

**ANALISIS PENYEBAB PERUSAHAAN
MENOLAK KLAIM NASABAH ASURANSI
DALAM PERSPEKTIF MANAJEMEN ASURANSI SYARIAH
(Studi Pada PT Asuransi Jiwa Syariah “Al-Amin” Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagai syarat guna memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

IDA AMBARWATI

931422318

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PENYEBAB PERUSAHAAN
MENOLAK KLAIM NASABAH ASURANSI
DALAM PERSPEKTIF MANAJEMEN ASURANSI SYARIAH
(Studi Pada PT Asuransi Jiwa Syariah “Al-Amin” Kediri)**

Ida Ambarwati

931422318

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr.Hj. Sulistyowati, SHI, M.E.I.

NIP 19810930 200901 2 008

Pembimbing II



Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M.

NIP 19931005 201903 2 017

NOTA DINAS

Kediri, 26 Maret 2024

Lampiran :
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut:

Nama : Ida Ambarwati

NIM : 931422318

Judul : Analisis Penyebab Perusahaan Menolak Klaim Nasabah Asuransi Dalam Perspektif Manajemen Asuransi Syariah (Studi Pada PT Asuransi Jiwa Syariah “Al-Amin” Kediri).

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir sarana strata satu (S-1). Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.
Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr.Hj. Sulistyowati, SHI, M.E.I.

NIP 19810930 200901 2 008

Pembimbing II



Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M.

NIP 19931005 201903 2 017

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 13 Mei 2024

Lampiran :
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut:

Nama : Ida Ambarwati

NIM : 931422318

Judul : Analisis Penyebab Perusahaan Menolak Klaim Nasabah Asuransi Dalam Perspektif Manajemen Asuransi Syariah (Studi Pada PT Asuransi Jiwa Syariah “Al-Amin” Kediri).

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 8 Mei 2024 kami berpendapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.
Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr.Hj. Sulistyowati, SHI, M.E.I.

NIP 19810930 200901 2 008

Pembimbing II



Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M.

NIP 19931005 201903 2 017

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENYEBAB PERUSAHAAN MENOLAK KLAIM NASABAH ASURANSI DALAM PERSPEKTIF MANAJEMEN ASURANSI SYARIAH (Studi Pada PT Asuransi Jiwa Syariah “Al-Amin” Kediri)

Ida Ambarwati
931422318

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri Pada 8 Mei 2024

Tim penguji

1. Penguji Utama

Suprihantosa Sugiarto, S.El. M.H.
NIP. 19911228 201903 1 003

()

2. Penguji I

Dr. Hj. Sulistyowati, S.HI. M.El.
NIP. 19810930 200901 2 008

()

3. Penguji II

Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M.
NIP. 19931005 201903 2 017

()

12 Mei 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri



Drs. H. Anam Anas Muslihin, MHI
NIP. 197501011998031002

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَاتَّقُوا ۗ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ
وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۗ

**“Tolong menolong kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan
tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan, bertakwalah kamu
kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”**

(QS. Al-Ma'idah: 2)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan kekuatan kepada penulis, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan. Sholawat serta salam selalu terpanjatkan kepada nabi besar Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh cinta kasih kepada:

1. Kedua orang tuaku, Bapak Untung Sumarjo dan Ibu Kasiyah. Terimakasih atas segala cinta kasih sayang, bimbingan, semangat dan dukungan dalam bentuk apapun serta doa Bapak Ibu panjatkan untuk mengiringi setiap langkahku hingga saat ini.
2. Kepada para dosen pembimbing Ibu Dr.Hj. Sulistyowati, SHI, MEI dan Ibu Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M. yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada kakakku tersayang Peni Junianti, Pujiono, Meli Sumarwati, dan Panji Ashari yang selalu memberikan warna dan semangat dalam hidup saya.
4. Kepada seluruh keluarga besarku yang selalu memberi dukungan, semangat dan mendoakan sampai sekarang.
5. Kepada sahabat-sahabatku (Arlupi, Elisa, Fera, dan Ana) dan teman-temanku dari IAIN Kediri angkatan 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya pada Perbankan Syariah, terimakasih atas doa, semangat dan motivasinya.
6. Kepada diri saya sendiri, yang telah kuat sampai pada titik ini.

ABSTRAK

Ida Ambarwati, 2024. Analisis Penyebab Perusahaan Menolak Klaim Nasabah Asuransi Dalam Perspektif Manajemen Asuransi Syariah (Studi Pada PT Asuransi Jiwa Syariah “Al-Amin” Kediri). Progam Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dosen Pembimbing (1) Dr. Sulistyowati, SHI, MEI (2) Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M.

Kata Kunci : Asuransi Syariah, Manajemen Asuransi Syariah, Penolakan Klaim

Proses penyelesaian klaim pada PT Asuransi Jiwa Syariah “Al-Amin” Kediri masih terjadi kesalahan sehingga terjadi penolakan klaim peserta oleh pihak perusahaan. Dengan demikian, sistem manajemen asuransi syariah diharapkan berperan aktif pada perusahaan asuransi dalam hal penyelesaian klaim. Keberadaan proses manajemen asuransi syariah sangat penting bagi semua perusahaan dan keberhasilan kerjasama perusahaan untuk mencapai tujuan yang sangat dipengaruhi oleh kegiatan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan bagaimana penyebab penolakan klaim asuransi pada PT Asuransi Jiwa Syariah “Al-Amin” Kediri dan bagaimana analisis penyebab penolakan klaim asuransi pada PT Asuransi Jiwa Syariah “Al-Amin” Kediri dalam manajemen asuransi syariah.

