

**ANALISIS PROSEDUR KLAIM ASURANSI KENDARAAN  
BERMOTOR PADA PT JASINDO SYARIAH KANTOR  
PEMASARAN BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**Oleh**  
**MILAWATI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2018/1440 H**

**ANALISIS PROSEDUR KLAIM ASURANSI KENDARAAN  
BERMOTOR PADA PT JASINDO SYARIAH KANTOR  
PEMASARAN BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
MILAWATI  
1401171482**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN ASURANSI SYARIAH  
BANJARMASIN  
2018/1440 H**

### **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Milawati

NIM : 1401171482

Tempat/ Tgl. Lahir : Guha Timur, 18 Oktober 1995

Jurusan : Asuransi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika ditemukan dikemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang saya peroleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 5 Desember 2018

Yang Membuat Pernyataan,



## **PERSETUJUAN**

Skripsi yang berjudul : Analisis Prosedur Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT Jasindo Syariah Kantor Pemasaran Banjarmasin.

Ditulis oleh : Milawati

NIM : 140171482

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-I)

Jurusan : Asuransi Syariah

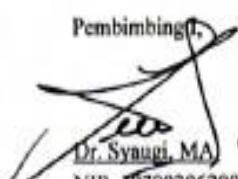
Tahun Akademik : 2018/2019

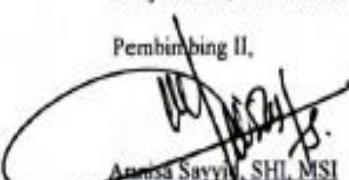
Tempat dan Tanggal Lahir : Guha Timur, 18 Oktober 1995

Alamat : Gang Buncis, Desa Guha RT. 003 RW. 002, Kecamatan Labuan Amas Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Provinsi Kalimantan Selatan.

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

Banjarmasin, 5 Desember 2018

Pembimbing I,  
  
Dr. Syaqiqi, MA  
NIP. 19700206200003102

Pembimbing II,  
  
Annisa Sayyidah, SHL, MSI  
NIP. 198305262011012007

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Asuransi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin.



## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Analisis Prosedur Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT Jasindo Syariah Kantor Pemasaran Banjarmasin", ditulis oleh Milawati, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 3 Januari 2019

Dinyatakan LULUS dengan nilai: 81,5 predikat A.



Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Syaugi Mubarak, MA (Ketua)	1.
2. Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI (Anggota)	2.
3. Hj. Zulpa Makiah, S.Ag., M.Ag (Anggota)	3.
4. Annisa Sayyid, SHI., MSI (Anggota)	4.

## ABSTRAK

**Milawati.** 2018. *Analisis Prosedur Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT Jasindo Syariah Kantor Pemasaran Banjarmasin.* Jurusan Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dr. Syaugi, MA. (II) Annisa Sayyid, SHI, MSI.

**Kata Kunci :** Prosedur, Asuransi, Klaim Kendaraan Bermotor,

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan mengenai prosedur klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT Jasindo Syariah kantor pemasaran Banjarmasin. Klaim merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan. Klaim asuransi ditolak oleh perusahaan asuransi. Banyak orang yang tidak berminat lagi dengan asuransi, karena tidak ingin kejadian tersebut terjadi kepadanya. Banyak alasan klaim asuransi ditolak oleh perusahaan. Salah satunya karena tidak mengetahui secara pasti mengenai prosedur klaim yang baik dan benar sesuai aturan yang ditetapkan oleh masing-masing lembaga asuransi. Asuransi PT Jasindo syariah adalah asuransi yang bergerak pada asuransi umum yang berlandaskan syariah, memiliki kantor pemasaran salah satunya yang terletak di Banjarmasin.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, dengan meneliti langsung ke tempat penelitian, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data adalah melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini diolah dengan teknik *editing* dan deskripsi.

