

**ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN PENGENDARA
MOTOR BANJARMASIN TERHADAP PROSEDUR
KLAIM ASURANSI KECELAKAAN
PT TAKAFUL KELUARGA**

SKRIPSI

OLEH:

MUHAMMAD AMIN BADALI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2023 M / 1444 M

**ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN PENGENDARA
MOTOR BANJARMASIN TERHADAP PROSEDUR
KLAIM ASURANSI KECELAKAAN
PT TAKAFUL KELUARGA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Guna Memenuhi Sebagian Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Asuransi Syariah**

Oleh:

Muhammad Amin Badali

170101070428



**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 : Muhammad Amin Badali

NIM : 170101070428

Tempat/Tgl.Lahir : Banjarmasin, 16 Agustus 1998

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 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/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 15 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Muhammad Amin Badali

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Tingkat Pemahaman Pengendara Motor
Banjarmasin Terhadap Prosedur Klaim Asuransi
Kecelakaan PT Takaful Keluarga

Ditulis oleh : Muhammad Amin Badali

N I M : 170101070428

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Asuransi Syariah

Tahun Akademik : 2023

Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 16 Agustus 1998

Alamat : Jalan Pramuka KM.6 Jalan Melati Indah

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, 22 Maret 2023

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



Dosen Pembimbing

H. Abdul Gafur, Lc, MA.
NIP 19810302200901

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “Analisis Tingkat Pemahaman Pengendara Motor Banjarmasin Terhadap Prosedur Klaim Asuransi Kecelakaan PT Takaful Keluarga”, ditulis oleh Muhammad Amin Badali, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 26 Juni 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (3,75)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Mahmud Yusuf, M.SI (Ketua)	1.
2. Muhammad Rifqi Hidayat, M.Sy. (Anggota)	2.
3. H. Abdul Gafur, Lc, MA (Anggota)	3.
4. Muhammad Saleh, SIP., M.A (Anggota)	4.

ABSTRAK

Muhammad Amin Badali. 2023. Analisis Tingkat Pemahaman Pengendara Motor Banjarmasin Terhadap Prosedur Klaim Asuransi Kecelakaan PT Takaful Keluarga. Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: H. Abdul Gafur, Lc, MA

Kata Kunci: *Tingkat Pemahaman, Prosedur Klaim, Asuransi Kecelakaan*

Penelitian ini memiliki latarbelakang karena adanya suatu kejadian yang tidak dapat diketahui kapan terjadinya yaitu kecelakaan yang terjadi kepada nasabah asuransi dan ketidakpahaman keluarga nasabah terhadap prosedur mengajukan klaim asuransi, sehingga tidak mendapatkan uang pertanggungan.

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif, dengan mengambil metode penelitian kuantitatif dan pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Jumlah sampel yang diteliti yaitu 83 responden yang mana dilaksanakan di daerah kota Banjarmasin, Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu dengan kuesioner/angket, teknik analisis datanya menggunakan teknik penskoran data.

Dari hasil menganalisis data yang peneliti lakukan menunjukan bahwasanya tingkat pemahaman pengendara motor Banjarmasin terhadap prosedur klaim asuransi kecelakaan PT Takaful Keluarga termasuk dalam kategori tinggi, sehingga peneliti menyimpulkan bahwa pengendara motor Banjarmasin paham tentang prosedur klaim di PT Takaful Keluarga.

MOTTO

“Hadapi Musibah dengan Alhamdulillah”

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan kemudahan serta kesabaran untuk saya dalam menyusun skripsi, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Kupersembahkan karya tulis yang sederhana ini teruntuk:

”Bapak dan Ibu tercinta Muhammad Zaini dan Norliyah, yang tiada hentinya memberikan nasehat, kasih sayang, cinta serta dukungan. Tak lupa doa-doa yang terus mereka panjatkan untukku agar kelak menjadi anak yang sukses. Terima kasih banyak untuk bapak dan ibu atas pengorbanan kalian yang begitu luar biasa. Semua jasa-jasa kalian tak dapat terbayarkan oleh apapun, tapi aku berjanji akan membuat kalian bangga suatu hari nanti.”

