

**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PADA POLA KLAIM DI PT TAKAFUL
KELUARGA CABANG MAKASSAR**

SKRIPSI

**OLEH
RAHMI HATIMAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2024 M/1445 H**

**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PADA POLA KLAIM DI PT TAKAFUL
KELUARGA CABANG MAKASSAR**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

Dalam Ilmu Ekonomi

Oleh :

Rahmi Hatimah

200105030153

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN ASURANSI SYARIAH

BANJARMASIN

2024 H / 1445 M

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmi Hatimah
Nim : 200105030153
Tempat/Tgl Lahir : Palangka Raya, 21 Maret 2002
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 pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian 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, 21 Mei 2024

Yang membuat pernyataan



Rahmi Hatimah

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Manajemen Risiko Pada Perubahan Pola Klaim Di PT Takaful keluarga Cabang abang Makassar

Ditulis oleh : Rahmi Hatimah

N I M : 200105030153

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Asuransi Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan tanggal lahir : Palangkaraya, 21 Maret 2002

Alamat : Desa Jahanjang Kec.Kamipang Kab.Katingan Prov. Kalimantan Tengah

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Pembimbing I



Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary, AZ. M.A.
NIP. 195608141982031005

Banjarmasin, 20 Mei 2024
Pembimbing II



Dra. Hj. Noorwahidah Haisy., M.Ag.
NIP. 196106251986032003

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



Lutpi Sabda, SHI., MSI.
NIP. 198109212008011008

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Analisis Manajemen Risiko Pada Pola Klaim Di PT. Takaful Keluarga Cabang Makassar", ditulis oleh Rahmi Hatimah NIM 200105030153, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin
Tanggal : 3 Juni 2024

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag
NIP 196304171991021001

Tim Penguji

Nama

1. Prof. Dr. H.A. Hafiz Anshary A.Z., M.A.

2. Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag.

3. Difi Dahliana, S.E.I., M.E.I.

4. Novita Alfinuri B.Sc., M.A.

Tanda Tangan

1.

2.

3.

4.

ABSTRAK

Rahmi Hatimah, 200105030153. *“Analisis Manajemen risiko Pada Pola Klaim di PT Takaful Keluarga Cabang Makassar”*. Skripsi Jurusan Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Pembimbing I: Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary, A.Z., M.A. , Pembimbing II: Dra.Hj. Noorwahidah, M.Ag.

Kata Kunci: Manajemen Risiko, Klaim, Asuransi Syariah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perubahan pola klaim yang terjadi setelah memasuki masa new normal, perubahan pola klaim ini juga tidak lepas dari peran manajemen risiko dalam mengidentifikasi kondisi nasabah agar klaim bisa disetujui perusahaan asuransi. Prosedur klaim seperti seleksi berkas nasabah dilakukan dengan lebih teliti untuk meminimalisir kesalahan dan perubahan ini dilakukan untuk keamanan dalam pengajuan klaim. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara mendalam bagaimana manajemen risiko pada pola klaim di PT Takaful Keluarga Cabang Makassar.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, penulis mengumpulkan data dengan wawancara, data yang telah dikumpulkan diolah, kemudian diklasifikasikan menurut rumusan masalah yang ada. Sedangkan Teknik digunakan dalam menganalisa data yaitu dengan menggunakan analisis kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Pola klaim pada seleksi berkas nasabah dilakukan dengan teliti apabila terdapat kesalahan dalam seleksi berkas maka nasabah di keluarkan sebelum terjadinya perjanjian, perubahan juga dilakukan untuk menghindari kesalahan terutama mengenai keamanan dalam pengajuan klaim nasabah. Manajemen risiko memegang peran penting dalam mengidentifikasi risiko yang terkait dengan klaim asuransi, termasuk perubahan pola klaim. Strategi manajemen risiko seperti memantau dan meningkatkan proses identifikasi risiko dapat membantu organisasi mengelola risiko dengan lebih efektif. Manajemen risiko penting untuk kelangsungan klaim, karena manajemen risiko yang baik dapat mengidentifikasi klaim yang diajukan dengan jelas.