Adapun hasil penelitian ini adalah prosedur dalam mengajukan tuntutan klaim asuransi kendaraan bermotor, yaitu melaporkan bila terjadi kerugian, mengajukan tuntutan klaim secara resmi, melampirkan dokumen pendukung klaim, verifikasi dokumen klaim, survei, dan terakhir pembayaran ganti rugi. Kendala dalam proses klaim yang sering dialami antara lain adalah polis hilang atau rusak, kelebihan waktu klaim, klaim tidak tercakup dalam polis, Kendaraan bermotor beralih kepemilikan, polis asuransi tidak berlaku lagi serta dokumen pendukung klaim tidak lengkap.

## MOTTO

*Sesudah kesulitan akan datang kemudahan, maka tetaplah bekerja keras dan hanya kepada-Nya lah berharap.*

## KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil' alamin, Puji dan Syukur tak lupa saya ucapkan atas kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan saya kesempatan berada diposisi saat ini, dengan segala proses yang telah terlewati, dengan perjuangan yang telah ditekuni, dan kesabaran yang selalu setia menemani. Berkat Allah SWT., yang memberikan segala curahan Rahmat dan Kasih sayang pada hambanya dan memberikan kekuatan kepada hambanya yang lemah, berkat Rasulullah Saw. berkat Habaib, dan para Alim Ulama sekalian membukakan jalan menuju Ridhonya Allah SWT. Kupersembahkan Karya tulisku ini kepada:

1. Kedua Orang Tuaku pintu Syurgaku, pintu menuju Ridhonya Allah Abah dan mama(Syafrudin dan Masipah), yang tidak pernah berhenti mendoakanku, serta memberikan dukungan yang terbaik untukku. Nasihatmu menjadi petunjuk bagiku, Doamu menjadi penerangan bagiku, dan berkat usahamu aku bisa mencapai segala cita-citaku. Terimakasih sudah mendidikku, dan memberikan kasih sayang. Semoga persembahan karya kecilku ini bisa menggantikan lelahmu menjadi bangga.aamiin
2. Dosen pembimbingku, Bapak Dr. Syaugi, MA, Bapak Rahman Helmi, S.Ag, MSI dan Ibu Annisa Sayyid, SHI, MSI. Terimakasih banyak atas ilmu dan motivasi serta arahan selama ini dalam membimbing dalam menimba ilmu sebagai bekal masa depanku kelak.
3. Semua dosen-dosenku, dan semua guru-guruku yang telah mengajariku membaca dan menulis hingga aku bisa dan mengerti arti sebuah tulisan. Untuk yang selalu memberi dukungan dan perhatiannya, terimakasih sudah ada dan berperan menjadi motivator saya.
4. Sahabatku, Irlyanti, Ipi Nurjanah, Nurhayati, Irana Dewi, Nur Hajijah, Noor Asyiah Safitri, Anti Mei Sari, Eka Hayatun Nisa, Mahrina, Siska Nor Aulia Wati dan lainnya. Terimakasih selalu memberiku semangat, dukungan, dan bersedia mendengarkan keluh kesahku, tertawa bersama, berjuang bersama, menjalani suka duka bersama.
5. Terimakasih kepada teman seperjuangan Asuransi Syaiah angkatan 2014, kawan-kawan seperjuangan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya. Terimakasih telah memberikan warna serta menjadi bagian dari cerita indah dalam hidupku, bertahun-tahun belajar bersama, berjuang bersama, berbagi pengalaman bersama, dengan berbagai pengalaman kita menuntut ilmu di kampus UIN Antasari Banjarmasin ini. Semoga selalu diberikan kesehatan dan berkah ilmunya, tercapai cita-citanya. Aamiin

## **PEDOMAN TRANSLITERASI**

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

### **A. Konsonan Tunggal**

<b>Huruf Arab</b>	<b>Nama</b>	<b>Huruf Latin</b>	<b>Keterangan</b>
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	bā`	B	Be
ت	tā`	T	Te
س	śā`	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ه	hā`	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	khā`	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	rā`	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Şād	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	đ	de (dengan titik di bawah)

ت	ṭā`	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	zā`	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fā`	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wāwu	W	We
ه	hā`	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	yā`	Y	Ye

## B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

متقدّين	Ditulis	<i>muta‘aqqidīn</i>
عَدَّة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

## C. Tā’marbūtah

- Apabila dimatikan ditulis h.

Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti salat, zakat, dan sebagainya.

Contoh: هبة ditulis *hibah*

2. Apabila ta'marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

Contoh: كرامة الأولياء ditulis *Karāmatul-auliyā'*

#### D. Vokal Pendek

ـ	Fathah	ditulis	A
ـ	Kasrah	Ditulis	I
ـ	Dammah	Ditulis	U

#### E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	Ā <i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati يسعى	Ditulis	Ā <i>yas 'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati كريم	Ditulis	Ī <i>Karīm</i>
4	Dammah + wawu mati فروض	Ditulis	Ū <i>furūq</i>

#### F. Vokal Rangkap

<b>1</b>	Fathah + ya' mati <b>بِنَكُمْ</b>	Ditulis	Ai <i>Bainakum</i>
----------	--------------------------------------	---------	-----------------------

#### **G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')**

Contoh: أَنْتُمْ ditulis *a'antum*.

#### **H. Kata Sandang Alif + Lam**

1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis *al-*  
Contoh: الْقَلْمَ ditulis *al-qalamu*

2. Bila diikuti huruf syamsiyah, huruf *al-* diganti dengan huruf syamsiyah yang mengikutinya.  
Contoh: الشَّمْسُ ditulis *al-syamsu* (baca: asy-syamsu)

#### **I. Kata dalam Rangkaian Frasa atau Kalimat**

1. Ditulis kata per kata, atau
2. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut.  
Contoh: فِي الْقُرْآنِ الْكَرِيمِ ditulis *fi al-Qur'an al-karim*.

#### **J. Huruf Kapital**

Penulisan huruf kapital atau besar disesuaikan dengan EYD.

Contoh: وَمَامُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ ditulis *Wa mā Muhammudun illā rasūlun*.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan

dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang hilang, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِّنَ اللَّهِ وَفُتُوحٌ قَرِيبٌ

– *Nasrum minallāhi wa fathun qarīb*

اللَّهُ الْأَمْرُ جَمِيعًا

– *Lillāhi al-amru jamī‘an*

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

– *Wallāhu bikulli syai'in 'alīmun*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَيْ أَشْرَفِ الْأَنْبَاءِ وَالْمُرْسَلُونَ سَلَّيْنَاهُ مُحَمَّدٌ وَ  
عَلَيْهِ وَصَحْبِهِ أَحْمَمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur kehadirat Allah SWT, penguasa alam semesta karena segala rahmat, taufiq dan hidayah-Nya. Tak lupa panjatkan shalawat dan salam kepada Nabi besar Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Prosedur Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT Jasindo Syariah Kantor Pemasaran Banjarmasin”. Penulisan skripsi ini dalam rangka memenuhi satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program Strata Satu atau S1 pada Jurusan Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan skripsi ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Bapak Dr. H. Faturrahman Azhari, MHI, yang telah menerima dan menyetujui skripsi ini.
2. Ketua Jurusan Asuransi Syariah Bapak Lutpi Sahal SHI, MSI, yang telah memberikan arahan serta masukan dalam menyelesaikan skripsi ini yang sesuai dengan pengembangan jurusan.
3. Bapak Rahman Helmi, S.Ag MSI dan Bapak Dr. Syaugi, S.Ag, MA, selaku dosen pembimbing I serta Ibu Annisa Sayyid, SHI, MSI, selaku dosen

pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk serta koreksi dalam penulisan skripsi ini.

