

**ANALISIS KINERJA *UNDERWRITER* DALAM MENENTUKAN CALON
PESERTA PADA PRODUK ASURANSI KENDARAAN
(Studi Kasus Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang
Banjarmasin)**

SKRIPSI

**OLEH
YUYUN NUR FAIQOH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

**ANALISIS KINERJA *UNDERWRITER* DALAM MENENTUKAN CALON
PESERTA PADA PRODUK ASURANSI KENDARAAN**

**(Studi Kasus Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang
Banjarmasin)**

SKRIPSI

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

Oleh :

Yuyun Nur Faiqoh

190105030002

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN ASURANSI SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuyun Nur Faiqoh
NIM : 190105030002
Tempat/Tgl. Lahir : Jepara, 21 Desember 2001
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, 19 September 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

A handwritten signature in black ink is placed over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METERAI TEMPEL', and the serial number 'F13AKX633932340'.

Yuyun Nur Faiqoh

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Kinerja *Underwriter* Dalam Menentukan Calon Peserta Pada Produk Asuransi Kendaraan (Studi Kasus Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin)

Ditulis oleh : Yuyun Nur Faiqoh

N I M : 190105030002

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Asuransi Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

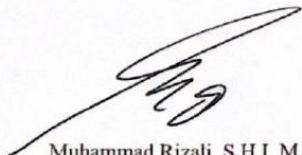
Tempat dan tanggal lahir : Jepara, 21 Desember 2001

Alamat : Ds. Karang sari, Kec. Kusan Hulu, Kab. Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan

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, 19 September 2023

Pembimbing



Muhammad Rizali, S.H.I, M.H
NIP 198601162011011012

Mengetahui
Ketua Program Studi Asuransi Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Lutpi Syarif, S. HI. M. SI
NIP 198109212008011008

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Analisis Kinerja Underwriter Dalam Menentukan Calon Peserta Pada Produk Asuransi Kendaraan (Studi Kasus Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin)", ditulis oleh Yuyun Nur Faiqoh, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Senin

Tanggal : 16 Oktober 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat : A (3,75)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag

NIP 196304171991021001

Tim Penguji

Nama

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag
(Ketua)
2. Muhammad Rizali, M.H.
(Anggota)
3. Pati Matu Jahra, S.Ag., M.S.I.
(Anggota)
4. M. Qamaruddin, M.E.
(Anggota)

Tanda Tangan

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

ABSTRAK

Yuyun Nur Faiqoh. 2023. *Analisis Kinerja Underwriter Dalam Menentukan Calon Peserta Pada Produk Asuransi Kendaraan (Studi Kasus Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin)*. Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Muhammad Rizali, S.H.I, M.H

Kata Kunci: Kinerja, *Underwriter*, Asuransi Kendaraan

ini bertolak pada Penelitian pemikiran bahwa tantangan terbesar yang dihadapi oleh industri asuransi bersumber pada dua hal utama yaitu permodalan dan sumber daya manusia (tenaga kerja). Salah satu tenaga kerja yang berperan penting didalam industri asuransi adalah seorang *Underwriter* karena menentukan apakah diterima atau tidaknya calon peserta asuransi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja *Underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan dan untuk mengetahui apa saja kendala-kendala yang dihadapi pihak *Underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan pada produk asuransi kendaraan Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan penelitian kualitatif. Oleh sebab itu, untuk memperoleh data yang diperlukan, penulis melakukan wawancara untuk memperoleh keterangan atau data yang berhubungan dengan konteks atau pembahasan penelitian.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, hasil penelitian ini adalah: *Pertama:* kinerja *Underwriter* dalam menentukan calon nasabah pada produk asuransi kendaraan sudah baik karena telah menjalankan tugas sesuai dengan indikator kinerja sebagai berikut: Quality of work (Kualitas hasil kerja), promptness (Ketepatan waktu), initiative (Upaya/usaha dalam menyelesaikan tugas), capability (Kemampuan dalam menyelesaikan tugas) dan communication (Kemampuan menjalin kerjasama dengan pihak lain). *Kedua:* kendala yang dihadapi oleh *Underwriter* dalam menentukan calon nasabah pada produk asuransi kendaraan adalah; 1)Kendaraan yang diasuransikan berada dilokasi yang berbeda 2)*Moral Hazard* yang meliputi ketidakjujuran pada saat pendaftaran dan ketidakjujuran pada saat klaim. Kendala-kendala tersebut termasuk kedalam Kendala Eksternal (faktor-faktor yang membatasi yang berasal dari luar perusahaan).

MOTTO

“Untuk masa-masa sulitmu, biarlah Allah menguatkanmu. Tugasmu hanya berusaha agar jarak antara kamu dengan Allah tidak pernah jauh”

“Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya” (QS. Al-Baqarah:286)

Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu. -Umar bin Khattab-

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan mengucap rasa syukur atas rahmat Allah SWT. Yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, memberi saya kekuatan, serta membekali saya dengan ilmu pengetahuan. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan, akhirnya karya yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Segala perjuangan saya hingga dititik ini, saya persembahkan teruntuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat, menjadi alasan saya kuat hingga bisa menyelesaikan karya ini.

