

**PERANAN AGEN DALAM MELAYANI KLAIM NASABAH PRODUK
ASURANSI SYARIAH KENDARAAN BERMOTOR (KORPORASI) DI
PT. ASURANSI CHUBB SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Siti Khardiyanti
180105030345**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN ASURANSI SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Khardiyanti

NIM : 180105030345

Tempat/Tgl. Lahir : Tampang Awang, 07 Maret 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, 7 Mei 2023
Yang membuat pernyataan,
Tanda tangan



Siti Khardiyanti
180105030345

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Peranan Agen Dalam Melayani Klaim Nasabah
Produk Asuransi Syariah kendaraan Bermotor
Korporasi) PT Asuransi Chubb Syariah Indonesia

Ditulis oleh : Siti Khardiyanti
N I M : 180105030345
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Asuransi Syariah
Tahun Akademik : 2022/2023
Tempat dan tanggal lahir : Tampang Awang, 07 Maret 2000
Alamat : Jl. Warga Jaya Desa Tampang Awang Rt/07 Kec.
Tatah Makmur Kab. Banjar

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, 8 Juni 2023

Mengetahui:

Ketua Program Studi S1
Asuransi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin,

Pembimbing I



Lutpi Sabah, S.H.I., M.S.I.
NIP. 19810921 200801 1 008

Lutpi Sabah, S.H.I., M.S.I.
NIP. 19810921 200801 1 008

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Peranan Agen Dalam Melayani Klaim Nasabah Produk Asuransi Syariah kendaraan Bermotor Korporasi) PT Asuransi Chubb Syariah Indonesia", ditulis oleh Siti Khariyanti, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 17 Juli 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 81,9 (A)



Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Hj. Faridah, M.H.I. (Ketua)	1.
2. Rohana Faridah, S.E., M.M. (Anggota)	2.
3. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	3.
4. Annisa Mahfuzah, M.H. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Siti Khardiyanti, 2023, *Peranan Agen Dalam Melayani Klaim Nasabah Produk Asuransi Syariah Kendaraan Bermotor (Korporasi) Di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia*, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Lutpi Sahal, S.H.I., M.SI.

Kata Kunci: Peranan Agen Asuransi, Melayani Klaim

Penelitian ini dilatarbelakangi peranan agen yang merupakan ukuran prestasi dari proses aktivitas pemasaran secara menyeluruh dari sebuah perusahaan atau organisasi. Agen mempunyai peranan penting bagi sebuah perusahaan dimana agen tidak hanya menjual produk tetapi memberikan edukasi dan membangun kesadaran kepada masyarakat akan pentingnya berasuransi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran agen dalam melayani klaim nasabah dan untuk mengetahui kendala agen dalam melayani klaim nasabah asuransi kendaraan bermotor (Korporasi) Di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian lapangan (*Field Research*). Pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data seperti wawancara kepada direktur, manager, serta agen asuransi, dan dokumentasi, proses teknik analisis data yang ada di penelitian ini ada tiga tahapan yaitu, pengumpulan data, data *reduction*, dan data *display*.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa peran agen di PT. Asuransi Chubb Indonesia yaitu memasarkan produk asuransi, memprospek calon nasabah hingga melayani klaim. Kendala agen dalam klaim yaitu nasabah kurang dalam melengkapi dokumen-dokumen saat mengajukan klaim, polis asuransi tidak aktif, melakukan pelanggaran lalu lintas, bukan dibengkel rekan, melewati batas pengajuan klaim pengajuan klaim.

MOTO

Orang yang meraih kesuksesan tidak selalu orang pintar.

*Orang yang selalu meraih kesuksesan adalah orang yang gigih dan pantang
menyerah*

-Susi Pudjiastuti

Kekuatan dan kepintaran adalah modal.

Tapi tidak ada yang lebih dahsyat dari keberanian dan ketekunan.

-Merry Riana

Jika kita bertemu rintangan yang harus kita lakukan adalah melintasinya.

Maka rintangan akan berubah menjadi jembatan

-Dream High

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT atas berkat limpahan rahmat Dan kasih sayangNya yang telah memberikan kita nikmat iman dan Islam Sholawat salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Bismillah saya persembahkan karya yang sangat sederhana ini kepada orang yang sangat saya sayangi terutama untuk Ayah (Bapak Edi Hariyanto) dan ibu saya tercinta (Ibu Mila Wati), serta adik dan satu orang special saya.

Termakasih telah memberikan dukungan dari awal kuliah hingga terciptanya penghujung akhir semester ini, do'a yang tiada hentinya agar saya lulus. Ucapan terima kasih saja tidak akan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua. Karna itu terimalah persembahan bakti dan cinta sayang saya untuk ayah dan ibu.

Untuk Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Bapa Lutpi Sahal, S.H.I., M.SI. selaku dosen pembimbing saya skripsi saya terimakasih banyak bapak sudah membantu selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, dan mengarahkan saya sampai skripsi ini. Alhamdulillahterimakasih sebanyak-banyaknya.

Untuk Teman-teman

Terima Kasih sebanyak-banyaknya yang telah mau direpotkan untuk pertanyaan-pertanyaan saya. Semoga rezky kalian dilancarkan oleh Allah SWT dan pastinya mohon maaf apabila kadang menjengkelkan. Tidak habis pikir kalian semua terbaikk. Terima kasih banyak.

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	sa'	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	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	sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	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	`	Apostro f
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مَتَكَبِّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُوس	Ditulis	<i>al-qudus</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَة	Ditulis	<i>jami'ah</i>
مَكْتَبَة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, 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-jamilah</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	Yantiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	A <i>Kamilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	A <i>Salla</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	I <i>Syadid</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	U <i>Sudur</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	Ai <i>Ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	Au <i>wa fir'auna zi al-autad</i>

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

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

VII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitab</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>as-subhu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sahirah</i>

VIII. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt, atas segala limpah karunia, nikmat, dan petunjuknya segala pada akhirnya proposal ini dapat terselesaikan, shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “*Peranan Agen Dalam Melayani Klaim Nasabah Produk Asuransi Syariah Kendaraan Bermotor (Korporasi)Pt. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin* “, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Asuransi Syariah, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan 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.SI. dan Elida Mahriani, MM. selaku ketua dan sekretaris program studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Lutpi Sahal, S.H.I., M.SI. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Semoga Allah Swt., membelas segala bentuk kebaikan. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak dan menambahkan khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 1 Mei 2023

Penulis



Siti Khardiyanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN TULISAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Signifikasi Penulisan.....	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Kajian pustaka.....	11
G. Sistematika Penulisan.....	15
BAB II AGEN, PELAYANAN, KLAIM, DAN PRODUK ASURANSI SYARIAH.....	17
A. Agen.....	17
B. Pelayanan.....	24
C. Klaim.....	27
D. Asuransi Syariah.....	34
E. Produk Asuransi.....	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian.....	45
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	45
D. Jenis dan Sumber Data.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	48
G. Tahapan Penelitian.....	49
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	52
A. Penyajian Data.....	52
B. Analisis Data.....	64

BAB V PENUTUP.....	70
A. Simpulan.....	70
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel3.1 Penyajian Data Informan.....	55
---------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur OrganisasiI.....	55
--------------------------------------	----