

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. Informan terdiri dari pihak internal perusahaan serta nasabah yang pernah mengalami penolakan klaim.

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. Dengan demikian, meminimalkan terjadinya penolakan klaim yang tidak perlu dapat diminimalkan dan kepercayaan publik terhadap asuransi syariah dapat ditingkatkan.