4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama peneliti melakukan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Antasari Banjarmasin, serta kepada karyawan dan karyawati bagian administrasi yang telah memberikan pelayanan secara tulus dan ikhlas kepada peneliti demi kelancaran studi.
5. Staf Perpustakaan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Perpustakaan Syariah dan perpustakaan Daerah Kalimantan Selatan yang telah memberikan layanan yang baik bagi peneliti dalam mendapatkan buku-buku yang diperlukan.
6. Berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang juga telah memberikan bantuan, saran, dan kritik yang peneliti perlukan dalam penyusunan skripsi, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

Semoga semua bantuan yang diberikan mendapat ganjaran di sisi Allah SWT. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. *Amin*  
*Yaa Rabbal 'Alamin.*

Banjarmasin, 05 Desember 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO .....	iv
KATA PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....	viii
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penulisan .....	7
D. Signifikan Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional .....	8
F. Kajian Pustaka .....	11
G. Sistematika Penulisan .....	14

BAB II POSEDUR KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR .....	16
A. Asuransi .....	16
1. Pengertian Asuransi.....	16
2. Prinsip Dasar Perjanjian Asuransi Kerugian .....	18
3. Prinsip Dasar Pelaksanaan Asuransi Syariah .....	24
4. Bentuk-Bentuk Akad dalam Asuransi Syariah.....	30
5. Jenis Asuransi.....	33
6. Manfaat Asuransi.....	34
B. Prosedur Klaim Asuransi.....	35
1. Pengertian Prosedur.....	35
2. Pengertian Klaim Asuransi.....	36
3. Prosedur Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor .....	37
4. Jenis Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor .....	39
5. Pembatalan Klaim Asuransi .....	41
C. Asuransi Kendaraan Bermotor .....	42
1. Kendaraan Bermotor.....	42
2. Asuransi Terhadap Kendaraan Bermotor .....	43
3. Klasifikasi Kendaraan Bermotor .....	45
4. Objek Asuransi Kendaraan Bermotor.....	45
5. Jaminan Terhadap kendaraan Bermotor .....	45
6. Pengecualian.....	47
D. Klaim Asuransi dalam Ekonomi Islam.....	51
 BAB III METODE PELAKSANAAN .....	55
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	55
B. Lokasi Penelitian .....	55
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	57
D. Teknik Pengumpulan Data .....	57
E. Teknik Pengolahan Data.....	58
F. Tekhnik Analisi Data.....	59
G. Tahapan Penelitian.....	59
 BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS .....	62
A. Penyajian Data.....	62
B. Analisis Klaim Asuransi dalam Ekonomi Islam.....	93
 BAB V PENUTUP .....	98

A. Simpulan.....	98
B. Saran .....	99
DAFTAR PUSTAKA .....	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	104
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Visi dan Misi Perusahaan Asuransi PT Jasindo Syariah.....	65
Tabel 2.1 Struktur Organisasi PT Jasindo Syariah.....	66
Tabel 3.1 Alur Prosedur Klaim Asuransi Kendaran Bermotor .....	82

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Foto - foto
- Lampiran 2 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 : Jumlah Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT Jasindo Syariah Kantor Pemasaran Banjarmasin Tiga Bulan Terakhir.
- Lampiran 4 : Berkas Pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor
- Lampiran 5 : Standar Operasional Prosedur Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor
- Lampiran 6 : Polis Asuransi Kendaraan Bermotor
- Lampiran 7 : Bukti Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8 : Surat Penetapan Judul dan Pembimbing
- Lampiran 9 : Surat Penetapan Perubahan Judul
- Lampiran 10 : Surat Penetapan Waktu Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 11 : Surat Izin Riset
- Lampiran 12 : Surat Keterangan telah Melakukan Riset
- Lampiran 13 : Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 14 : Sertifikat Baca Tulis Al-Qur'an
- Lampiran 15 : Sertifikat Keterampilan Komputer
- Lampiran 16 : Surat Keterangan Perolehan SKK
- Lampiran 17 : Daftar Riwayat Hidup