

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pesatnya kehidupan sekarang begitu banyak yang menggunakan kendaraan bermotor di Indonesia sekarang menunjukkan pertumbuhan yang sangat ramai sejalan dengan perkembangan industri, dimana besarnya pertumbuhan kendaraan bermotor kepunyaan pribadi lebih mencolok serta dominan dibanding kendaraan umum lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan manusia bukan sekedar alat transportasi, tetapi menjadi kebutuhan pribadi seseorang, yang dimaksudkan sebagai alat komunikasi seseorang untuk menyatakan status sosialnya. Oleh karena itu kendaraan bermotor sangat dibutuhkan untuk kebutuhan pokok hidup manusia, seperti sandang, papan dan pendidikan.

Seiring waktu, jumlah kendaraan bermotor di jalan dan jumlah pengguna kendaraan bermotor meningkat, frekuensi insiden lalu lintas meningkat dan tidak hanya risiko yang dihadapi orang. Risiko yang sangat memungkinkan terjadi celaka dalam lalu lintas dikarenakan hilangnya kesadaran saat berkendara karena berbagai sebab dan memungkinkan juga hilangnya kendaraan bermotor di akibatkan padatnya penduduk.

Berhubung resiko ini selalu ada di kehidupan manusia, dengan ini kita perlu betul dikelola dengan semaksimal mungkin menggunakan cara atau teknik-teknik tertentu agar dampak ini tidak berpengaruh kepada tujuan atau kegiatan manusia sehari-hari. Penanggulangan atau usaha-usaha untuk menghindari masalah atau mengatasi resiko dengan nama Manajemen resiko (*Risk*

*Management*).

Ada hal-hal yang harus diketahui dan diakui. Ada mekanisme yang sangat canggih di balik risiko, yang bila digunakan, secara signifikan mengurangi kesulitan keuangan yang muncul. Mekanisme yang relevan adalah ASURANSI, untuk mengurangi resiko yang mungkin timbul dari perubahan global, yang tentunya juga kita tidak ingin dimasa yang nantinya akan datang, seperti resiko kecelakaan, kerugian atau resiko lainnya. Untuk mengurangi potensi risiko diperlukan intuisi yang mampu menanggung risiko yang muncul, asuransi bisnis yang mampu menanggung segala risiko yang dihadapi nasabahnya, dan perlindungan. Asuransi ini memainkan peran yang terpenting didalam kehidupan serba canggih kita ini. Asuransi adalah salah sebagai upaya untuk menghadapi berbagai resiko yang keluar secara tiba-tiba baik untuk diri sendiri atau pun untuk harta benda, meskipun model asuransi syariah sama dengan yang dikembangkan oleh asuransi tradisional, yaitu memasukkan unsur tanggung jawab bersama dalam kelompok yang memiliki kesamaan, tetapi berbeda dalam konsep dan operasi asuransi syariah. yang mempunyai konsep tanggung jawab bersama, bekerjasama atau saling menolong dan melindungi, dan asuransi syariah memiliki sifat menjauhi beberapa unsur yaitu gharar (ketidakpastian), maisir (kebetulan) dan riba (bunga).

Asuransi Syariah mengutamakan kerjasama, saling melindungi dan gotong royong, prinsip syariah yaitu prinsip syariat Islam berdasarkan fatwa Dewan Syariah Nasional Indonesia. Mengadakan akad diantara peserta dengan perusahaan asuransi yang mengelola dana dengan akad Tabbaru antara lain

*Mudharabah, Musyarakah, Wakalah bil ujah, Mudharabah musyarakah.* Apalagi jika menyangkut potensi risiko saat bepergian, penting bagi kita untuk diasuransikan. Salah satunya adalah Asuransi Mobil Syariah, produk dari PT. Asuransi Mobil Syariah CHUBB (Perusahaan). Surat Izin Kendaraan Bermotor Syariah adalah produk yang menjamin kerusakan atau kerusakan pada kendaraan bermotor yang disebabkan adanya kecelakaan (tabrakan, tabrakan, terpeleset, tergelincir), pelanggaran ringan, pencurian dan kerusakan yang terjadi pada saat mengemudi atau di rumah. Risiko umumnya berkaitan dengan kerugian. Kerugian inilah yang membuat seseorang takut untuk menghadapinya. Untuk mengurangi kerugian dari suatu risiko yang menimpa, maka penyelesaian risiko harus dilakukan. Salah satunya ialah dengan cara berasuransi yang sesuai kebutuhan.

