

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Asuransi Syariah**

##### **1. Pengertian Asuransi**

*Assurantie*, kata Belanda yang kemudian menjadi "asuransi" dalam bahasa Indonesia, sebenarnya adalah tempat pertama kali muncul kata "asuransi". Namun, kata "*assurantie*" sendiri aslinya bukanlah bahasa Belanda; sebaliknya, ini berasal dari kata Latin "*assecurate*", yang berarti "membujuk". Penutur Perancis datang untuk menyebut istilah jaminan ini. Juga dipinjam dari leksikon Belanda adalah kata *assuradeur*, yang berarti "penjamin", dan *geassureede*, yang berarti "yang diasuransikan". Sedangkan dalam bahasa Inggris frasa coverage dapat diterjemahkan menjadi *insurance* dan *assurance*. Kedua kata ini memiliki arti yang berbeda. Asuransi memerlukan penerimaan semua hasil potensial. Sedangkan kepastian mengacu pada menerima sesuatu yang pasti terjadi (dalam kaitannya dengan jiwa seseorang). (Soemitra, 2017).

Pengertian Asuransi juga terdapat dalam UU No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga. pihak yang mungkin diderita oleh tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran berdasarkan kematian atau hidup orang yang dipertanggungkan.

##### **2. Pengertian Asuransi Syariah**

Secara bahasa, asuransi syariah mengacu pada gotong royong, dan secara garis besar asuransi adalah suatu strategi untuk menanggulangi potensi jiwa dari bencana yang dapat mengakibatkan kerugian atau penurunan finansial bagi diri sendiri, keluarga, atau bisnis seseorang karena kematian, kecelakaan, penyakit, atau usia tua.

Menurut Fatwa DSN MUI, asuransi syariah (disebut juga ta'min, takaful, atau tadhamun) adalah usaha sejumlah orang/pihak untuk saling menjaga dan membantu melalui

penanaman modal berupa harta dan/atau tabarru' , yang menawarkan pola pengembalian dengan menanggung risiko tertentu melalui akad (perjanjian) yang sesuai dengan syariah. Akad yang menganut syariah yang berlaku adalah bebas dari gharar (penipuan), maysir (perjudian), riba, zhulm (tindakan kejaran), risywah (penyuapan), barang haram, dan perbuatan maksiat.

Sedangkan sektor jasa keuangan yang meliputi industri perasuransian melindungi masyarakat pengguna jasa asuransi dari potensi kerugian yang disebabkan oleh peristiwa yang tidak pasti atau oleh nyawa atau kematian seseorang dengan cara menghimpun dana masyarakat melalui pemungutan premi asuransi. Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) mengeluarkan fatwa tentang pedoman umum asuransi syariah, fatwa DSN No. 21/DSN-MUI/X/2001. Bagian pertama dari fatwa tersebut menyatakan bahwa pengertian asuransi syariah adalah usaha untuk saling membantu dan melindungi antara beberapa orang atau pihak melalui penanaman modal dalam bentuk harta atau tabarru', yang menawarkan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu.

Menurut Surat Keputusan Fatwa DSN-MUI No.21/DSN-MUI/X/2001, yang mendefinisikan Asuransi Syariah (Ta'min, Takaful, atau Tadhamun), adalah upaya saling melindungi dan membantu sesama manusia. atau pihak melalui investasi berupa aset atau tabbar' yang menawarkan pola pengembalian dengan menanggung risiko tertentu melalui akad (perjanjian) yang sesuai dengan syariah.

- a. Akad yang sesuai dengan syariah adalah yang tidak termasuk gharar (penipuan), maysir (perjudian), riba, zhulm (penganiayaan), risywah (suap), barang haram, atau perbuatan maksiat.
- b. Semua perjanjian yang dibuat untuk tujuan bisnis disebut sebagai akad tijarah.
- c. Akad Tabbaru adalah semua perjanjian yang dibuat dengan maksud untuk saling membantu bukan hanya untuk mencari keuntungan.
- d. Kewajiban peserta asuransi untuk membayar perusahaan asuransi sejumlah uang tertentu, sesuai dengan ketentuan kontrak, dikenal sebagai premi.
- e. Klaim adalah hak hukum peserta asuransi yang harus dipenuhi oleh penyedia asuransi sesuai dengan ketentuan kontrak.

Menurut Husain Hamid Hisan (2016) dalam Muhammad Syakir Sula mengklaim

bahwa asuransi syariah adalah sikap ta'awun yang telah diatur di antara sejumlah besar orang dalam sistem yang sangat teratur. Segalanya telah dipersiapkan sebelum suatu kejadian terjadi. Jika salah satu dari mereka mengalami pengalaman ini, mereka semua saling mendukung dengan memberikan hadiah kecil satu sama lain saat mereka mengatasinya. Mereka dapat menggunakan hadiah ini untuk menebus kerugian yang diderita peserta yang terkena dampak bencana. Ta'awun, atau saling mendukung dalam bertindak secara moral dan religius, dengan demikian merupakan asuransi syariah. Mereka saling mendukung melalui ta'awun dan takut akan bahaya (malapetaka) yang mengancam mereka.

Kemudian menurut Huzaemah (2015) dalam Muhammad Syakir Sula, asuransi syariah adalah saling melindungi dan tolong-menolong yang dikenal dengan ta'awun, yaitu prinsip hidup saling tolong-menolong dan tolong-menolong atas dasar ukhuwah Islam antara sesama peserta asuransi syariah. (M Nurlina, 2020).

### 3. Dasar Hukum Asuransi Syariah

Tidak mungkin memisahkan operasi program asuransi syariah dari kerangka hukum syariahnya. Alquran, Hadits, dan Ijtihad menjadi landasan hukum program ini.

#### a. Al-Qur'an

Dalam al-Qur'an asuransi syariah tidak disebutkan secara langsung, al-Qur'an hanya memuat beberapa ayat yang memiliki nilai inti dari asuransi syariah, seperti saling membantu, saling membela, bekerja sama dan menghindari resiko dengan merencanakan masa depan. masa depan. . Dalam ayat 2 QS. Al-Maidah, Allah swt berfirman:

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

Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (RI, 1994:).

Bagian ini, yaitu Dana Tabarru, berbicara kepada kita tentang saling membantu

dan membantu dalam kebaikan dengan menawarkan uang untuk mengurangi beban klien yang terkena musibah.

#### **b. Hadist**

Hadis Nabi Riwayat Bukhari dari Abu Musa

Yang Artinya : *Dari Abu Musa r.a. dia berkata. Rasulullah Saw bersabda, “Padahal, marga Asy'ari (Asy'ariyin) mengumpulkan semua yang mereka miliki ketika sebuah keluarga menjadi janda karena pasangannya (yang meninggal dunia) ditinggal berperang atau ketika keluarganya kehabisan makanan. Kemudian dibagi rata di antara mereka. Mereka adalah bagian dari kita dan kita adalah bagian dari mereka.”*(HR. Bukhari) (Muhammad, 1981).

Hadis di atas menjelaskan tentang konsep asuransi pada zaman Rasulullah dimana peperangan tersebut mengakibatkan gugur di medan perang dan meninggalkan para istri-istri dan anak-anak selamanya. Jadi, barangsiapa yang gugur di medan perang, para istri yang ditinggalkan mendapatkan bantuan dari sekumpulan orang-orang yang mempunyai kelebihan. Dapat dikatakan pada zaman Rasulullah saling tolong-menolong kepada orang yang terkena musibah.

