

**ANALISIS IMPLEMENTASI PELAYANAN DALAM PENYELESAIAN KLAIM PADA
PRODUK MITRA MABRUR PLUS
ASURANSI JIWA SYARIAH**

(Studi Kasus PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan)

SKRIPSI

Oleh :

LIYUNDZIRA NUFIKHA

NIM 0505171009

Program Studi

ASURANSI SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATRA UTARA
MEDAN**

2023 M/1444 H

**ANALISIS IMPLEMENTASI PELAYANAN DALAM PENYELESAIAN KLAIM PADA
PRODUK MITRA MABRUR PLUS
ASURANSI JIWA SYARIAH**

(Studi Kasus PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Asuransi Syariah

Oleh :

LIYUNDZIRA NUFIKHA

NIM 0505171009

Program Studi

ASURANSI SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATRA UTARA
MEDAN**

2023 M/1444 H

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Liyundzira Nufikha
NIM : 0505171009
Tempat/Tgl Lahir : Medan, 27 Juli 2000
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : Jln. Ujung Serdang Perum. Messi Indah Blok B No 2

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **ANALISIS IMPLEMENTASI PELAYANAN DALAM PENYELESAIAN KLAIM PADA PRODUK MITRA MABRUR PLUS ASURANSI JIWA SYARIAH (Studi Kasus Pada PT AJS Bumiputera Cabang Medan)** benar karya saya kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sebelumnya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 15 Desember 2022

Yang membuat pernyataan

Liyundzira Nufikha

NIM 0505171009

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi berjudul

ANALISIS IMPLEMENTASI PELAYANAN DALAM PENYELESAIAN
KLAIM PADA PRODUK MITRA MABRUR PLUS ASURANSI JIWA
SYARIAH (Studi Kasus Pada PT AJS Bumiputera Cabang Medan)

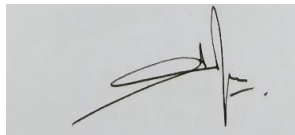
Oleh :

LIYUNDZIRA NUFIKHA
NIM. 0505171009

Dapat disetujui sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Asuransi Syariah

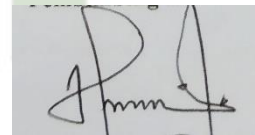
Medan, 15 Desember 2022

Pembimbing I



Sri Ramadhani M.M
NIDN. 2015107502

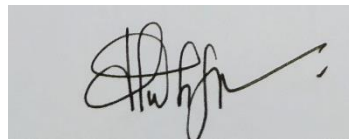
Pembimbing II



Wahyu Syarvina, MA
NIDN. 2121058604

Mengetahui

Ketua Jurusan Asuransi Syariah



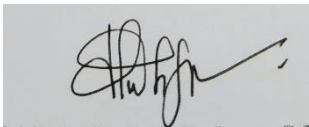
Dr. Tri Inda Fadhila Rahma, S.E.I, M.E
NIDN. 2029019101

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**Analisis Implementasi Pelayanan Dalam Penyelesaian Klaim Pada Produk Mitra Mabror Plus Asuransi Jiwa Syariah (Studi Kasus Pada PT. AJS Bumiputera Cabang Medan)**” atas nama Liyundzira Nufikha, NIM 0505171009 Program Studi Asuransi Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 09 Februari 2023. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada prodi Asuransi Syariah.

Medan, 09 Maret 2023
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Asuransi Syariah

Ketua



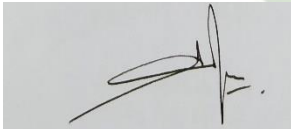
Dr. Tri Inda Fadhila Rahma, S.E.I, M.E.I
NIDN. 2029019101

Sekretaris



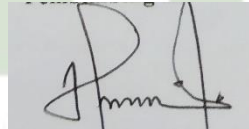
Dr. Rahmi Syahriza, M.A
NIDN. 2003018501

