

**ANALISIS PENYELESIAN KLAIM ASURANSI DALAM
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH
PRODUK TAKAFULLINK SALAM DI PT.
TAKAFUL KELUARGA R.O AZ-ZAHRA
KANTOR CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH

SYAIFULLAH



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M / 1443 H**

**ANALISIS PENYELESIAN KLAIM ASURANSI DALAM
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH
PRODUK TAKAFULLINK SALAM DI PT.
TAKAFUL KELUARGA R.O AZ-ZAHRA
KANTOR CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonmi**

Oleh

**Syaifullah
NIM: 1401170458**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI ASURANSI SYARIAH
BANJARMASIN
2022 M / 1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Syaifullah

NIM : 1401170458

Tempat/tgl.lahir : Anjir pasar, 28 April 1996

Jurusan : Asuransi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil-alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika 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.

Pelaihari, 22 November 2021

Yang membuat pernyataan



Syaifullah

PERSETUJUAN

Skripsi ini berjudul : Analisis Penyelesaian Klaim Asuransi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Produk Takafullink Salam Di Pt. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin

Ditulis oleh : Syaifullah
NIM : 1401170458
Program : Strata Satu (S-1)
Prodi : Asuransi
Tahun Akademik : 2021/2022
Tempat Tanggal lahir : Anjir pasar, 28 April 1996
Alamat Sekarang : Jl. A. Syairani Komplek Kijang kencana

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

Banjarmasin, 03 Januari 2022

Pembimbing I,



Lutpi Sahal, SHI, M.S.I
NIP. 198109212008011008

Mengetahui:
Ketua Program Studi Asuransi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Lutpi Sahal, SHI, M.S.I
NIP.198109212008011008

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : “Analisis Penyelesaian Klaim Asuransi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Produk Takafullink Salam Di PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin oleh Syaifullah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada:

Hari : Senin
Tanggal : 24 Januari 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat : B+





Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Islam

UIN Antasari Banjarmasin,



Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 19630417991021001

TIM PENGUJI :

No	Nama	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. H. Faturrahman Azhari, M.H.I	
2.	Elida Mahriani, S.E.I., M.M	
3.	Lutpi Sahal, SHI., M.S.I	
4.	Muhammad Qamarrudin, M.E	

KATA PERSEMBAHAN

Teriring doa rahmat-Mu ya Allah
Aku persembahkan karya kecil ini kepada
Ayah Ibu tercinta

Yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, serta semangat dan doa tanpa henti untuk kesuksesanku, karena tiada kata seindah lantunan doa yang terucap dari orang tua.

Terima kasih untuk semua dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Yang telah mengajarkanku banyak ilmu, terima kasih juga kepada bapak/ibu atas doa, bantuan, nasehat dan ajaran kalian, tak akan saya lupakan atas bantuan dan kesabaran bapak/ibu dalam membimbing tugas akhir saya.

Terima Kasih Kepada Istriku yang tercinta yang sudah mendukung selalu dalam keadaan susah maupun senang

Terima kasih juga kepada anakku yang selalu menjadi penyemangat disaat letih, Terima-kasih kepada sahabatku, serta teman-teman Prodi Asuransi Syariah 2014 senasib seperjuangan dan sepenanggungan

Yang selalu menghangatkan perjalanan kuliahku terima kasih untuk tawa dan solidaritas kalian yang luar biasa, sehingga membuat hari-hari kuliah lebih berarti. Semoga Allah swt. memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dan semoga kita semua dapat berkumpul di surga Allah SWT.

Amīn

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ.

Alhamdulillah puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Allah SWT, karena dengan limpahan taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dapat diselesaikan. Salawat dan salam semoga selalu disampaikan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW.

Skripsi dengan judul: "Analisis Penyelesaian Klaim Asuransi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Produk Takafullink Salam Di Pt. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin" menyelesaikan Program Studi Auransi Syariah di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, merupakan hasil penelitian dan ditulis sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Hukum Keluarga Islam di Fakultas UIN Banjarmasin.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat.

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 Ketua Prodi Asuransi Syariah UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima judul skripsi ini.
3. Kami Ucapkan juga Kepada Sekretaris Jurusan Asuransi Syariah yang selalu berkenan untuk membantu administraasi penerimaan judul ini
4. Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan petunjuk saran-saran dan koreksi terhadap penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah mencurahkan ilmu dan bimbingan kepada penulis selama kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Banjarmasin.
6. Pengelola perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak melayani peminjaman buku-buku yang diperlukan dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu dan Bapakku, Ibu dan Bapak mertua, terima kasih atas do'a, cinta dan pengorbanan yang tidak Pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.
8. Istri dan Anakku, terima kasih atas semangat, dukungan yang selalu diberikan.
9. Kepada mereka yang penulis sebutkan diatas semoga Allah SWT memberikan pahala serta kebaikan di dunia dan akhirat. Amin.