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan *field research* karena pendekatan ini memberikan penjelasan lisan secara lengkap dengan menggunakan penalaran induktif dan sangat terpercaya bahwa terdapat perspektif yang dapat dijelaskan. Pengambilan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan pihak terkait seperti Staf Marketing dan Staf Administrasi pada PT Asuransi Jiwa Syariah “Al-Amin” Kediri. Peneliti juga melakukan pengecekan keabsahan data antara lain keikutsertaan peneliti, penentuan pengamatan dalam observasi dan triangulasi. Tahap terakhir adalah tahap pra lapangan, tahap di lapangan, tahap analisa data, dan tahap penulisan laporan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyebab PT Asuransi Jiwa Syariah “Al-Amin” Kediri menolak klaim peserta asuransi yaitu dikarenakan pada proses pengajuan klaim beberapa peserta tidak memenuhi prosedur klaim pada Perusahaan. Dengan demikian, peserta tersebut tidak bisa mengajukan banding karena ahli waris sudah jelas tidak memenuhi syarat atau ketentuan prosedur klaim perusahaan. Manajemen asuransi syariah pada PT Asuransi Jiwa Syariah “Al-Amin” Kediri telah berjalan dengan baik, dilihat dari fungsi manajemen yaitu *Planning, Organizing, Actuating*, dan *Controlling* yang berkaitan dengan pengajuan klaim maupun proses penyelesaian klaim. Proses klaim asuransi pada Perusahaan sudah dijalankan secara transparan, dengan memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada peserta.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya, Sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Analisis Penyebab Perusahaan Menolak Klaim Nasabah Asuransi Dalam Perspektif Manajemen Asuransi Syariah (Studi Pada PT Asuransi Jiwa Syariah “Al-Amin” Kediri)”** dan penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat serta barokah didunia maupun di akhirat kelak. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dorongan dan saran dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Dr.H. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr.H. Imam Annas Mushlihin, M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr.Hj. Sulistyowati, SHI, MEI selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah IAIN Kediri dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, memberi arahan dan semangat dan meluangkan waktunya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, motivasi serta meluangkan waktunya hingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.

5. Bapak dan Ibu dosen beserta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan seluruh civitas akademika IAIN Kediri.
6. Orang tuaku tercinta, kakakku dan segenap keluarga serta para saudaraku yang senantiasa mendoakan, menyayangi mencintai dan memberi motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studinya.
7. Teman-teman seperjuanganku di IAIN Kediri Perbankan Syariah 2018 suka duka yang tiada terlupakan dengan kalian semua membuatku menjadi pribadi yang lebih baik.
8. Terakhir terimakasih kepada Bapak Budi Setiawan, Bapak Isa Ansori dan Ibu Vinda Sari selaku pimpinan cabang dan karyawan PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi dan membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Semoga segala bimbingan dan arahan yang telah diberikan kepada peneliti mendapatkan balasan dari Allah SWT, dengan kebaikan yang berlipat ganda. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, dengan kerendahan hati peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi kebaikan dimasa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya Aamiin.

Kediri, 19 Februari 2024

Penulis

Ida Ambarwati
NIM : 931422318

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10

E. Telaah Pustaka	11
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Asuransi Syariah	16
1. Pengertian Asuransi Syariah	16
2. Dasar Hukum Asuransi Syariah	18
3. Prinsip Asuransi Syariah.....	20
4. Manfaat Asuransi Syariah.....	28
B. Klaim.....	29
1. Pengertian Klaim.....	29
2. Prinsip Klaim	32
3. Prosedur Klaim	33
4. Proses Pengambilan Keputusan Klaim	35
C. Manajemen Asuransi Syariah	38
1. Pengertian Manajemen Asuransi Syariah	38
2. Fungsi Manajemen Asuransi Syariah	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45
B. Kehadiran Peneliti.....	45

C. Lokasi Penelitian.....	46
D. Sumber Data.....	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Analisis Data.....	49
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	50
H. Tahap-Tahap Penelitian	51
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	53
A. Gambaran Umum PT Asuransi Jiwa Syariah “Al-Amin” Kediri	53
B. Paparan Data	69
C. Temuan Penelitian.....	81
BAB V PEMBAHASAN	82
A. Penyebab Penolakan Klaim Asuransi Pada Perusahaan Aasuransi Jiwa Syariah “Al-Amin” Kediri	82
B. Penyebab Penolakan Klaim Asuransi Pada Perusahaan Aasuransi Jiwa Syariah “Al-Amin” Kediri Dalam Perspektif Manajemen Asuransi Syariah .	92
BAB VI PENUTUP	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	100

DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	108
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Asuransi Konvensional dan Asuransi Syariah	2
Tabel 1.2 Produk PT Asuransi Jiwa Syariah “Al-Amin” Kediri	5
Tabel 4.1 Komisaris Perusahaan	57
Tabel 4.2 Direksi Perusahaan.....	57
Tabel 4.3 Dewan Pengawas Syariah	58
Tabel 4.4 Struktur Asuransi Jiwa Syariah “Al-Amin” Kediri.....	58
Tabel 4.5 Rekanan “Al-Amin” Kediri Menurut Produk Asuransi yang Dipilih.....	69