Pembimbing I



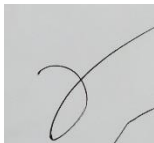
Sri Ramadhani, M.M
NIDN. 2015107502

Pembimbing II



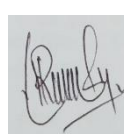
Wahyu Syarvina, MA
NIDN. 2121058604

Penguji I



Dr. Mhd. Irwan Padli Nasution, M.M, M.Kom
NIDN. 2013027501

Penguji II



Dr. Rahmi Syahriza, M.A
NIDN. 2003018501

Mengetahui,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara Medan



Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN. 2023047602

ABSTRAK

Nama Liyundzira Nufikha, Nim (0505171009) “Analisis Implementasi Pelayanan dalam Penyelesaian Klaim Pada Produk Mitra Mabror Plus Asuransi Jiwa Syariah (Studi Kasus Pada PT AJS Bumiputera Cabang Medan)”. Dibawah bimbingan Pembimbing Skripsi I oleh Ibu Sri Ramadhani M.M, dan Pembimbing Skripsi II Ibu Wahyu Syarvina, MA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan Pelayanan dalam menyelesaikan Klaim pada Produk Mitra Mabror Plus Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara kepada Manager Customer, Agen dan juga beberapa nasabah Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Observasi dan dokumentasi dilakukan di Kantor Pemasaran Syariah Bumiputera Cabang Medan. Hasil penelitian yang telah diperoleh adalah penerapan pelayanan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan dalam menyelesaikan Klaim dengan memberikan Pelayanan Prima (*Excellent Service*) di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan sudah sesuai dengan konsep diantaranya *attitude* (sikap yang baik), *attention* (perhatian), *action* (tindakan yang cepat), *ability* (memiliki kemampuan yang kompeten), *appearance* (penampilan yang rajin dan rapih), *Accountability* (tanggung jawab atas seluruh nasabah) dan *sympathy* (memberikan rasa simpati terhadap nasabah).

Kata Kunci : Asuransi Jiwa Syariah, Implementasi Pelayanan, Klaim



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA
SUMATERA UTARA MEDAN

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur bagi Allah Azza Wa Jalla yang telah memberikan penulis kesehatan, kekuatan dan semangat ditengah kendala dan keterbatasan ilmu yang dimiliki hingga akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini yang mana sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Sholawat dan salam yang tak pernah bosan dan jemunya kita berikan kepada baginda Nabi besar Muhammad Rasulullah SAW yang mana dia telah membawa kita dari alam yang gelap gulita hingga kealam yang terang benderang sampai sekarang ini, semoga kelak kita akan mendapatkan syafaatnya. Aamiin allahumma aamiin.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir dalam perkuliahan. Dalam pembuatan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan dan bimbingan, dengan selesainya skripsi ini tentu tidak terlepas dari orang-orang yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, diantaranya : kepada Allah SWT. Yang telah memberikan penulis kesehatan dan kesempatan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Juliadi dan Ibunda Juli Susanti yang telah memberikan doa, cinta dan kasih sayangnya kepada penulis dan dukungan berupa moral dan materil dan nasehat yang memotivasi penulis sehingga dapat menyelesaikan tanggungjawab ini.

1. **Ibu Prof. Dr. Nurhayati, M. Ag.** selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. **Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M. Ag** selaku Dekan FAkultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. **Ibu Dr. Tri Inda Fadhila Rahma S.E.I, M.E** selaku ketua jurusan Asuransi Syariah beserta **Ibu Dr. Rahmi Syahriza, MA** selaku sekretaris jurusan prodi Asuransi Syariah yang telah membantu dan membimbing kelancaran perkuliahan.
4. **Ibu Sri Ramadhani MM** selaku pembimbing skripsi I dan Ibu **Wahyu Syarvina MA** selaku pembimbing skripsi II saya yang telah meluangkan waktu, tenaga, hingga pikiran untuk

membimbing saya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan sebagaimana yang telah diharapkan.

5. Terima kasih kepada penasehat akademik **Ibu Dra. Zainarti, MM** yang dengan kesabarannya telah membimbing saya pada masa perkuliahan ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Progran Studi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
7. PT. AJS Bumiputera KPS Medan, terkhusus kepada **Bapak Robby Roy Irawan dan Ibu Idah**, serta staf pegawai yang telah memberikan informasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Terima Kasih kepada adik tercinta Gilang Ramadhan yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kuat kepada penulis.
9. Terima kasih untuk seluruh keluarga besar yang telah mendoakan serta memberikan semangat dan dukungan selama proses perkuliahan.
10. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan **Asuransi Syariah stambuk 17 B** yang telah kebersamai saya selama masa perkuliahan ini. Terima kasih juga kepada teman-teman seperjuangan saya di kelas yaitu **Anggi Sundari S.E, Anisa Putri S.E, Annisa Dwi Astri S.E, M. Raffly Dja'far, Melly Anjelika, Meutia Maulida Rahma S.E, dan Putri Nilam Sari** yang telah kebersamai dan memberikan supportnya selama perkuliahan ini.
11. Terima kasih kepada teman-teman **KKN Kelompok 7 Desa Maholida Kab. Pakpak Bharat** serta teman-teman **PKL di BPRS Gebu Prima Medan** yang telah menjadi bagian perjalanan perkuliahan.