Allah SWT, juga memerintahkan agar dalam kehidupan bermasyarakat ditegakkan nilai tolong-menolong dalam kebajikan dan takwa, sebagai mana firman-Nya,

﴿وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ﴾

“...Tolong-menolonglah kamu dalam kebaikan dan takwa, janganlah tolong-menolong dalam dosa dan permusuhan...”(al-Ma’aidah:2).

Asuransi kendaraan bermotor syariah mampu memberikan manfaat bagi pemilik kendaraan, seperti pada saat berkendara dijalan raya,berbagai macam kemungkinan bisa terjadi. Untuk memberikan perlindungan jaminan saat berkendara, penting bagi pemilik kendaraan untuk punya asuransi. Dengan ini akan memberikan perlindungan dan jaminan jika terjadi sesuatu saat berkendara

seperti kerusakan dan kecelakaan apalagi pencurian. Asuransi syariah kendaraan bermotor, manfaat berasuransi kendaraan syariah yang tidak ada di konvensional, yaitu memberikan manfaat merasa lebih aman karena lebih banyak mendapatkan pengawasan dan juga lebih ketat, bebas dari riba, lebih untung. Asuransi ini memberikan perlindungan terhadap kendaraan dari risiko kerusakan, mulai dari masalah kecil sampai besar.

Namun, ketika timbul masalah, klaim ganti rugi ini umumnya disebut sebagai klaim terkait kontrak, meskipun telah dilakukan kehati-hatian untuk merumuskan masalah dengan cara yang mudah dipahami dan ringkas. sederhana dan ringkas, namun dalam prakteknya sering timbul masalah. Selain itu, kewajiban untuk menjelaskan polis asuransi syariah untuk kendaraan bermotor dengan sebaik mungkin dan menghindari alasan penolakan polis asuransi.

Maka kita sangat membutuhkan yang namanya peran agen dari orang yang bertugas dipihak asuransi untuk menangani dan menyelesaikan masalah industrial bagi para pihak yang bertanggung untuk proses klaim berlangsung yang dimaksud adalah agen asuransi. Agen memiliki peran penting untuk beroperasi atau pemasaran asuransi; dalam hal ini agen berperan sebagai pengendali kelancaran operasional perusahaan dalam melayani produk asuransi.

Agen adalah profesi atau profesi yang belum ada aturannya, agen wajib mengadakan hubungan kontraktual dengan pihak ketiga, agen tidak mempunyai wewenang karena semua yang dilakukan agen atas prinsipalnya. Seorang agen asuransi sangat perlu mengetahui lebih dalam lagi beragam informasi terkait seputaran klaim asuransi syariah kendaraan bermotor perorang, mulai dari

pengertian hingga prosedur, agen asuransi tidak hanya berperan sebagai penjual produk melainkan sebagai *partner* serta konsultan bagi nasabah produk asuransi tersebut, terlebih jika nasabah melakukan klaim. Maka seorang agen akan punya hubungan jangka panjang dengan pihak tertanggung/nasabah.

Penting bagi agen asuransi memahami pengertian asuransi, memahami prosedur klaim asuransi syariah kendaraan bermotor perorang, sebagai agen asuransi, agen tak hanya wajib memahami cara menawarkan saja namun agen juga perlu mengetahui tujuan dan fungsi agen ketika agen mempunyai pemahaman tentang prosedur klaim, sebagai pihak penjemabatan, agen dapat terbantu meneruskan proses klaim kepada pihak perusahaan asuransi selaku penyelenggaraan serta pihak yang memberikan pecairan dana atau uang pertanggungan.

