

**ANALISIS PENYEBAB PENOLAKAN KLAIM NASABAH
ASURANSI SYARIAH PADA PERUSAHAAN PT PRUDENTIAL LIFE
ASSURANCE CABANG BANJARMASIN**



Oleh : Khairunnisa

NIM : 180105030628

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI ASURANSI SYARIAH
BANJARMASIN**

2025 M/1447 H

**ANALISIS PENYEBAB PENOLAKAN KLAIM NASABAH
ASURANSI SYARIAH PADA PERUSAHAAN PT PRUDENTIAL LIFE
ASSURANCE CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh : Khairunnisa

NIM : 180105030628

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI ASURANSI SYARIAH
BANJARMASIN**

2025 M/1447 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khairunnisa
NIM : 180105030628
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 18 April 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, 15 Mei 2025

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Khairunnisa

180105030628



**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

**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

PERSETUJUAN

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

Ditulis oleh : Khairunnisa
N I M : 180105030628
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Asuransi Syariah
Tahun Akademik : 2018
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 18 April 2000
Alamat : Jl. Saka Permai Gg. H. Abdul Hamid Rt. 13

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, 15 Mei 2025

Mengetahui,
Ketua Progam Studi Asuransi Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Pembimbing


Lutpi Sahat, S.H.I.M.S.I
NIP.198109212008011008


Lutpi Sahat, S.H.I.M.S.I
NIP. 198109212008011008

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “ANALISIS PENYEBAB PENOLAKAN KLAIM NASABAH ASURANSI SYARIAH PADA PERUSAHAAN PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG BANJARMASIN”, ditulis oleh Khairunnisa, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 08 Juli 2025

Dinyatakan LULUS dengan predikat : 87,1 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag.

NIP. 1963041719910210001

Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A	1.
2. Dr. Radiansyah, S.Ag., M.Pd.I	2.
3. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I.	3.
4. Novita Alfinuri B.Sc., M.A.	4.

ABSTRAK

Khairunnisa, 2025. *Analisis Penyebab Penolakan Klaim Nasabah Asuransi Syariah Pada Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Banjarmasin*. Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: Lutpi Sahal S.H.I.,M.S.I

Kata Kunci: Penolakan Klaim, Asuransi Syariah, Nasabah, Prudential

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis klaim nasabah asuransi pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Banjarmasin. Penolakan klaim sering menjadi sumber ketidakpuasan nasabah dan dapat merusak reputasi perusahaan asuransi.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyebab utama penolakan klaim antara lain dokumen yang tidak lengkap, pelanggaran nasabah terhadap prosedur klaim. Selain itu terdapat faktor internal seperti kurang optimalnya komunikasi antara agen dan nasabah. Penelitian ini menyarankan peningkatan edukasi kepada nasabah serta evaluasi terhadap prosedur layanan klaim untuk meminimalkan terjadinya penolakan yang tidak perlu.

MOTTO

“Allah tidak membebaskan seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakan dan mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

“No matter what happen in life, be good people. Being good to people is wonderful legacy to leave behind”

“I gave my blood, sweat and tears for this”

(Taylor Swift)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceritakan”

(Khairunnisa)

PERSEMBAHAN

-be kind, be humble, be love-

Alhamdulillahirabbil Allamin.

Ku persembahkan karya tulis ini yang sangat sederhana ini dengan rasa cinta dan doa untuk kedua orang tuaku. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang selalu memberikan doa, semangat dan kasih sayang tulus dan tak ternilai besarnya.

Kepada orang-orang yang selalu bertanya:

“kapan skripsi selesai?”

Terlambat lulus atau tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan pula sebuah aib.

Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai. Karena mungkin ada alasan terlambatnya mereka lulus, dan percayalah alasan saya disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik.

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

مُتَكَبِّر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُوس	ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta’ marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>ja>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 zebagainya, 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>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></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z}i al-auta>d</i>

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

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kita>b</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساورة	ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas seluruh curahatan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “*ANALISIS PENYEBAB PENOLAKAN KLAIM NASABAH ASURANSISYARIAHPADAPERUSAHAANPTPRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG BANJARMASIN*”. Sebagai satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonimi dan Bisnis Islam UIN Anatasari Banjarmasin .

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Lutpi Sahal., S.H.I., M.S.I selaku ketua program studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, serta Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran dan meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
4. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis berdoa semoga bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis akan mendapatkan balasan pahala yang berlipat ganda dan menjadi amal jariah di sisi Allah SWT.

Dalam proses penulisan ini, penulis sadar bahwa masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak serta dapat menjadi bahan rujukan yang bermanfaat bagi pembaca dan penelitian selanjutnya.

Banjarmasin, 14 Juni 2025

Penulis,

Khairunnisa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Peneltian.....	7
E. Definisi Operasional/Batasan Istilah	8
F. Penelitian Terdahulu	9
G. Sistematika Penulisan	10
BAB II ANALISIS PENOLAKAN KLAIM ASURANSI.....	12
A. Pengertian Asuransi Syariah.....	12
B. Landasan Asuransi Syariah.....	17
C. Manfaat Asuransi Syariah	18
D. Prinsip-Prinsip Asuransi	19
E. Klaim	21
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis dan Pendakatan Penelitian.....	26
B. Lokasi Penelitian.....	27
C. Subjek dan Objek Peneltian.....	28
D. Data dan Sumber Data.....	28
E. Metode Pngumpulan Data	30
F. Teknik Pengolahan Data.....	30
G. Tahapan Penelitian	31
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN & ANALISIS DATA	33
A. Gambaran Umum PT. Prudential Life Assurance	33
1. Sejarah PT. Prudential Life Assurance	33
2. Logo PT. Prudential	36
3. Visi dan Misi Prudential Life Assurance	37
4. Moto PT. Prudential Life Assurance	37
5. Struktur Organisasi PT. Prudential Life Assurance	38
6. PRUcinta	38
7. Manfaat PRUcinta dan Keistimewaan PRUcinta	39

B. Penyajian Data	42
C. Analisis Data.....	466
D. Kesesuaian syariah terhadap penolakan klaim nasabah asuransi syariah pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Banjarmasin	55
BAB V PENUTUP	58
A. Simpulan.....	58
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo PT. Life Assurance	32
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Struktur Organisasi PT. Prudential Life Assurance Cabang Banjarماسin	34
Tabel 4.2 Kasus penolakan klaim yang pernah terjadi di PT. Prudential Life Assurance Cabang Banjarماسin	41
Table 4.3 Proses Penyelesaian Klaim Asuransi Syariah	44