MOTTO

“Masa depan kita gemilang, The future is yours do your best, berbuat yang baik
jangan sakiti orang”

(Prabowo Subianto)

“Sukses itu bukan hanya berhasil meraih yang kita rencanakan,
sukses juga adalah berhasil bangkit ketika jatuh, itulah sukses”

(Anies Baswedan)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil Allamin, karya ini bentuk rasa syukur saya kepada Allah SWT karena telah memberikan nikmat karunia pertolongan yang tiada henti hingga saat ini.

Karya ini saya persembahkan sebagai tanda bukti sayang dan cinta yang tiada terhingga kepada kedua Orang Tua tercinta yang menjadi sebuah alasan utama saya untuk bertahan dalam setiap proses yang saya jalani selama perkuliahan untuk Bapak Eko (Alm) dan Ibu Lily, sebagai wujud jawaban dan tanggung jawab atas kepercayaan yang telah diamanatkan kepadaku serta atas cinta dan kasih sayang, tulus ikhlas membesarkan, merawat dan memberikan dukungan moral dan material serta selalu mendoakan ku selama menempuh pendidikan sehingga aku dapat menyelesaikan studi S1 di UIN Antasari Banjarmasin. Untuk yang tersayang adikku Areza yang selalu menghibur, memberikan semangat, memberikan motivasi selama ini. Sahabat saya Alfina, Andrina Monica, Aisyah, Devi Fitriani Sari, Sauvina Mayang Sari yang selalu menemani proses saya, memberikan dukungan, motivasi dan menjadi tempat keluh kesah, serta memberikan semangat yang luar biasa sehingga dapat terselesaikan skripsi ini, terimakasih selalu ada dalam setiap masa sulit saya. Terimakasih Rahmi Hatimah, diri saya sendiri yang telah bekerja keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar kemampuan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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 ^ˁ	T	Te
ث	s\ a ^ˁ	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	h\}a ^ˁ	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha ^ˁ	KH	ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	z\ al	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra ^ˁ	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	s\}ad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	d\}ad\}	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	t\}a ^ˁ	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	z\}a ^ˁ	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	koma terbalik di atas
غ	Gain	g	ge
ف	fa ^ˁ	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
هـ	ha ^ˁ	h	ha
ء	Hamzah	`	apostrof
ي	ya ^ˁ	y	ye

I. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

هتكَ بِر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>Al-qudus</i>

I. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعت	ditulis	<i>Jami'ah</i>
مكتبت	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*

المكتبت	ditulis	<i>al-maktabah</i>
الجولت	ditulis	<i>al-jamilah</i>

I. Vokal Pendek

َ	Fathah	ditulis	a
ِ	Kasrah	ditulis	i
ُ	Dammah	ditulis	u
شكر	Fathah	ditulis	Syakara
قرأ	kasrah	ditulis	Quri'a
يطلق	Dammah	ditulis	Yantaqu

I. Vokal Panjang

fathah + alif	ditulis	<i>ā</i>
---------------	---------	----------

كاملت		kāmilah
fathah + ya mati صلى	ditulis	ā ṣallā
kasrah + ya mati شديد	ditulis	ī syadid
dammah + wawu mati صدر	ditulis	ū ṣudūr

II. Vocal rangkap

fathah + ya mati رويد	Ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
fathah + wawu mati و فرعوى ذي الوتاد	ditulis	au wa fir'auna zi al- autād

III. Vocal pendek yang berurut dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأ تن أشد خ لقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
-----------------	---------	--------------------------------

IV. Kata sandang alif+lam Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

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

b. Bila diikuti huruf *syamsiyyah* ditulis dengan di *idgamkan*

الصبخ	ditulis	<i>aṣ- ṣubḥu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-Sāhirah</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدي	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشوس	ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT. Tuhan seru sekalian alam, karena atas berkat rahmat, bimbingan-Nya semata sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Salawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita penghulu umat, Nabi Muhammad saw. yang telah menunjukkan kepada kita jalan keselamatan di dunia dan di akhirat beserta keluarga dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Setelah melakukan penelitian dan usaha yang optimal, akhirnya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, baik dalam bentuk dukungan, bimbingan dan arahan serta motivasi sehingga tugas yang terasa berat ini dapat terselesaikan dengan baik.