#### **c. Ijma**

Para sahabat telah mencapai ittifaq (perjanjian) berbasis aqilah. dibuktikan dengan tindakan Umar bin Khattab yang tidak mendapat kecaman dari sekutunya. Jadi jelas bahwa mereka setuju dengan masalah ini.

### **4. Prinsip Dasar Asuransi Syariah**

Prinsip Ta'awunu 'ala al-birr wa altaqwa (membantu kalian semua dalam kebaikan dan ketakwaan) dan alta'min adalah prinsip tuntunan asuransi syariah (rasa aman). Konsep ini memperlakukan peserta asuransi sebagai satu keluarga besar yang saling menafkahi dan menanggung risiko. Hal ini disebabkan karena dalam asuransi syariah, transaksinya adalah akad takafuli (saling menanggung) bukan akad tabaduli (pertukaran), yang selama ini digunakan oleh asuransi konvensional (Sholehah, 2016).

Prinsip dasar asuransi syariah terdiri dari:

- a. Ajaran dasar hukum Islam adalah tauhid (kesatuan), yang berfungsi sebagai landasan bagi semua struktur. Setiap struktur dan aktivitas manusia harus didasarkan pada prinsip tauhid, artinya setiap tindakan dan setiap tempat usaha harus mencerminkan prinsip moral (Drmawi & Asuransi, 2021).
- b. Keadilan Dalam hal ini, keadilan dipahami sebagai upaya menyelaraskan hak dan kewajiban tertanggung dan penanggung (perusahaan asuransi).
- c. Gotong royong Semangat gotong royong (ta'awun) antara tertanggung harus menjadi landasan bagi seluruh kegiatan asuransi. Ketika seseorang menyelesaikan kesepakatan asuransi, mereka harus melakukannya dengan keinginan dan dorongan untuk mendukung dan mengurangi beban temannya yang mengalami kerugian atau kemalangan.
- d. Kolaborasi (kerjasama) Dalam literatur ekonomi Islam, ide kerjasama selalu diakui sebagai kebenaran universal. Sebagai organisme sosial, manusia tidak dapat bertahan hidup sendiri tanpa bantuan orang lain. Pentingnya kolaborasi menjadi aturan yang tidak bisa ditawar lagi baginya sebagai pengakuan atas statusnya sebagai manusia sosial. Kemampuan manusia baru untuk memahami tempatnya sebagai makhluk sosial bergantung pada kemampuannya untuk bekerja sama satu sama lain.
- e. Terkemuka. Melalui publikasi laporan keuangan setiap periode, nilai akuntabilitas perusahaan dapat terpenuhi dalam konsep kepercayaan. Laporan keuangan yang dimaksud harus mewujudkan cita-cita kejujuran dan keadilan dalam menangani sesuatu, dan perusahaan asuransi harus memberikan kesempatan yang besar kepada klien untuk mengakses laporan keuangan perusahaan.
- f. Keadilan (al-ridha) Kedua belah pihak kontrak asuransi harus puas satu sama lain. Pelanggan merasa senang karena uang mereka ditangani oleh bisnis asuransi syariah yang memiliki reputasi baik dan terampil. Namun demikian, pelaku bisnis asuransi syariah juga berterima kasih atas kepercayaan yang diberikan klien kepada mereka untuk mengelola donasi (premi).
- g. Pembatasan riba harus dihindari sedapat mungkin, terutama dalam industri asuransi. Karena transaksi muamalah sama jahatnya dengan riba. Aturan ini, yang berlaku untuk

- semua perusahaan syariah, sangat penting.
- h. Larangan maysir (perjudian) Jika ditangani secara normal, asuransi akan mencakup beberapa maysir (perjudian). karena nasabah dapat berulang kali membayar premi tanpa pernah melakukan klaim. Sebaliknya, beberapa nasabah hanya membayar premi satu kali sebelum mengajukan klaim. Hal ini terjadi karena ide fundamental di balik asuransi tradisional adalah pengalihan risiko. Ketika perusahaan asuransi tradisional menerima premi, segera menjadi milik perusahaan. Bahkan saat membayar klaim, uangnya berasal dari rekening perusahaan.
  - i. Larangan gharar (ketidakpastian) Kejelasan adalah gharar. Risiko terkait asuransi termasuk misteri. Karena risiko bisa terwujud atau tidak. Transaksi dengan unsur ambigu dilarang oleh hukum Islam, menurut ketentuannya. Peserta asuransi (konvensional) tidak yakin apakah ia akan berhak atas suatu klaim atau tidak. karena risiko yang menimpa mereka berdampak signifikan terhadap klaim.

## 5. Karakteristik Asuransi Syariah

Asuransi konvensional didasarkan pada prinsip filosofis yang berbeda dari asuransi syariah, yaitu mencari ridha Allah untuk kemaslahatan dunia dan akhirat. Ciri-ciri tertentu hadir dalam asuransi Islam. Kualitas-kualitas ini memungkinkannya memisahkan diri dari asuransi tradisional.

Ciri-ciri tersebut antara lain akadnya adalah akad at-Takafuli, simpanan zakat dilakukan di samping simpanan peserta, dan dilaksanakan prinsip bagi hasil. Asuransi syariah lebih menitikberatkan pada hal-hal berikut selain memiliki sifat-sifat yang terkandung dalam konsepnya:

- a. Kerjasama serta tolong-menolong.
- b. Menjamin perlindungan dan keselamatan satu sama lain.
- c. Akuntabilitas bersama. (Anwar, 2007).

## 6. Pendapat Ulama Tentang Asuransi

Ada berbagai pandangan tentang asuransi, termasuk asuransi kerugian dan asuransi jiwa, di kalangan akademisi. Titik ketidaksepakatan ini masuk akal mengingat, seperti

yang telah ditunjukkan sebelumnya, bidang keahlian Iyah dalam ijtihad adalah topik asuransi. Jika diringkaskan, setidaknya ada tiga sudut pandang akademik tentang asuransi.

Yang pertama adalah keyakinan bahwa segala bentuk asuransi, termasuk asuransi jiwa, diharamkan oleh Islam. Ulama seperti Syahid Sabiq, Abdullah Al-Qalqili, Muhammad Yusuf Qordawi, dan Muhammad Bakhit Al-Muthi mendukung pandangan ini. Mereka melarang asuransi karena alasan berikut:

- a. Asuransi pada dasarnya sama atau sebanding dengan perjudian.
- b. Ketidakpastian ada dalam asuransi.
- c. Riba hadir dalam asuransi.
- d. Asuransi adalah eksploitasi dimana premi hilang, hangus, atau dikurangi secara tidak adil apabila peserta tidak dapat melanjutkan pembayaran premi sesuai dengan kesepakatan (peserta dirugikan).
- e. Korporasi menginvestasikan atau memutar premi yang diterimanya menjadi investasi dengan bunga atau riba.
- f. Kata "asuransi" berasal dari akar bahasa Arab khafi, yang juga mengacu pada transfer uang daripada mata uang yang sebenarnya.
- g. Asuransi mengubah hidup atau mati seseorang menjadi barang komersial, yang menyiratkan bahwa ia lebih diutamakan daripada kehendak Tuhan.

Partisipan diposisikan sebagai pihak yang dikorbankan karena premi kerugian dalam pendapat awal ini, yang mengarah pada praktek asuransi adat yang meliputi gharar (ketidakpastian), maisir (kebetulan), dan riba.