Agen asuransi punya tugas serta kewajiban menggunakan dokumen resmi yang diterbitkan perusahaan untuk proses pengklaiman ini, agar proses klaim asuransi jiwa berjalan dengan mulus dan nyaman untuk kedua belah pihak. Dengan adanya agen terdapat dengan jelas untuk dorongan dan penyampaian syarat hingga dokumen klaim yang dibutuhkan nasabah, agen asuransi tentu dapat dengan mudah membantu pihak nasabah memproses prosedur klaim, menjadi agen asuransi harus mampu memberikan penjelasan yang sangat lengkap seputar manfaat pertanggungan secara rinci, jangka waktu perlindungan, proses klaim, dan sebagainya, agen asuransi punya tanggung jawab penuh kepada nasabah. (Toto Tohir, 2002. Hlm 9)

Pelayanan yang diberikan agen kepada nasabah yang sedang mengajukan

Pengajuan gugatan berdampak signifikan terhadap keberlangsungan perusahaan ini akan menumbuhkan penilaian perusahaan yang membekas dihati nasabah atau pemegang polis, peserta juga mempunyai hak untuk mempertanyakan dengan sangat rinci atau juga jelas bagaimana proses klaim asuransi dan dokumen apa saja yang diperlukan dan apa yang perlu dibawa. Agen sangat begitu penting untuk keberlangsungan klaim. (Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahma Andayani, 2017).

Dilihat dari penjelasan diatas, jelas merupakan tugas tersendiri bagi agen PT. CHUBB Asuransi Syariah kendaraan bermotor (korporasi). Tantangan yang menghadapi dampak-dampak klaim dari pihak nasabah, seperti bagaimana caranya menghadapi pelayanan klaim asuransi syariah kendaraan bermotor perorangan kendaraan bermotor para konsumen agar efektif dan efisien untuk kenyamanan sesama.

Mencermati permasalahan di atas, penulis ingin mendalami permasalahan tersebut sesuai dengan judul “Peranan Agen Dalam Melayani Klaim Nasabah Produk Asuransi Syariah Kendaraan Bermotor (Korporasi) Di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan apa yang ada di latar belakang tersebut, maka rumusan masalah didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran agen dalam melayani klaim nasabah produk asuransi syariah kendaraan bermotor (Korporasi) di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia?

2. Apa kendala agen dalam melayani klaim nasabah produk Asuransi syariah Kendaraan Bermotor (Korporasi) di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia?

### **C. Tujuan penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran agen dalam melayani klaim nasabah Asuransi syariah Kendaraan Bermotor (Korporasi) di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia.
2. Untuk mengetahui kendala agen dalam melayani klaim nasabah Asuransi syariah kendaraan Bermotor (Korporasi) di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia.

### **D. Signifikansi Penelitian**

1. Bagi peneliti

Bagi peneliti hasil penelitian ini semoga dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulisan tentang suatu masalah yang akan diselidiki dan dari pada itu merupakan bukti konkrit penerapan teori yang diperoleh di universitas. Khususnya untuk mengetahui strategi agen dalam melayani klaim nasabah Asuransi syariah Kendaraan Bermotor (Korporasi) di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia.

2. Bagi Akademis

Atau untuk bahan referensi atau kajian pustaka guna menambah pengetahuan. Semoga penelitian ini bisa dijadikan untuk bahan acuan atau bahan

pedoman untuk peneliti lain yang ingin mempelajari lebih lanjut Asuransi Syariah Kendaraan Bermotor (Korporasi) di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia.

### 3. Bagi Perusahaan

Menjadi bahan perlengkapan dan sebagai pengetahuan dan pertimbangan yang berarti khususnya bagi perusahaan peranan agen dalam melayani klaim nasabah produk Asuransi Syariah Kendaraan Bermotor (Korporasi) di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia.

### 4. Bagi Pembaca

Defenisi operasional ini digunakan untuk menghindari pemahaman yang beda ketika memakai penelitian ini, untuk itu peneliti merasa perlu memberi batas tentang permasalahan yang nanti dibahas yang termasuk dalam defenisi oprasional.

Semoga penelitian ini dapat membuahkan hasil dan informasi yang sangat berguna bagi pembaca dan bisa dipergunakan untuk refensi dan kepentingan.

## **E. Definisi Operasional**

### 1. Agen

Agen adalah satu atau lebih profesi, yang umumnya tidak memiliki aturan seragam di semua negara. Ini sering mengarah pada pengertian atau cakupan yang sedikit berbeda dari sudut pandang pemikiran dan para ahli.