Sehubungan dengan itu, maka dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dimaksud. Khususnya, penulis ucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya 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 selaku Ketua Jurusan Asuransi Syariah yang telah menyetujui judul skripsi yang telah diajukan penulis.

3. Ibu Elida Mahriani, S.E.I, M.M selaku Sekretaris Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi Dang Bisnis Islam.
4. Bapak Prof. Dr. H. Hafiz Anshary, Az., MA selaku dosen pembimbing I dan penasehat akademik yang sangat banyak memberikan bimbingan-bimbingan, arahan serta koreksi dalam penentuan judul serta penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Hj. Noorwahidah Haisy., M.Ag selaku dosen pembimbing II yang telah mengarahkan peneliti hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Bnajarmasin yang telah mengajarkan dan membagikan ilmu kepada penulis.
7. Pimpinan, karyawan PT. Takaful Keluarga Cabang Makassar yang telah membantu peneliti dalam mengumpulkan data.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada mereka semua dan mencatat bagi mereka kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda di sisi-Nya. Akhirnya, dengan mengharap ridha dan karunia-Nya semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah di sisi-Nya. Aamiin.

Banjarmasin, 13 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Penelitian Terdahulu.....	10
G. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II MANAJEMEN RISIKO PADA PERUBAHAN POLA KLAIM	14
A. Manajemen Risiko	14
1. Pengertian Manajemen Risiko.....	14
2. Fungsi Manajemen Risiko	17
3. Tujuan dan Target Manajemen Risiko.....	18
4. Manfaat Manajemen Risiko	19
5. Prinsip-Prinsip Manajemen Risiko.....	21
6. Jenis dan Penyebab Risiko	24
7. Kontribusi Manajemen Risiko Bagi Perusahaan	26
8. Proses Manajemen Risiko	29
9. Konsep Manajemen Risiko Dalam Islam	31
B. Klaim.....	32
1. Pengertian Klaim Asuransi	32
2. Jenis Kerugian	34
3. Penggantian Kerugian.....	35
4. Prosedur Klaim.....	35
5. Recovery Klaim.....	41
C. Asuransi Syariah	42
1. Sejarah Asuransi	42
2. Definisi Asuransi	44
3. Prinsip Asuransi Syariah.....	47

4. Tujuan Asuransi	52
5. Produk dan Jenis Asuransi	53
6. Asuransi Syariah.....	55
7. Perusahaan Asuransi	57
BAB III METODE PENELITIAN.....	61
A. Jenis dan Pendekatan penelitian	61
B. Lokasi Penelitian	61
C. Subjek dan Objek Penelitian	62
D. Data dan Sumber Data.....	62
E. Teknik Pengumpulan Data	64
F. Teknik Analisis Data	65
BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	67
A. Penyajian Data.....	67
B. Penyajian Data	73
C. Analisis Data	76
BAB V PENUTUP	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN	86
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	102

DAFTAR GAMBAR

No.	Halaman
Gambar 4. 1 Struktur Force Sales Takaful Keluarga.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	108
Lampiran 2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Skripsi	87
Lampiran 3. Surat Perubahan Judul	110
Lampiran 4. Surat Penetapan Waktu Ujian Proposal Skripsi	88
Lampiran 5. Berita Acara Ujian Proposal.....	112
Lampiran 6. Surat Keterangan Riset	113
Lampiran 7. Surat Keterangan Selesai Riset	92
Lampiran 8. Surat Catatan Bimbingan	115
Lampiran 9. Surat Bebas Plagiasi.....	121
Lampiran 10. Dokumentasi Wawancara	122