Dengan segenap hati sebagai ungkapan terimakasih, karya ini saya persembahkan untuk:

1. Dua orang yang paling berjasa dalam hidup saya, kedua orang tua saya (Bapak Ngarijo dan Ibu Ismiati). Orang hebat yang selalu menjadi penyemangat dan sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang secara tulus kehadiran, kasih sayang, cinta, doa, dan semangat yang selalu diberikan menjadi prioritas utama saya dalam setiap langkah yang tiada ternilai besarnya untuk mewujudkan cita-cita saya. Terimakasih banyak karena telah mendukung segala keputusan dan pilihan dalam hidup saya. Terimakasih banyak selalu berjuang untuk kehidupan saya. Sehat selalu dan berkah umur Bapak & Mama harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya.
2. Teruntuk cinta kasih kakak-kakakku, Widiatoro beserta istri dan anak, dan juga Ichwan rudi beserta istri dan anak. Terimakasih banyak atas segala doa, motivasi dan semangat yang diberikan kepada adik terakhir kalian ini.
3. Teruntuk teman-teman tersayang Alifiani Nurhabibah, Lailatul Zikri Fitria, dan Misbah. Kalian adalah orang-orang yang selalu berada dibalik layar untuk membersamai perjuangan saya dan selalu mau saya repotkan.

Terimakasih banyak atas dukungan, motivasi, semangat yang kalian berikan tanpa henti. Semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan Aamiin.

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	ša'	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	žal	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	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	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

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدس	ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, 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	\bar{A} <i>Kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	\bar{A} <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	\bar{I} <i>syadid</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	\bar{U} <i>ṣudūr</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 Ži al-autād</i>

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

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

VIII. Kata sandang alif+lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iḏa asy-syamsu</i>

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 Nabi Besar Muhammad Saw., Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja *Underwriter* Dalam Menentukan Calon Peserta Pada Produk Asuransi Kendaraan (Studi Kasus Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin)”, 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 hatu 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.SI dan Ibu Elida Mahriani, SEI, selaku ketua dan sekretaris program studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Muhammad Rizali, S.H.I, M.H., selaku Penasehat Akademik dan 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 memberi bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Bapak, mamak, dan kakak-kakakku, terima kasih atas doa, cinta, semangat dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya.

7. *Underwriter* dan Pimpinan pada Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin, terimakasih atas ketersediaannya untuk diwawancarai dan izin yang diberikan untuk proses wawancara.

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, Amin.

Banjarmasin, 19 September 2023

Penulis,



(Yuyun Nur Faiqoh)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Sistematika Pembahasan	13
BAB II.....	15
KINERJA <i>UNDERWRITER</i> DALAM PRODUK ASURANSI KENDARAAN .	15
A. Asuransi Syariah.....	15
1. Pengertian Asuransi Syariah	15
2. Landasan Hukum Asuransi Syariah	17
B. Kinerja	20
1. Pengertian Kinerja.....	20
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	23

3.	Penilaian Kinerja	23
C.	<i>Underwriter</i> dan <i>Underwriting</i>	25
1.	Pengertian <i>Underwriter</i> dan <i>Underwriting</i>	25
2.	Tugas <i>Underwriter</i> dan Tujuan <i>Underwriting</i>	27
3.	Tahapan <i>Underwriter</i> dalam menentukan calon peserta	30
4.	Jenis-jenis risiko yang mempengaruhi <i>Underwriting</i>	30
5.	Faktor faktor yang mempengaruhi mortalitas dan mordibitas	31
D.	Kendala.....	33
1.	Pengertian Kendala.....	33
2.	Jenis-jenis Kendala.....	33
E.	Asuransi Kendaraan	34
1.	Pengertian Asuransi Kendaraan	34
2.	Jenis Asuransi Kendaraan	35
BAB III	38
METODE PENELITIAN	38
A.	Jenis dan Pendekatan Peneitian	38
B.	Lokasi Penelitian	39
C.	Subjek dan Objek Penelitian	39
D.	Data dan Sumber Data.....	40
E.	Metode Pengumpulan Data.....	41
F.	Teknik Analisis Data.....	43
G.	Tahapan penelitian	43
BAB IV	45
PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	45
A.	Penyajian Data.....	45
1.	Gambaran Umum Tentang Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin	45
2.	Hasil Wawancara.....	53
B.	Analisis Data dan Hasil Penelitian	60

1. Analisis Kinerja <i>Underwriter</i> dalam Menentukan Calon Peserta Pada Produk Asuransi Kendaraan di Unit Syariah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Banjarmasin:	60
2. Kendala-kendala yang dihadapi pihak <i>Underwriter</i> dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kendaraan	74
BAB V	81
PENUTUP	81
A. KESIMPULAN	81
B. SARAN	82
Daftar Pustaka	83
Pedoman Wawancara	81

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Fungsi dan Uraian Tugas Unit Teknit Klaim.....	48
Tabel 4.2 Fungsi dan Tugas Unit Keuangan.....	50
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai PT. Asuransi Jasa Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin Berdasarkan Jumlah Pegawai.....	52
Tabel 4.4 Jumlah Pegawai PT. Asuransi Jasa Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin Berdasarkan Penempatan Jabatan.....	52
Tabel 4.5 Kendala dan Solusi.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Prosedur Proses Penerbitan Polis Asuransi.....	80
---	----