Agen adalah suatu hubungan antara konsumen dengan pembisnis. (M.Nur Rianto Al Arif, 2015. Hlm 209) Secara umum, tugas dan tanggung jawab perwakilan di perusahaan asuransi tidak berbeda satu sama lain. Di mana-mana, agen adalah ujung tombak perusahaan. Mereka mewakili kepentingan perusahaan,



baik dengan memasarkan produk atau dengan membantu pelanggan dalam memecahkan masalah terkait perusahaan dalam setiap transaksi. *closing contract*, mengurus klaim dan lain-lain.

Dalam berkerja profesioanal agen baik secara profesi untuk mencari nafkah atau sebagai ujung tombak perusahaan dalam melayani nasabah/masyarakat, segala tindakannya sangat erat kaitannya dengan gambaran yang dimiliki perusahaan dan industri asuransi di mata masyarakat. Dengan demikian, agen juga merupakan karyawan perusahaan, karna itu adabegitu banyak hal yang harus dipikirkan, semenjak perekrutan sampai pelatihan yang mungkin sangat diperlukankarna tanpa pelatihan agen tidak akan mungkin dapat menjadi profesional, agen bertanggung jawab atas perusahaannya untuk menentukan kemajuan perusahaan. (Desmadi Saharuddin, 2015. Hlm 152).

Agen adalah sebuah kontak bagi konsumen juga perusahaan asuransi. Agen mempunyai tugas untuk membantu seseorang, keluarga, perusahaan atau badan lainnya untuk berencana pada akhirnya pilihlah asuransi yang cocok dengan kebutuhan yang diperlukan, tidak hanya itu agen asuransi juga mendampingi saat proses seperti mengenali dan juga memilih polis untuk menjaga privasi kehidupan, keluarga, kesehatan serta kesejahteraan pada masa yang akan datang. Agen wajib mempunyai sikap dasar modal, yaitu: rasa tanggung jawab, kemandirin, kreatif, selalu memiliki sifat yang optimis tentunya, sulit untuk putus asa, memiliki kepribadian jujur, mampu beserta handal, sabar harus tidak panikan saat terjadinya suatu kegagalan, dan jangan lupakan memiliki suatu keharusan yaitu mempunyai suatu keterampilan dasar mengetahui produk apa saja yang akan

dipasarkan, melobi sebuah keterampilan, kemampuan, penampilan harus rapi, jaringan bisnis yang luas, moral, dan kepribadian bagus sehingga agen dapat memasarkan produk asuransi.

## 2. Klaim

Klaim atas kerusakan adalah klaim yang timbul dari layanan pra-kontrak. Klaim adalah klaim oleh penanggung atau pengalihan hak atas pembayaran Uang Pertanggungan (UP) atau yang disebut saldo kas. kas menurut ketentuan polis karna ketentuan-ketentuan dalam perjanjian perasuransian. (Afifah Ghoida, Desita Fitriani, Fitri Wulandari, Marcella Ika Putri dan Miftah Sahara, 2022. Hlm 8)

Klaim adalah tuntutan ganti rugi adalah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi untuk menuntut pembayaran persyaratan asuransi. Perusahaan memverifikasi keabsahan aplikasi asuransi yang diajukan dan membayar uang pertanggungan kepada penanggung setelah persyaratan disetujui. Menurut pasal 246 kitab undang-undang hukum dagang (KUHD) Klaim adalah tuntutan dari pihak tertanggung selaku adanya kontrak perjanjian antara asuransi dengan pihak tertanggung yang dimana pihak tersebut berjanji untuk memastikan pembayaran kompensasi atau ganti rugi oleh penanggung saat tertanggung membayar premi asuransi, ketika adanya musibah yang dialami oleh pihak tertanggung. (Sri Handayani, 2017. Hlm 79).

Klaim adalah pernyataan fakta bahwa seseorang memiliki hak untuk memiliki (memiliki) sesuatu, atau pernyataan atau kebenaran. Menurut para akuntan Indonsia (IAI) Berpendapat tentang klaim tersebut merupakan kompensasi atau ganti rugi yang dibayarkan atau kewajiban perusahaan

asuransi terkait dengan kerugian yang diderita oleh tertanggung. (Djuwityastuti dan Aditya Aryo Nugroho, 2019. Hlm 6).

