

ABSTRAK

Syaifulloh. 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 tergal 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.