Juga kepada siapa saja, yang dengan tulus dan ikhlas mendoakan penulis Kepada mereka saya sampaikan Jazakumullah Khairan Katsiran'. Saya tidak dapat membalas apa-apa di dunia ini selain dengan mengucapkan banyak-banyak terima kasih. Semoga siapa saja yang telah dengan ikhlas membantu saya dalam penelitian ini selalu diberikan kesehatan dan dimudahkan rezeki nya oleh Allah SWT. Aamiin allhumma aamiin.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga tujuan dari pembuatan skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Medan, 15 Desember 2022

Penulis

Liyundzira Nufikha
NIM. 0505171009



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

SURAT PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	ivii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Batasan Istilah	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Asuransi Syariah	9
1. Pengertian Asuransi	9
2. Pengertian Asuransi Syariah.....	Error! Bookmark not defined.
3. Dasar Hukum Asuransi Syariah	Error! Bookmark not defined.
4. Prinsip Dasar Asuransi Syariah	Error! Bookmark not defined.
5. Karakteristik Asuransi Syariah.....	Error! Bookmark not defined.
6. Pendapat Ulama Tentang Asuransi	Error! Bookmark not defined.
B. Asuransi Jiwa	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Asuransi Jiwa.....	Error! Bookmark not defined.
2. Pengertian Asuransi Jiwa Syariah	18

3. Tujuan Asuransi Jiwa Syariah	19
4. Manfaat Asuransi Jiwa syariah.....	19
5. Produk Mitra Mabur Plus	Error! Bookmark not defined.
C. Pelayanan	21
1. Pengertian Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2. Dasar-Dasar Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
3. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik	Error! Bookmark not defined.
4. Asas-asas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
5. Standar Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
6. Etika dalam Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
7. Pelayanan dalam Islam	28
D. Klaim	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Klaim	Error! Bookmark not defined.
2. Prinsip-Prinsip Klaim	Error! Bookmark not defined.
3. Jenis-Jenis Klaim	Error! Bookmark not defined.
4. Syarat-Syarat Klaim.....	Error! Bookmark not defined.
5. Prosedur Penyelesaian Klaim.....	Error! Bookmark not defined.
8. Klaim dalam Perspektif Islam	37
E. Penelitian Terdahulu	38
F. Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	57
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	57
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	57
1. Lokasi Penelitian.....	57
2. Waktu Penelitian	58
C. Sumber Data Penelitian	58
1. Sumber Data Primer.....	58
2. Sumber Data Sekunder	59

D. Subjek dan Objek Penelitian	59
1. Subjek	59
2. Objek	59
E. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Observasi.....	Error! Bookmark not defined.
2. Wawancara	Error! Bookmark not defined.
3. Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.
F. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	Error! Bookmark not defined.
2. Penyajian Data (<i>Data Display</i>).....	Error! Bookmark not defined.
3. Penarikan Kesimpulan (<i>Conclusion Drawing/Verification</i>)	Error! Bookmark not defined.
defined.	
G. Validitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	65
1. Sejarah Umum PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera	65
2. Visi dan Misi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera	66
3. Struktur Organisasi PT. AJS Bumiputera KPS Medan.....	66
4. Produk-Produk PT. AJS Bumiputera KPS Medan	69
5. Tata Nilai Perusahaan	72
6. Budaya Perusahaan	73
7. Logo PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPS Medan.....	74
B. Penerapan Pelayanan dalam Menyelesaikan Klaim pada Produk Mitra Mabur Plus AJS Bumiputera Cabang Medan	75
1. Sikap (<i>Action</i>).....	77
2. Perhatian (<i>Attention</i>)	78
3. Tindakan (<i>Action</i>)	79
4. Kemampuan (<i>Ability</i>).....	80
5. Penampilan (<i>Appearance</i>)	81
6. Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>)	81

7. Simpati (<i>Sympathy</i>).....	82
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	90



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penjualan Produk Asuransi Mitra Mabrus Plus (Tahun 2017-2021)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 38

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian 59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	55
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan PT. AJS Bumiputera KPS Medan	67
Gambar 4. 2 Logo Perusahaan.....	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Wawancara dengan Manager Costumer Service	90
2. Wawancara dengan Agen.....	92
3. Wawancara dengan Nasabah	94
4. Surat Izin Riset	97
5. Curriculum Vitae	98
6. Dokumentasi.....	99