Kedua, keyakinan bahwa asuransi jiwa, yang dianggap sebagai asuransi yang sah, kini Ulama seperti Mustafa Ahmad Zarqa, Muhammad Yusuf Musa, dan Abdurrahman Isya menganut pandangan ini, dan mereka melakukannya karena alasan berikut:

- 1). Baik Alquran maupun hadis tidak memasukkan ayat-ayat yang melarang asuransi.
- 2). Kedua belah pihak telah setuju atau siap untuk melakukannya.
- 3). Memiliki kepentingan umum karena premi yang terkumpul dapat digunakan untuk mendanai pembangunan dan usaha produktif.
- 4). Akad murabahah termasuk asuransi, yang mengacu pada hubungan bagi hasil antara pemegang polis (pemilik modal) dan bisnis asuransi, yang memutar uang berdasarkan pembagian keuntungan dan kerugian.

- 5). Koperasi diasuransikan.
- 6). Di-qiyaskan (analogi) dengan sistem pensiun adalah nomor enam.

Perspektif kedua ini lebih menitikberatkan pada koperasi dan program asuransi sosial yang dijalankan oleh pemerintah yang melayani kepentingan umum daripada kepentingan swasta, termasuk Taspen dan JasaRaharja.

Keyakinan bahwa asuransi itu meragukan adalah yang ketiga. Tidak ada penalaran syar'i yang jelas yang melarang atau membenarkannya secara jelas, karenanya para akademisi yang berargumen ini ada benarnya. Jika hukum yang mengatur asuransi adalah bagian dari syubhat, kita harus berhati-hati dalam menyikapinya. Lagi pula, tidak ada pertanyaan lagi tentang arti asuransi sekarang ini karena asuransi syariah telah hadir.

Nahdlatul Ulama, salah satu kelompok sosial Islam Indonesia, mengatakan pada Musyawarah Nasional Ulama NU tahun 1992 di Bandar Lampung bahwa asuransi jiwa diharamkan kecuali jika memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Asuransi harus termasuk (tabungan).
- b. Anggota program asuransi harus memiliki niat untuk menyisihkan uang.
- c. Perusahaan asuransi menginvestasikan uang menggunakan praktik etis yang sesuai dengan hukum Islam dan bebas dari gharar, maisir, dan riba.
- d. Uang yang dibayarkan kepada pihak asuransi tidak hilang jika peserta menarik diri sebelum batas waktu.

## **B. Asuransi Jiwa**

### **1. Pengertian Asuransi Jiwa**

Untuk asuransi diri, asuransi jiwa menawarkan perlindungan terhadap kehilangan nyawa dan cedera yang tidak disengaja. Keluarga, ahli waris, atau orang yang ditunjuk dalam hal seseorang tidak mempunyai ahli waris, yang akan menerima santunan sesuai dengan kesepakatan dalam hal terjadi kematian. Peserta yang terluka atau yang masih hidup setelah kecelakaan yang tidak mengakibatkan kematian akan diberikan ganti rugi.

### **2. Pengertian Asuransi Jiwa Syariah**

Asuransi Melalui investasi berupa aset dan/atau tabarru, yang menawarkan pola



pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perjanjian) yang sejalan dengan syariah, sejumlah orang/pihak berusaha saling melindungi dan membantu (Ramadhani & Lestari, 2019).

Asuransi jiwa berdasarkan hukum syariah melindungi orang. Peserta asuransi jiwa syariah saling mendukung dan menjaga satu sama lain dengan berdonasi ke Dana Tabarru. Dana tabarru adalah kumpulan dana amal yang terdiri dari sumbangan anggota Asuransi Jiwa Syariah yang bersedia membantu satu sama lain jika terjadi risiko. Untuk mengatasi risiko tertentu, dana tersebut kemudian ditangani sesuai dengan prinsip syariah dan di bawah arahan Dewan Pengawas Syariah (DPS)(Mapuna, 2019).

Asuransi jiwa syariah didirikan atas gagasan perlindungan dan bantuan timbal balik di antara anggota melalui sumbangan ke Dana Tabarru, sekelompok dana amal yang terdiri dari uang yang diberikan oleh peserta asuransi yang berjanji untuk saling membantu jika terjadi bahaya. Asuransi takaful dan asuransi syariah Takaful adalah nama lain dari asuransi syariah. (Awawa, 2021).

### **3. Tujuan Asuransi Jiwa Syariah**

- a. Seseorang yang mendaftar di asuransi syariah dapat menerima klaim atas premi yang telah mereka bayarkan kepada penanggung. Tujuan asuransi syariah adalah untuk melindungi peserta dari bahaya yang ada saat ini jika mereka menderita musibah, termasuk sakit atau kematian, dan secara khusus memberikan klaim atau santunan kepada peserta dan ahli waris yang ditinggalkan.
- b. Memperoleh asuransi syariah memiliki dua tujuan yaitu memberikan perlindungan dan memberikan uang investasi atau tabungan yang dibayarkan sampai dengan akhir waktu akad.

### **4. Manfaat Asuransi Jiwa syariah**

- a. Asuransi jiwa syariah menawarkan banyak keuntungan, namun kebanyakan orang masih belum menyadarinya. Berikut ini adalah beberapa keuntungan dari asuransi: meringankan beban keuangan kesehatan. Jika seseorang jatuh sakit, penyedia asuransi

- akan menanggung biaya medis terkait sesuai dengan pengaturan atau kontrak yang disepakati.
- b. Menerima tabungan premi bulanan sesuai dengan kontrak yang ditandatangani.
  - c. Menerima pengembalian dari investasi yang dilakukan dan didistribusikan sesuai dengan akad yang digunakan.
  - d. Saling membantu karena salah satu akad yang digunakan adalah akad tabarru, yaitu akad saling tolong menolong. Dengan melakukan ini, pahala adalah hadiah, seperti ketika seseorang meninggal dunia dan orang lain memberikan uang kepada keluarga yang ditinggalkannya, membebaskan mereka dari beban keuangan seperti biaya pemakaman atau biaya lainnya.
  - e. Ketika peserta meninggal dunia, ahli waris akan menerima manfaat dalam bentuk uang tunai.

## 5. Produk Mitra Mabru Plus

Polis asuransi ini memungkinkan Anda untuk mempersiapkan uang tabungan Anda untuk menunaikan ibadah umrah, haji, atau tujuan lainnya sejak usia muda dengan tetap menyisihkan sebagian dari gaji Anda.

Berhubung ibadah haji membutuhkan biaya yang tidak sedikit, Mitra Mabru Plus, salah satu produk Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah, sebaiknya digunakan untuk persiapan keuangan yang memadai. Persembahan semacam ini menggabungkan komponen gotong royong dalam menghadapi kematian dan tabungan.

Manfaat dari Produk Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Mitra Mabru Plus ini adalah:

- a. Apabila pemegang polis/nasabah meninggal dunia dalam masa asuransi, selain nilai manfaat asuransi, ahli waris juga berhak atas akumulasi dana investasi pemegang polis menurut kronologi saat ini dan uang titipan menurut kronologi saat ini. Menerima beberapa kompensasi amal. Jawabannya adalah tabel tahun.
- b. Pemegang polis akan menerima akumulasi uang investasi dan pembayaran Mudarava yang terkumpul jika mereka masih hidup pada akhir periode polis.

- c. Jika peserta menarik diri selama periode polis, pemegang polis akan menerima akumulasi dana investasi peserta sesuai tabel tahun berjalan, dan akumulasi simpanan peserta akan dikembalikan.