Khoiril (2007) Klaim adalah permintaan peserta, ahli waris, atau pihak lainnya yang sedang terlibat Kontrak dengan perusahaan asuransi jika bencana menyebabkan kerusakan dan timbulnya kerugian yang dialami peserta bentuk penerima tertanggung berdasarkan perjanjian. Adanya manajemen klaim yang wajib untuk penyelesaian klaim, yang memeriksa apakah klaim dapat ditegakkan atau tidak ketika peserta mendaftarkan klaim untuk pelaksanaan akan dapat dicairkan atau tidak. (Rian Hasanah, Ikhwan Hamdani, Hilman Hakiem, 2018. Hlm 9).

Umumnya klaim merupakan tuntutan atas hak yang ditimbulkan dari manfaat yang telah disepakati sebelum terjadinya kontrak asuransi. klaim adalah jaminan asuransi bagi pelanggan terhadap risiko kerusakan sesuai kesepakatan bersama. Klaim atas kerusakan dapat diajukan sesuai dengan peraturan asuransi yang disepakati bersama. Waktu untuk melakukan klaim tidak pernah bisa ditentukan karena klaim bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun.

Berdasarkan pengertian diatas dapat kita ketahui bahwa klaim asuransi merupakan tuntutan ganti kerugian dari pihak tertanggung karna adanya sebuah kontrak perjanjian dengan pihak asuransi untuk menjamin pembayaran ganti kerugian selama pembayaran premi berlangsung.

## **F. Kajian Pustaka**

Di antara temuan penelitian sebelumnya yang menurut peneliti sangat

relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan oleh Ardiantoyang berjudul “Analisis Deskriptif pelayanan Klaim nasabah Dalam Rekontruksi Hukum Asuransi Syariah” ( Studi Pada perusahaan PT. Estika Jassatam Jakarta) Analisis Deskriptif Pelayanan Klaim Nasabah Dalam Rekontruksi Hukum Asuransi Syariah” (Studi pada Perusahaan PT.Estika Jastam Jakarta) Judul Skripsi: Analisis Deskriptif pelayanan Klaim nasabah Dalam Rekontruksi Hukum Asuransi Syariah (Studi pada Perusahaan PT.Estika Jastam Jakarta) Dalam kualitas pelayanan bisa dikatakan suatu usaha untuk memenuhi keperluan dan apa yang diinginkan konsumen untuk memberikan pelayanan yang seimbang dengan harapan konsumen. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan menjadi bagian dari upaya agar meningkatkan kesan yang baik untuk pelayanan bagi konsumen yang kondisinya terus memburuk. Konsumen harus melindungi kepentingan mereka ketika mereka mendapatkan produk atau layanan yang telah mereka beli. Dalam hal klaim asuransi, perusahaan asuransi wajib menuntut pembayaran sesuai dengan syarat-syarat kontrak untuk perlindungan tersebut dalam finansial. Hasil dari latar belakang di atas, maka perumusan masalah didalam penelitian ini ialah: (1) Bagaimana pelayanan klaim nasabah yang sedang mengalami suatu peristiwa? (2) Bagaimana pelayanan klaim nasabah yang sedang habis kontrak ? Tujuan adanya penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui bagaimana pelayanan klaim nasabah yang sedang mendapati suatu kejadian di PT. Estika Jasatama Jakarta. (2) Untuk mengetahui bagaimana pelayanan klaim nasabah yang sudah habis kontrak di PT. Estika

Jasatama Jakarta. Penelitian ini dilakukan di PT. Estika Jasatama Jakarta. Penelitian ini memakai metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data: Observasi, wawancara dan sebuah studi pustaka. Sesuai dari hasil penelitian ini yang sudah dilaksanakan, dapat dirangkum bahwa: (1) Tata cara atau prosedur perusahaan begitu baik serta juga efisien, sangat mudah untuk dipahami oleh seorang nasabah. (2) Pelayanan dari rekan divisi klaim begitu giat dan membantu disaat terjadinya suatu klaim. Dengan terciptanya prosedur yang bekenan memudahkan seorang nasabah dan perusahaan perantara. Yang menjadi kepercayaan atau tangan kanan konsultan seorang nasabah. (3) yang dapat diperoleh dari analisis ini menunjukkan bahwa apabila terjadi klaim seorang nasabah harus segera menghubungi kepada pihak perusahaan sesuai dengan perjanjian polis, memenuhi prosedur atau cara penyelesaian klaim serta tidak ada kerusakan dokumen klaim (hasil investigasi dari perusahaan Loss Adjuster) nanti klaim akan dicover (dibayar) bahkan jika klaim tidak ada kesesuaian dengan perjanjian diawal (polis) serta dokumen tidak dilengkapi maka klaim itu tidak di cover (bayar) sekalipun klaim tidak memiliki kesesuaian dengan kontrak (polis) dan dokumen ada yang tidak lengkap, klaim nanti tidak ditanggung (dibayar) atau ditolak, menggunakan persetujuan dewan direksi dan perusahaan penanggung.