“Istriku tersayang Nur Hafidzaturrahmah, terima kasih telah mendukung, membantu, mengorbankan waktunya, hartanya, dan tenaganya untuk membantu dalam penyelesaian tugas skripsi ini, semoga kita kedepannya akan lebih baik lagi bersama-sama.”

“Para Dosen, khususnya dosen pembimbing Bapa H. Abdul Gafur dan Kepala Jurusan Asuransi Syariah Bapa Lutpi Sahal, terima kasih telah bersedia meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan, memberikan bimbingan dan pelajaran yang sangat berharga.”

Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan pengetahuan di masa mendatang.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi 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 dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Pemahaman Pengendara Motor Banjarmasin Terhadap Prosedur Klaim Asuransi Kecelakaan PT Takaful Keluarga”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, 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. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I., dan Ibu Elida Mahriani, SEI., MM., selaku ketua dan sekretaris program studi Asuransi Syariah.
3. Bapak H. Abdul Gafur, Lc., M.A., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan saran serta meluang 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 peneliti.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Bapak terima kasih atas motivasi yang luar biasa selama ini dan untuk Ibu penulis terima kasih atas kasih sayang, cinta dan semangat yang diberikan untuk mengejar cita-cita.

Semoga Allah Swt, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 6 Maret 2023

Penulis



Muhammad Amin Badali

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	iv
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Kajian Pustaka.....	10
G. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II PEMAHAMAN, PROSEDUR, KLAIM ASURANSI.....	14
A. Tinjauan Pemahaman	14
1. Pengertian Pemahaman	14
2. Indikator Pemahaman	15
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemahaman	17
4. Tingkatan-Tingkatan Dalam Pemahaman	20
B. Tinjauan Prosedur Klaim	21
1. Pengertian Prosedur.....	21
2. Karakteristik Prosedur	23
3. Manfaat Prosedur.....	23
4. Pengertian Klaim	24
5. Tahapan Klaim	25
6. Tujuan Klaim.....	26
C. Tinjauan Klaim Asuransi	27
1. Pengertian Klaim Asuransi	27
2. Tujuan dan Fungsi Klaim Asuransi	28

BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	29
B. Lokasi Penelitian.....	30
C. Subjek dan Objek Penelitian	30
1. Subjek Penelitian	30
2. Objek Penelitian	31
D. Populasi dan Sampel	31
1. Populasi	31
2. Sampel	31
E. Instrumen Penelitian.....	33
F. Variabel Penelitian	35
G. Metode Pengumpulan Data	36
H. Uji Validitas dan Reabilitas Data	36
1. Uji Validitas.....	36
2. Uji Reabilitas Data	37
I. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	40
A. Penyajian Data	40
1. Profil Perusahaan Asuransi Takaful Keluarga	40
2. Visi dan Misi PT. Takaful Keluarga Banjarmasin	43
3. Identitas Responden.....	45
4. Deskripsi Variabel.....	48
B. Uji Validitas dan Reabilitas	61
1. Hasil Uji Validitas	61
2. Hasil Uji Reabilitas.....	63
C. Analisis Data	63
1. Hasil Analisis Data	63
2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
BAB V PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN	72
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	90

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	34
Tabel 3.2	34
Tabel 3.3	38
Tabel 3.4	39
Tabel 4.1	45
Tabel 4.2	46
Tabel 4.3	46
Tabel 4.4	47
Tabel 4.5	48
Tabel 4.6	49
Tabel 4.7	49
Tabel 4.8	50
Tabel 4.9	51
Tabel 4.10	51
Tabel 4.11	52
Tabel 4.12	53
Tabel 4.13	53
Tabel 4.14	54
Tabel 4.15	55
Tabel 4.16	55
Tabel 4.17	56
Tabel 4.18	57
Tabel 4.19	57
Tabel 4.20	58
Tabel 4.21	59
Tabel 4.22	59
Tabel 4.23	60
Tabel 4.24	61
Tabel 4.25	62
Tabel 4.26	63
Tabel 4.27	64
Tabel 4.28	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	44
Gambar 4.2	66