Akad yang digunakan dalam penawaran Mitra Mabru Plus, yang termasuk komponen Syariahnya, adalah sebagai berikut:

- a. Dalam kontrak subsidi yang dikenal dengan Kontrak Tabaru, setiap anggota menyumbangkan uang ke Dana Tabaru, yang digunakan untuk membantu peserta lainnya.
- b. Akad Wakalah Bil Ujrah adalah akad yang dilakukan oleh para anggotanya, baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama, dalam suatu bisnis yang bertujuan komersial dan yang memungkinkan bisnis tersebut bertindak sesuai dengan kekuasaan atau wewenang yang diberikan dalam bentuk Ujrah.
- c. Akad Mudharabah adalah pengaturan kelompok atau individu yang menunjuk korporasi dengan tujuan komersial sebagai mudharib untuk mengelola investasi dana tabbaru dengan sistem bagi hasil (nisbah). (Ramadani, 2020).

## **C. Pelayanan**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah ikhtiar untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu persiapan (membantu apa yang dibutuhkan seseorang). Dalam bentuknya yang paling dasar, layanan adalah serangkaian tindakan yang membentuk suatu prosedur. Proses pemenuhan kebutuhan melalui tindakan orang lain merupakan salah satu proses pelayanan yang terjadi secara teratur dan terus-menerus sepanjang hidup seseorang dalam masyarakat.

Menurut Groomros (2015) layanan adalah kegiatan atau urutan kegiatan yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) yang terjadi sebagai hasil interaksi antara konsumen atau pelanggan dan staf atau objek lain yang ditawarkan oleh organisasi penyedia layanan yang dirancang untuk mengatasi masalah. . konsumen atau klien (Muhammad Arif, 2020). (Muhammad Arif, 2020).

Menurut Philip Kotler (2016) layanan adalah setiap tindakan atau manfaat yang

mungkin diberikan oleh satu pihak ke pihak lain yang terutama tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu dan penciptaannya mungkin terkait atau tidak terkait dengan produk fisik.

Menurut R.A. Supriyono (2016), pelayanan adalah kegiatan yang direncanakan oleh perusahaan dengan mempertimbangkan permintaan pelanggan yang berkepentingan untuk memenuhi permintaan mereka dan meninggalkan kesan abadi. Klien akan merasa senang dengan pelayanan yang baik. Layanan sangat penting dalam memikat pelanggan untuk menggunakan produk atau layanan yang diberikan. Menurut definisi lain, jasa adalah setiap tindakan atau keuntungan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain yang pada dasarnya tidak berwujud, tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu, dan mungkin atau mungkin tidak terkait dengan penciptaan barang fisik.

Dengan demikian kita dapat mengatakan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau keuntungan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain yang pada dasarnya tidak berwujud, tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, dan yang produksinya dapat atau tidak dapat dihubungkan dengan barang yang berwujud. (Hasibuan, 2005).

## 2. Dasar-Dasar Pelayanan

Pelanggan harus menerima layanan yang luar biasa dari bisnis asuransi. Pelayanan prima (*excellent service*) adalah semacam tindakan individu atau kelompok yang berusaha memberikan kepuasan kepada klien dan pelanggan yang mereka butuhkan dalam suatu produk atau jasa. Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam rangka memberikan pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Miliki kepercayaan diri, mudah didekati, dan tersenyum.
- b. Jika Anda sudah mengetahui namanya, tersenyumlah dan cobalah untuk mengucapkannya.
- c. Tetap tenang, sopan, hormat, dan penuh perhatian pada setiap percakapan.
- d. Gunakan kata-kata yang sopan dan tepat.
- e. Bertanggung jawab dari awal hingga akhir.

Setiap bisnis berusaha untuk menjadi yang terbaik di mata kliennya. Konsumen pada dasarnya menginginkan layanan terbaik, yang berarti bisnis harus menyadari layanan yang baik agar dapat sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Pokok-pokok pelayanan

menurut Sugiarto yang harus dipahami adalah:

- 1) Memusatkan Perhatian kepada nasabah, yaitu dengan:
  - a. Perhatikan baik-baik apa yang dikatakan konsumen dan jangan menyela.
  - b. Perhatikan bahasa tubuh Anda dan miliki sikap yang nyaman dan tenang.
  - c. Tersenyum dan menatap mata pelanggan saat berbicara.
  - d. Waspadai ekspresi wajah Anda dan tersenyumlah terus-menerus.
- 2) Memberikan Pelayanan yang Efisien, yaitu dengan:
  - a) Setelah melayani satu pelanggan, segera layani pelanggan berikutnya.
  - b) Memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya.
  - c) Berinteraksi dengan konsumen sesuai kebutuhan.
  - d) Persiapkan langkah selanjutnya.
  - e) Lanjutkan layanan sampai selesai.
- 3) Meningkatkan Perasaan Harga Diri Nasabah, yaitu dengan:
  - a) Segera mengetahui keberadaan konsumen.
  - b) Mengabaikan klien, terlepas dari seberapa cerdas Anda.
  - c) Benar-benar memuji
  - d) Memperlakukan setiap konsumen sebagai individu yang unik.
- 4) Membina Hubungan Baik dengan Nasabah, yaitu dengan:
  - a) Perhatikan apa yang dikatakan konsumen tanpa menyela.
  - b) Tunjukkan empati dan gunakan bahasa yang tulus untuk menyampaikan bahwa Anda mengetahui perasaan pelanggan.
  - c) Memperhatikan klien dan bekerja untuk mengatasi masalah mereka (Muhammad Arif, 2020).

### **3. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik**

Layanan pelanggan yang baik memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik
 

Sarana dan prasarana yang disediakan merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam melayani klien Anda karena konsumen ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan.
- b. Tersedia karyawan yang baik

Petugas yang melayani Anda bertanggung jawab atas kenyamanan Anda. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik. Petugas juga harus reseptif, fasih, menghibur, dan cerdas.

c. Bertanggung jawab kepada nasabah dari awal hingga selesai

Setiap pegawai harus dapat menyelesaikan suatu kegiatan pelayanan dari awal hingga akhir.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Penanggung jawab diharapkan untuk mematuhi proses saat berbicara dengan klien.

Layanan yang ditawarkan bergantung pada jadwal dan membutuhkan pekerjaan khusus karena mereka harus memenuhi permintaan klien.

e. Mampu berkomunikasi

Setiap konsumen harus dapat berbicara dengan agen secara pribadi dan memahami kebutuhan mereka. Ini menyiratkan bahwa mereka tidak boleh menggunakan jargon yang sulit dipahami dan harus dapat berbicara dalam bahasa Inggris yang sederhana dan dapat dimengerti.

f. Berusaha memenuhi kebutuhan nasabah

Eksekutif harus memahami dan dengan cepat menanggapi kebutuhan dan keinginan pelanggan mereka.

#### 4. Asas-Asas Pelayanan

Dalam menawarkan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik harus tetap memperhatikan cita-cita pelayanan publik. Keputusan Menpan 63/2003 mencantumkan hal-hal berikut sebagai pedoman pelayanan publik:

a. Transparansi

Transparansi dilayani dengan baik, terbuka, dan jelas bagi semua pihak yang membutuhkannya.

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah sesuatu yang dapat didefinisikan dalam hal persyaratan hukum.

c. Kondisional

Hal ini memerlukan ketaatan pada prinsip-prinsip efektivitas dan efisiensi sambil menghormati persyaratan dan kapasitas penyedia dan penerima layanan.

d. Partisipatif

Partisipatif mengacu pada peningkatan keterlibatan masyarakat dalam penyampaian layanan publik dengan mempertimbangkan kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka.

e. Kesamaan hak

Persamaan hak menunjukkan bahwa tidak ada diskriminasi berdasarkan suku, ras, agama, kelas sosial, jenis kelamin, atau kondisi ekonomi seseorang.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Baik yang memberikan maupun menerima pelayanan publik harus menjunjung tinggi hak dan kewajibannya masing-masing (Harahap, 2019).

