembimbing I**

1. Latar belakang harus diperdalam lagi
2. Untuk ayat Al-Qur'an gunakan terjemahan dari Kemenag.
3. Jika teorinya dapat dari buku tambahkan halaman

23 Januari 2024

**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Khairunnisa

NIM : 180105030628

Jurusan : Asuransi Syariah

Judul Skripsi : ANALISIS PENYEBAB PENOLAKAN KLAIM NASABAH  
ASURANSI SYARIAH PADA PERUSAHAAN PT PRUDENTIAL LIFE  
ASSURANCE CABANG BANJARMASIN

Pembimbing : LUTFI SAHAL, S.H.I, M.S.I

**Catatan Pembimbing**

1. Di dalam skripsi tulis Ayat Al-Quran & cara lengkap, perbaiki penulisan Arabnya.
2. Daftar isi spalnya 1.
3. gunakan halaman
4. perbaiki bagian teori
5. Berikan contoh kasus penolakan klaim

15/10/2024

**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Khairunnisa

NIM : 180105030628

Jurusan : Asuransi Syariah

Judul Skripsi : ANALISIS PENYEBAB PENOLAKAN KLAIM NASABAH  
ASURANSI SYARIAH PADA PERUSAHAAN PT PRUDENTIAL LIFE  
ASSURANCE CABANG BANJARMASIN

Pembimbing : LUTFI SAHAL, S.H.I, M.S.I

**Catatan Pembimbing**

- Alasan akademis dari judul atau tema yang diangkat di latar belakang masalah.
- Analisis data disesuaikan dengan rumusan masalah
- perbaiki lagi Bab IV
- perbaiki penulisan arahnya

10/12/2024

**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235

e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Khairunnisa

NIM : 180105030628

Jurusan : Asuransi Syariah

Judul Skripsi : ANALISIS PENYEBAB PENOLAKAN KLAIM NASABAH  
ASURANSI SYARIAH PADA PERUSAHAAN PT PRUDENTIAL LIFE  
ASSURANCE CABANG BANJARMASIN

Pembimbing : LUTFI SAHAL, S.H.I, M.S.I

**Catatan Pembimbing**

- perbaiki lagi margin, halaman penulisan
- tambahkan referensi buku dan jurnal bahasa asing minimal 5 buku dan 3 jurnal
- perbaiki analisa penerikan
- cek pedoman naskah skripsi terbaru febi
- perbaiki lagi Bab IV dan V

11/03/2025

**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Khairunnisa

NIM : 180105030628

Jurusan : Asuransi Syariah

Judul Skripsi : ANALISIS PENYEBAB PENOLAKAN KLAIM NASABAH  
ASURANSI SYARIAH PADA PERUSAHAAN PT PRUDENTIAL  
LIFE ASSURANCE CABANG BANJARMASIN

Pembimbing : LUTFI SAHAL, S.H.I, M.S.I

**Catatan Pembimbing**

- Perbaiki penulisan arabnya (gunakan k-p)
- Perbaiki nama dosen
- Jangan ada simbol

10/06/2025

**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).

Non-  
lembaran ini



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434;6777955 Banjarmasin 70235

e-mail: [febi@uin-antasari.ac.id](mailto:febi@uin-antasari.ac.id)/[febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin.antasari.ac.id](http://www.febi.uin.antasari.ac.id)

**PENETAPAN BEBAS PLAGIASI**  
**Nomor : B- 152 /Un.14/III.5/AS.S1/PP.00.9/06/2025**

Memperhatikan surat permohonan saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi skripsi atas nama saudara (i)

Nama : Khairunnisa  
NIM : 180105030628  
Jurusan : S1 Asuransi Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Penyebab Penolakan Klaim Nasabah Asuransi Syariah  
: Pada Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang  
Banjarmasin

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan:

**BEBAS PLAGIASI**  
**Dengan Persentase Indikasi Plagiat: 20%**

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 30 Juni 2025  
Ketua Jurusan AS



Lutpi Sahal

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Khairunnisa
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 18 April 2000
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status Perkawinan : Belum Menikah
6. Alamat : Jl. Saka Permai Gg. H. Abdul Hamid RT/RW.  
13/001 Kel. Belitung Selatan Kec. Banjarmasin Barat, Kota Banjarmasin  
Provinsi Kalimantan Selatan.
7. No HP/Email : [083898227716/khairunnisa180400@gmail.com](mailto:083898227716/khairunnisa180400@gmail.com)
8. Pendidikan
  - SD : SDN Belitung Selatan 7
  - MTs : MTs Muallimat YAPEWI
  - MAN : MAN 3 Banjarmasin
9. Orang Tua
  - Nama Ayah : Yustan
  - Pekerjaan : Buruh Harian Lepas
  - Alamat : Jl. Saka Permai Gg. H. Abdul Hamid RT/RW.  
13/001 Kel. Belitung Selatan Kec. Banjarmasin Barat, Kota Banjarmasin  
Provinsi Kalimantan Selatan.
  - Nama Ibu : Halimatus Sa'diah
  - Pekerjaan : Pedagang
  - Alamat : Jl. Saka Permai Gg. H. Abdul Hamid RT/RW.  
13/001 Kel. Belitung Selatan Kec. Banjarmasin Barat, Kota Banjarmasin  
Provinsi Kalimantan Selatan.
10. Jumlah Saudara : 4 (Empat)
11. Pengalaman Organisasi : 1. HMJ Asuransi Syariah (Anggota)  
2. UKM-O UNIV (Anggota)

Banjarmasin, 18 Juni 2025  
Peneliti

Khairunnisa