2. Penelitian terdahulu dilakukan oleh Mila Wati (2019) yang berjudul "Analisis Prosedur Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT. Jasindo Syariah Kantor Pemasaran Banjarmasin, Skripsi, Ekonomi dan Bisnis Islam. Penelitian ini dilatar belakangi adanya permasalahan tentang tatacara atau prosedur klaim

asuransi kendaraan bermotor pada PT. Jasindo Syariah kantor pemasaran Banjarmasin. Klaim menjadi sebuah bagian yang tidak akan bisa dipisahkan. Klaim asuransi bisa ditolak asuransi. Banyaknya orang yang tidak ada ketertarikan dengan asuransi karena mereka tidak menginginkan hal itu menjadi peristiwa pada mereka. Ada beberapa alasan mengapa perusahaan menolak polis asuransi. Salah satunya adalah mereka tidak mengetahui pasti bagaimana cara agar baik dan benar untuk proses prosedur santunan harus sesuai aturan yang telah diterapkan pada tiap-tiap perusahaan asuransi. Asuransi PT. Jasindo Syariah ialah asuransi yang melakukan suatu usahanya pada asuransi umum yang dlandaskan syariah mempunyai kantor pemasaran yang ada diantaranya berada di Banjarmasin. Jenis yang digunakan penelitian ini ialah penelitian lapangan, yang meneliti langsung ditempat penelitian, penelitian ini memakai metode kualitatif. Metode yang pengumpulan datanya yaitu memakai wawancara atau tanya jawab serta dokumentasi. Hasil dari penelitian ini tentang tata cara dalam pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor, yaitu segera melaporkan bila adanya resiko kerugian, magajukan suatu tuntutan klaim dengan benar, mengikut sertakan dokumen-dokumen penunjang klaim lainnya, pemeriksaan dokumen klaim, melakukan kunjungan atau survei, untuk yang paling akhir pembayaran ganti kerugian. Halangan yang biasanya terjadi dalam proses klaim adalah kehilangan atau kerusakan, penambahan waktu ketika pemrosesan klaim, klaim yang tidak diasuransikan, perubahan kepemilikan kendaraan, asuransi yang tidak luarsa dan dokumen klaim yang tidak lengkap.

## **G. Sistematika Penulisan**

Supaya terpusatnya pembahasan idalam penelitian skripsi ini, untuk itu disini perlu menggunakan pengetahuan penulisan yang dimana terbagi jadi lima bab, tiap-tiap bab didirikan dalam beberapa sub bab.

Adapun penulisan pengetahuan tersebut sebagai berikut:

BAB I adalah pendahuluan bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, penelitian-penelitian terdahulu dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II adalah landasan teori yang menyajikan informasi berupa beberapa teori yang terkait dengan pembahasan penelitian. Yakni definisi agen, definisi pelayanan klaim, definisi tentang produk asuransi Syariah Kendaraan Bermotor (Korporasi) di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia.

BAB III adalah menggunakan metode penelitian yang membahas mengenai sifat dan pendekatan penelitian yang dipakai pada penelitian ini, tempat waktu penelitian ini dikerjakan, subjek dan objek pada penelitian ini, keterangan dan sumber keterangan, teknik pembuatan data dan teknik penelitian data pada penelitian ini.

BAB IV adalah penyampaian materi serta analisis data sebagai gambaran umum dan deskripsi hasil wawancara informasi, sesuai data yang sudah dianalisis dengan landasan teori BAB II, sehingga memiliki jawaban atas rumusan masalah yang relevan.

**BAB V** penutup, yang berisikan kesimpulan oleh hasil penelitian yang didapatkan

dan banyaknya pendapat yang dianggap perlu untuk penelitian ini.