## 5. Standar Pelayanan

Standar pelayanan wajib diungkapkan sebagai jaminan kepastian kepada pelanggan atas semua penyelenggaraan pelayanan publik. Penerima layanan atau pemasoknya harus mematuhi kriteria layanan tertentu. Persyaratan untuk pelayanan publik adalah:

a. Prosedur Pelayanan

proses pengaduan standar untuk pengguna dan penyedia layanan.

b. Waktu Penyelesaian

Dari saat aplikasi diterima hingga keluhan diselesaikan, keputusan diambil.

c. Biaya Pelayanan

Biaya dan biaya layanan, termasuk yang ditetapkan selama penyediaan layanan.

d. Produk Pelayanan

Kondisi yang disepakati akan berlaku untuk hasil layanan.

e. Sarana dan Prasarana

penyediaan infrastruktur dan alat untuk layanan oleh penyedia layanan.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Atas dasar informasi yang diperlukan, kompetensi, kemampuan, sikap, dan perilaku, keputusan yang tepat harus dibuat.

## 6. Etika dalam Pelayanan

Islam memiliki dua definisi etika. Artinya, etika datang pertama sebagai moralitas, yang terdiri dari cita-cita dan standar tertentu yang mengarahkan dan mengarahkan semua kehidupan, termasuk keberadaan manusia.

Etika berasal dari bahasa Yunani *ethos* yang berarti kebiasaan. Dia mengacu pada kebiasaan (kehidupan), tetapi tidak dalam pengertian tradisional; sebaliknya, dia membahas etiket berdasarkan esensi kebaikan dan kejahatan, atau sifat dasar manusia; akibatnya, etika adalah teori yang membandingkan manfaat tindakan manusia (Ahmad, 2005).

Etika juga dapat dianggap sebagai sistem perilaku berdasarkan kebiasaan yang mengarah pada tindakan baik dan salah. Sebagai penyedia layanan lokal, mereka membutuhkan perawatan dan perawatan yang menenangkan melalui nada staf mereka yang baik dan sopan. Di sisi lain, etika mengacu pada tata krama, mentalitas yang memengaruhi tubuh dan jiwa, membimbing cita-cita moral, dan menggerakkan hati nurani.

Etika biasanya mengatur kode etik seperti sikap dan perilaku, penampilan, pakaian, pola bicara, gerak tubuh, dan bagaimana pertanyaan dijawab. Kejujuran (*al-amanah*), menjaga diri (*al-iffah*), perlakuan yang benar (*ihsan*), kebenaran (*adl*), keberanian (*syaja'ah*), dan rasa malu (*suduh*) adalah contoh sikap dan perilaku (*mahmudah*) yang terpuji." Klausula umum yang diatur oleh standar etika meliputi:

- a. Komponen terpenting dari etika pelayanan adalah sikap dan praktik. Perilaku dan sikap yang sebenarnya harus selaras dengan kepribadian seseorang dan merek perusahaan.
- b. Landasan penampilan seseorang adalah pakaian, ucapan, gerak tubuh, sikap, dan perilaku mereka.
- c. Apa yang Harus Dipakai Dalam pengaturan ini, polisi harus berpakaian menarik, rapi, dan tidak najis. Harap kenakan seragam yang disediakan untuk polisi selama jam yang ditentukan.
- d. Pidato mengacu pada bagaimana Anda berinteraksi dengan pelanggan. Ini sangat penting. Karyawan harus berkomunikasi dengan jelas, ringkas, dan tanpa bertele-tele saat mendiskusikan keinginan pelanggan.
- e. Gestur dapat dibuat dengan tangan, wajah, mata, tungkai, batang tubuh, atau kaki.
- f. Teknik Bertanya Karyawan harus menggunakan kreativitas untuk berbicara dengan cara yang menarik bagi pelanggan. Di sisi lain, pelanggan yang sering bertanya kepada staf harus dapat mendengar dengan jelas (Kasmir, 2006).

## **7. Pelayanan dalam Islam**



The Encyclopedia of Islam menyatakan bahwa melakukan layanan yang sejalan dengan pedoman Syariah diperlukan. Oleh karena itu pelayanan di PT. AJS Bumiputra Cabang Medan harus lebih berkonsentrasi untuk memastikan bahwa setiap orang mengetahui aturan dan nilai-nilai yang digariskan dalam ajaran Islam. Islam sangat menekankan validitas penyediaan layanan yang sepenuhnya memuaskan harapan pelanggan.

Ide layanan Islam adalah:

a. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*)

Memberikan pelayanan terbaik kepada sesama adalah usaha yang sangat mulia yang dapat membawa kebaikan bagi mereka yang melakukannya.

b. Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*)

Tantangan hidup sehari-hari tetap ada, terlepas dari Syariah Islam. Hanya diharapkan sila-sila hukum Islam dapat mengurangi penderitaan (Khatimah, 2011).

c. Prinsip Persamaan (Musawah)

Semua manusia itu sama karena mereka memiliki nenek moyang yang sama dengan Adam yang membentuk mereka dari bumi. Karena setiap orang adalah manusia, tidak ada manfaat individu karena hal ini. Hanya ada dua jenis orang dalam Islam. Kategori pertama terdiri dari orang-orang yang lurus, saleh, dan sangat dimuliakan di sisi Allah. Kategori kedua terdiri dari orang-orang yang memberontak (Fajir), yang tercela di sisi Allah.

d. Prinsip Saling Mencintai (Muhabbah)

Cinta yang dibagi, atau mencintai saudara seperti diri sendiri. Karyawan membantu konsumen dengan memperlakukan mereka dan diri mereka sendiri dengan baik.

e. Prinsip Lemah Lembut (*Al-Layyin*)

Keras di sini mengacu pada penggunaan bahasa yang kasar. Al Hasan menyatakan, "Pelajaran dari Muhammad Shararaf Alaihi Wasalam, kepada siapa dia diutus dalam karakter yang mulia ini, adalah bersikap baik.

f. Prinsip Kekeluargaan (ukhuwah)

Uqwa adalah saudara laki-laki dan perempuan yang berbagi agama yang sama serta persaudaraan nonagama, sebagaimana disebutkan secara khusus dalam Al-Qur'an.

Validitas tindakan kebajikan ditekankan dalam Islam. Islam mendefinisikan perbuatan mulia sebagai:

- a. Layanan ditawarkan dengan cara yang memberikan pelanggan jumlah kepuasan tertinggi.
- b. Penyedia layanan memiliki tantangan, tetapi pelanggan mengabaikannya.
- c. Jika terjadi kesalahan layanan pelanggan, Anda tidak akan kecewa lagi dengan pekerjaan pelaksana perwakilan layanan.