Banjarmasin, 28 Desember 2021



Penulis

ABSTRAK

Syaifullah. 2021. Pembimbing: Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I, Skripsi, *Analisis Penyelesaian Klaim Asuransi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Produk Takafullink Salam Di PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin* Program Asuransi Syariah.

Kata Kunci: *Asuransi, Penyelesaian Klaim, Takafullink,*

Penyelesaian klaim yang cepat dan efektif merupakan keunggulan dari perusahaan asuransi PT Takaful Keluarga RO AZZAHRA Banjarmasin. Namun, hal ini memunculkan tanda tanya baru, apakah kemudahan pembayaran klaim tersebut tidak akan merugikan nasabah lain yang tidak mengajukan klaim atau bahkan merugikan perusahaan itu sendiri Tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui penyelesaian klaim asuransi produk takafullink salam serta untuk mengetahui kendala penyelesaian klaimnya.

Jenis penelitian ini penelitian lapangan (*field research*), Pendekatan penelitian yang digunakan pendekatan kualitatif, Lokasi penelitian ini bertempat di PT Takaful Keluarga RO AZZAHRA Banjarmasin., Data penelitian diperoleh dari objek dilokasi penelitian. Sumber data dari Responden. Dokumen, yaitu catatan atau berkas yang berkaitan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yaitu Observasi, Wawancara, dan, Dokumentasi, Teknik Pengolahan Data Setelah data yang diperlukan sudah tergalikan dan terkumpul, dilakukan Editing, Klasifikasi, dan Deskripsi. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dan data yang terkumpul disajikan dalam bentuk uraian-uraian deskriptif.

Hasil Penelitian penulis mendapatkan syarat dan ketentuan klaim pada PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin. Syarat dan ketentuan klaim perjanjian asuransi jiwa yakni: Syarat yang harus dipenuhi oleh pihak Tertanggung ketika mengajukan klaim yaitu harus menyediakan kelengkapan berkas dalam penentuan apakah perusahaan harus membayar atau menolak suatu klaim, penilai mengikuti prosedur penyelesaian klaim dengan empat langkah pokok.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
TANDA PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB	viii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikansi Penelitian	7
E. Definisi Operasional	8
F. Kajian Pustaka	9
G. Sistematika Penulisan	10

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG KLAIM ASURANSI

A. Konsep Asuransi	13
B. Syarat Sah Perjanjian Asuransi.....	26
C. Pelaksanaan Perjanjian Asuransi	32
D. Penandatanganan dan Penyerahan Polis.....	33
E. Fatwa Mengenai Permasalahan Asuransi	34
F. Konsep Asuransi Unit Link	35
G. Pengertian Klaim	40
H. Prinsip Syariah dalam Asuransi	41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan pendekatan Penelitian	53
B. Lokasi Penelitian.....	53
C. Data dan Sumber Data	53

D. Teknik Pengumpulan Data.....	55
E. Teknik Pengolahan Data.....	55
F. Teknik Analisa Data.....	56

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data.....	58
B. Analisis Data.....	71

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	81
B. Saran-saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA.....	84
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

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:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓa	Ẓ	(dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	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

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>Muta' aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta' marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya). Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
----------------	---------	---------------------------

b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fīṭri</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal pendek

◌ِ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
◌َ	fathah	Ditulis	<i>A</i>
◌ُ	ḍammah	Ditulis	<i>U</i>

5. 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	Dhammah + wawu mati فروض	Ditulis	Ū <i>Furūd</i>

6. Vokal rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	<i>Ai</i> <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	<i>Au</i> <i>Qaulun</i>

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

أنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

1. Apabila diikuti huruf qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al"

القرآن	Ditulis	<i>al-qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-qiyās</i>

2. Apabila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf "al" nya.

السماء	Ditulis	<i>as-samā</i>
--------	---------	----------------

الشمس	Ditulis	<i>asy-syams</i>
-------	---------	------------------

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>zawī al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

MOTO

Jangan meludah di sumur sendiri yang
padahal kamu minum air darinya