Fakih dan Wijayanto (2016) menegaskan bahwa pemimpin umat Islam (pemimpin urusan umat) harus memiliki semangat cinta-kebenaran, bijaksana, amanah, jujur, dan jujur. Harus ada keinginan untuk membantu, keinginan untuk melayani masyarakat dengan baik, keinginan untuk bertapa dengan otoritas, keinginan untuk jujur, keinginan untuk melihat komunitas, dan keinginan untuk jujur secara moral. Pada hari kiamat, dia tidak akan dapat menarik perhatian Allah jika negaranya salah atau jika tidak dilakukan dengan benar sesuai dengan norma-norma layanan yang ditetapkan. Allah berfirman dalam surat Al-Isra: 7

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسْتَوْا وَجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا

Artinya: *Jika berbuat baik, (berarti) kamu telah berbuat baik untuk dirimu sendiri. Jika kamu berbuat jahat, (kerugian dari kejahatan) itu kembali kepada dirimu sendiri. Apabila datang saat (kerusakan) yang kedua, (Kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu, untuk memasuki masjid (Baitulmaqdis) sebagaimana memasukinya ketika pertama kali, dan untuk membinasakan apa saja yang mereka kuasai. (RI, 1994).*

Mengenai masalah karma, baik Al-Qur'an maupun Hadits memberikan instruksi yang tepat untuk perilaku bisnis yang benar. Seorang pebisnis Muslim harus menangani urusan mereka sejalan dengan ajaran Quran dan Sunnah. Bersikap sopan adalah landasan perilaku yang benar dan sangat penting untuk bekerja di dunia korporat.

Nabi menyatakan bahwa manajer dan pemilik perusahaan harus memiliki mentalitas pelayan terhadap klien mereka, yang merupakan salah satu ajaran Islam. Oleh karena itu, setiap karyawan yang bekerja harus memiliki sifat-sifat seperti kebaikan,

keramahan, dan mental pelayanan.

## **D. Klaim**

### **1. Pengertian Klaim**

Seorang peserta atau klien bisa mendapatkan hak berdasarkan kontrak dengan mengklaim. Modul Berlisensi AAJI mendefinisikan klaim sebagai klaim yang dibuat oleh pemegang polis untuk layanan atau janji yang dibuat oleh perusahaan asuransi saat polis asuransi dibuat. Hak yang dikenal sebagai klaim adalah hak yang diwajibkan oleh perusahaan asuransi berdasarkan kontrak untuk menghormatinya.

Klaim tersebut dirinci menjadi empat komponen oleh DSN-MUI dalam fatwanya tentang asuransi:

- a. Klaim diselesaikan sesuai dengan kesepakatan yang dibuat pada saat akad.
- b. Bergantung pada jumlah premi asuransi yang dibayarkan, jumlah tagihan dapat berubah.
- c. Perusahaan berkewajiban untuk menjunjung tinggi hak-hak Peserta sehubungan dengan segala tuntutan yang timbul dari Kontrak Tijarah.
- d. Klaim Kontraktual Taval adalah hak Peserta yang, sampai tingkat yang ditentukan dalam kontrak, dapat ditegakkan terhadap Perusahaan.

Ganti rugi yang dipersengketakan, seperti tuntutan akibat berakhirnya kontrak, tuntutan kecelakaan, atau tuntutan kematian, adalah tuntutan asuransi, yang didefinisikan sebagai ganti rugi yang diberikan oleh perusahaan asuransi kepada pemegang polis atau penggantinya sesuai dengan ketentuan. dari kontrak. faktur, tagihan medis, dll. Akibatnya, perusahaan asuransi, atau penanggung, bertanggung jawab untuk melaksanakan ketentuan polis asuransi dalam hal klaim asuransi. Uang dari Dana Tabar antara peserta dan nasabah digunakan untuk membayar santunan peserta, baik asuransi kesehatan, kecelakaan, maupun kematian. (Anwar, 2007).

### **2. Prinsip-Prinsip Klaim**

Petugas klaim harus memperhatikan beberapa pedoman sejak berkas klaim

diterima sampai peserta mendapatkan penggantian:

a. Tepat Waktu

Dengan kata lain, tagihan harus dibayar pada saat itu dilakukan. Waktu yang diperlukan untuk klaim dibayarkan ke perusahaan asuransi syariah umumnya bervariasi. Dia memiliki batas waktu 30 hari mulai 1 Januari, tetapi hanya jika pengajuan klaim selesai.

b. Tepat Jumlah

Yang dimaksud dengan "jumlah pasti" adalah suatu tuntutan yang harus dibayarkan kepada peserta sesuai dengan ganti rugi yang menjadi hak peserta atau ahli warisnya, atau sesuai dengan jumlah kerugian peserta atau maksimum yang menjadi haknya.

c. Tepat Orang

Pemegang Hak menyiratkan bahwa premi asuransi harus dibayarkan kepada pemegang hak yang bersangkutan. Menurut aturan ini, jika polis tidak secara khusus menyebutkan ahli waris, korporasi tidak akan memberikan kompensasi kepada ahli waris. Untuk membayar pertanggungan asuransi, kami memerlukan dokumentasi yang sah.

### 3. Jenis-Jenis Klaim

Polis asuransi Anda telah diselesaikan. Dia sekarang ingin menerima kompensasi yang seharusnya dia terima. Ada berbagai bentuk klaim:

a. Klaim habis kontrak

Klaim semacam ini adalah klaim yang dilakukan peserta setelah kontrak mencapai batas yang telah ditentukan sebelumnya (misalnya 15 tahun). Permintaan pemutusan kontrak untuk item dengan atau tanpa tabungan mungkin merupakan bentuk klaim ini.

b. Klaim meninggal dunia

Klaim semacam ini disebabkan oleh meninggalnya peserta. Pihak berwenang atau pihak lain yang berkepentingan dengan manfaat asuransi, seperti bank atau agen pembayaran sewa, juga dapat mengajukan klaim atas nama ahli waris yang ditunjuk polis.

c. Klaim nilai tunai

Klaim untuk nilai uang adalah salah satu yang dibuat oleh peserta karena tidak

- berlanjutnya kontrak. Peserta dapat membuat klaim ini kapan saja. Perjanjian ini akan berakhir secara otomatis setelah klaim ini diajukan. Satu-satunya kategori produk dengan klaim nilai uang adalah yang memiliki komponen tabungan. Produk tanpa fitur tabungan tidak dapat diklaim memiliki nilai finansial (Sula, 2004).
- d. Klaim nilai tunai sebagian
- Jika asuransi telah mencapai tahun kedua, masih berlaku, dan jumlah maksimum yang dapat diambil adalah 50% dari saldo tabungannya, peserta dapat mengajukan klaim sebagian nilai tunai. meningkatkan. Karena sesuai dengan pinjaman dan peserta rentan terhadap biaya bunga jika pinjaman tidak dikembalikan, klaim semacam ini dikenal sebagai klaim "pinjaman polis" dalam asuransi konvensional. Penerimaan nilai finansial peserta tertentu tidak dikenakan denda atau bunga terlarang, berbeda dengan asuransi syariah. Hal ini karena uang yang disita pada dasarnya adalah uang peserta sendiri. Baik sebagian nilai finansial dibayarkan atau tidak, peserta bebas.
- e. Klaim biaya perawatan
- Kecuali secara khusus termasuk dalam klausul pengecualian polis asuransi, asuransi biaya medis membayar kerugian peserta yang disebabkan oleh tagihan medis yang timbul sebagai akibat dari penyakit atau kecelakaan.
- f. Klaim tahapan pendidikan
- Klaim yang dilakukan oleh Peserta atas jatuh tempo Dana Pendidikan menurut Polis disebut Klaim Jenjang Pendidikan.

#### 4. Syarat-Syarat Klaim

Berikut syarat-syarat gugatan sebagaimana disampaikan dalam wawancara dengan PT. Customer Manager Robby Roy Irawan di AJS Bumiputera Cabang Medan pada 21 Maret 2022:

- a. Syarat Klaim Dana Tahapan Belajar dan Habis Kontrak
- |                               |          |
|-------------------------------|----------|
| 1) Polis asli + fotocopy      | 2 lembar |
| 2) Foto copy ktp              | 2 lembar |
| 3) Foto copy buku tabungan    | 2 lembar |
| 4) Form klaim 01              | 2 lembar |
| 5) Form klaim 02 (reselling)* | 2 lembar |

- b. Syarat Klaim Meninggal Dunia
- 1) Polisasli + fotocopy 2 lembar
  - 2) Fotocopy ktp bertanggung 2 lembar
  - 3) Fotocopy buku tabungan waris 2 lembar
  - 4) Fotocopy yktp ahli waris 2 lembar
  - 5) Fotocopykartu keluarga 2 lembar
  - 6) Fotocopy buku nikah 2 lembar
  - 7) Surat keterangan meninggal dari kelurahan  
Leges Kecamatan 2 lembar
  - 8) Rekam medis rumah sakit 2 lembar
  - 9) Surat keterangan meninggal dunia dari kepolisian  
(meninggal kecelakaan) 2 lembar
  - 10) Form klaim 01 sd 06 2 lembar
- c. Syarat Klaim Nilai Tunai
- 1) Polis asli + fotocopy 2 lembar
  - 2) Fotocopy KTP 2 lembar
  - 3) Fotocopy buku tabungan 2 lembar
  - 4) Form penanganan penebusan polis 2 lembar
  - 5) Form 01 2 lembar
  - 6) Form 02 (Reseling) 2 lembar
- d. Syarat Klaim Nilai Tunai Sebagian
- 1) Form pengajuan klaim (dari perusahaan) 2 lembar
  - 2) Polis asli + fotocopy 2 lembar
  - 3) Fotokopi ktp 2 lembar
  - 4) Salinan pembayaran premi terakhir  
(kuitansi asli dibawa) 2 lembar
- e. Syarat Klaim biaya Perawatan
- 1) Form pengajuan klaim (dari perusahaan) 2 lembar
  - 2) Fotokopi ktp 2 lembar
  - 3) Resume medis dari rumah sakit/dokter  
yang merawatnya lembar

4) Fotokopi kartu peserta	2 lembar
5) Rincian biaya pengobatan asli	2 lembar
6) Salinan resep obat dari dokter atau apotek	2 lembar
7) Salinan hasil pemeriksaan laboratorium	2 lembar
8) Polisasli + fotocopy	2 lembar

## 5. Prosedur Penyelesaian Klaim

Metode klaim yang berbeda termasuk yang berikut:

### a. Pemberitahuan klaim

Setelah suatu kejadian yang diperkirakan akan membuat tertanggung mengalami kerugian, tertanggung atau orang yang mewakilinya segera melapor kepada penanggung. Laporan tertulis diperlukan untuk mendukung laporan lisan. Tertanggung pertama-tama akan diberikan informasi lebih lanjut tentang apa yang harus dilakukan dan dokumen mana yang harus diisi oleh tertanggung.

### b. Keabsahan Polis (*Validity of Policy*)

Penanggung memeriksa kumpulan kertas pertama pada poin satu berdasarkan laporan klaim untuk menentukan:

- 1) Keabsahan (legitimasi) polis, yang berarti bahwa
- 2) Polis yang bersangkutan telah diterbitkan sebagaimana mestinya dan/atau tidak aspal (asli tetapi palsu);
- 3) Tidak ada yang mencegah pembatalan polis, seperti tertanggung gagal membayar premi pada batas waktu;
- 4) Tidak ada pelanggaran ketentuan atau jaminan polis yang membuat polis batal; Polis tersebut belum dicabut; (membatalkan sendiri)

### c. Masa berlaku/jangka waktu (periode) polis masih berjalan.

Jika ditentukan bahwa polis tidak sah atau masa berlaku polis telah lewat, klaim segera ditutup dan tertanggung diberitahu. Tindakan selanjutnya akan dilakukan jika kesimpulan polisi dapat dipercaya.

### d. Keabsahan Klaim (*Validity of Claim*)

Penelitian sedang dilakukan saat ini pada:

- 1). Apakah kejadian yang diduga terjadi selama jangka waktu polis
- 2). Prosedur klaim dilanjutkan jika kejadiannya merupakan risiko yang ditanggung polis dan terjadi selama masa pertanggungan dan merupakan akar kerugian yang ditanggung polis (Anwar, 2007).

e. Bukti klaim kerugian

Peserta yang mengalami bencana wajib memberikan informasi lengkap dan bukti kerugiannya. Tujuan ini sangat penting bagi peserta yang mengalami musibah karena mengharuskan mereka untuk mengajukan klaim tertulis dengan menggunakan standar “claim sheet” yang dibuat untuk setiap kelas perusahaan (COB), yang diperlukan untuk melengkapi dokumen pengajuan sesuai dengan industri asuransi Indonesia.

f. Analisis Klaim (*Claim Assessment*)

Sekalipun telah diketahui bahwa kejadian tersebut merupakan risiko yang ditanggung oleh polis, pada saat ini ditentukan apakah kerugian tersebut ditanggung oleh polis atau tidak.

- 1). Apakah tertanggung telah memenuhi semua persyaratan yang digariskan dalam klausul polis dan tidak melanggar jaminan yang mengakibatkan hilangnya hak pertanggungan.
- 2). Bila diperlukan, lakukan survei untuk mengumpulkan informasi dan menentukan tingkat kerugian dan kerusakan.
- 3). Bila diperlukan, tunjuk penilai kerugian asuransi (adjuster) untuk membantu penanganan klaim.
- 4). Memberikan data kepada reasuradur sesuai dengan risk spread untuk polis yang bersangkutan.
- 5). Hitung ganti rugi yang harus dibayar.

g. Penyelidikan

Analisis administrasi dilakukan pada saat penanggung menerima laporan dan dokumen pendukung lainnya. Setelah titik ini tercapai, perusahaan asuransi akan menentukan apakah akan segera meluncurkan penyelidikan lapangan atau, jika perlu, menyewa penilai independen. Selain itu untuk menentukan besarnya kerugian yang diderita. Apakah klaim ditanggung oleh polis atau tidak tergantung pada laporan survei



atau adjuster.

#### h. Penyelesaian klaim

Dinyatakan bahwa pembayaran klaim tidak boleh terjadi lebih dari 30 hari setelah dibuat kesepakatan mengenai besaran ganti kerugian sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### i. Penutupan Berkas Klaim

Frasa ini menunjukkan bahwa masalah klaim telah ditangani, baik dengan pembayaran atau penolakan. Kasus klaim tidak dapat diselesaikan jika tertanggung belum menerima putusan atas klaimnya atau jika ada ketidaksepakatan atas jumlah ganti rugi atau siapa yang harus disalahkan (apakah risiko dijamin atau tidak).

### 6. Klaim dalam Perspektif Islam

Padahal, asuransi sudah menjadi bagian dari ajaran Islam sejak zaman Nabi Muhammad SAW. Menurut ulama ad-diyah tertentu *ala al-qilah*, pengertian asuransi syariah telah diperkenalkan atau paling tidak sebelumnya. Jauh sebelum Islam, suku-suku Arab mempraktekkan *al-qilah*. Nabi dan para pengikutnya juga terlibat dalam praktik asuransi. Hukum Islam mengizinkan asuransi selama prosedur tertentu diikuti, termasuk yang melibatkan kontrak, administrasi dana, dana investasi, kepemilikan, aspek komponen premi, dan masalah yang berkaitan dengan metodologi operasi yang ditetapkan berdasarkan Al-Qur'an dan Sunnah.

Rekening tabarru, atau sumbangan kebajikan yang dimaksudkan oleh anggota untuk memberikan bantuan timbal balik ketika peserta lain terkena musibah, merupakan sumber pembayaran klaim asuransi syariah (Anwar, 2006). Pembayaran klaim perusahaan merupakan bagian dari kewajiban timbal balik peserta yang dituangkan dalam kontrak atau perjanjian asuransi, yang meliputi kewajiban peserta untuk membayar sejumlah premi sebagai tertanggung dan kewajiban perusahaan untuk membayar klaim sebagai penanggung jika terjadi bencana atau kematangan. Berkas klaim awalnya akan didaftarkan untuk mencegah penyebaran berkas sebelum diverifikasi. Tujuan dari administrasi klaim adalah untuk memvalidasi file klaim dan melaksanakan kewajiban kontrak, terlepas dari apakah suatu klaim memenuhi syarat untuk pembayaran atau tidak. Setiap dokumen yang diterima, termasuk surat klaim, polis, peristiwa kerugian yang masih dicakup oleh kontrak

atau pengecualian polis, tidak melibatkan penipuan, dan tidak melanggar aturan, akan diverifikasi.

Mengetahui jumlah klaim keseluruhan dan panjang polis datang setelah memeriksa file klaim di input data untuk pencatatan. Selain itu, berkas klaim dapat dianalisis untuk menentukan apakah klaim disetujui atau ditolak. Jika klaim sesuai dengan aturan, departemen keuangan kemudian akan membayar pemegang polis untuk klaim tersebut.

## E. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2. 1**

### Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Nimas Ayu Ramadhan i, “Implementasi <i>Good Corporate Governance</i> (GCG) dalam Pelayanan Penyelesaian Klaim.”(M Nurlina, 2020)	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan desain penelitian deskriptif. menggunakan sumber data berupa observasi (AJB Bumiputera 1912 cabang Blitar), wawancara (kepala	Temuan penelitian menunjukkan kurangnya penjelasan atas informasi asuransi yang lebih detail yang diberikan oleh agen kepada nasabah, terjadinya waiting list karena banyaknya pemegang	Penelitian dari Nimas Ayu mengkaji tentang bagaimana Implementasi <i>Good Corporate Governance</i> (GCG) dalam Pelayanan Penyelesaian Klaim. Sedangkan	Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang lakukan adalah sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif.

		cabang, personalia klaim, staf administrasi, dan bagian keuangan), dan dokumentasi (Profil AJB Bumiputera 1912 cabang Blitar).	polis yang mengajukan klaim, ketidaksesuaian/kurangnya persyaratan yang telah ditentukan, dan hilangnya polis atau kwitansi asuransi jiwa sebagai bukti pembayaran premi.	kajian peneliti tentang bagaimana Implementasi Pelayanan dalam Penyelesaian Klaim pada Produk Mitra Mabrur Plus.	
2	Liska Febrianti dan Wahyu Syarvina, “Analisis Kemudahan Prosedur Klaim JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja) terhadap Kepuasan Pelayanan di BPJS	Penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif, dengan mengumpulkan data wawancara, observasi dan kajian literatur.	Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Utara mengikuti proses yang benar dalam mengklaim uang jaminan kecelakaan kerja (jkk). Hal ini tentunya harus dilakukan	Peneliti dari Liska Febrianti dan Wahyu Syarvina, Mengkaji tentang bagaimana proses Kemudahan Prosedur Klaim JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja) terhadap	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan sekarang adalah sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif.

	<p>Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.” (Febrianti &amp; Syarvina, 2022)</p>		<p>secara efektif dan memberikan kemudahan bagi peserta guna meningkatkan kualitas pelayanan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Medan Utara.</p>	<p>Kepuasan Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan. Sedangkan kajian peneliti tentang bagaimana Implementasi Pelayanan dalam Penyelesaian Klaim pada Produk Mitra Mabrur Plus.</p>	
3	<p>Rosyidah Umpu Malwa, “Analisis Pelayanan Klaim Meninggal Dunia Terhadap Kepuasan Nasabah (Ahli Waris)</p>	<p>Memanfaatkan pendekatan kualitatif, investigasi ini. Strategi ini berangkat dari kejadian yang terjadi di lapangan. Peneliti melakukan observasi dengan mendatangi</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan klaim kematian pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (ahli waris) di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) kantor cabang Palembang</p>	<p>Penelitian dari Rosyidah Umpu Malwa mengkaji tentang bagaimana pelayanan klaim meninggal dunia terhadap</p>	<p>Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti sekarang lakukan adalah sama-sama menggunakan metode deksriptif</p>

	pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero).” (Malwa, 2020)	kantor cabang Palembang PT. Asuransi Jiwasraya (Persero).	sudah sesuai dengan ketentuan yang ada yaitu petugas pertanggung jawaban dan nasabah telah mengikuti proses administrasi dan persyaratan yang dibutuhkan untuk mengajukan klaim.	kepuasan nasabah (Ahli Waris). Sedangkan kajian peneliti tentang bagaimana Implementasi Pelayanan dalam Penyelesaian Klaim pada Produk Mitra Mabrur Plus.	kualitatif.
4	Hery Junita Setyorini, “Pengaruh Pelayanan Klaim dan Peran Agen terhadap Permintaan Asuransi Jiwa Berbasis Syariah.”(	Metodologi kuantitatif, seperti penelitian survei dengan pendekatan korelasional, digunakan dalam penelitian ini. Dengan menggunakan prosedur random	Temuan penelitian mendukung pernyataan pertama, menunjukkan bahwa tidak ada manfaat dan pemrosesan klaim tidak terlalu terpengaruh. Artinya,	Penelitian dari Hery Junita mengkaji tentang bagaimana Pengaruh Pelayanan Klaim dan Peran Agen terhadap permintaan Asuransi	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti sekarang lakukan adalah sama-sama meneliti tentang

	Setyorini, 2018)	sampling langsung, sampel penelitian dipilih. Teknik pengumpulan data yang meliputi wawancara, observasi, angket, dan dokumentasi	Layanan Klaim tidak dapat mendorong permintaan akan Asuransi Jiwa berbasis syariah. Kedua, ada efek menguntungkan yang berdampak besar pada pekerjaan agen. Jadi, penggunaan agen dapat menyebabkan peningkatan permintaan asuransi jiwa berbasis syariah.	Jiwa Berbasis Syariah. Sedangkan kajian peneliti tentang bagaimana Implementasi Pelayanan dalam Penyelesaian Klaim pada Produk Mitra Mabrur Plus.	pelayanan klaim.
5	Silviyanti, "Pengaruh Premi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	Penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai metode	Hasil penelitian menunjukkan bahwa premi dengan nilai sig $0,004 < 0,05$ berpengaruh signifikan	Penelitian Silviyanti mengkaji tentang bagaimana Pengaruh Premi dan	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti sekarang

	PT. Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu. ”(Silviyanti, 2019)	pengumpulan data dalam penelitian kualitatif.	terhadap kebahagiaan pelanggan. Dengan nilai sig 0,000, 0,05, dan koefisien determinasi adjusted square 0,591, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menghasilkan persentase kontribusi pengaruh faktor premium dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 59,1%.	Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga. Sedangkan kajian peneliti tentang bagaimana Implementasi Pelayanan dalam Penyelesaian Klaim pada Produk Mitra Mabrut Plus.	lakukan adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan klaim.
6.	Amanta Barqah H. Harahap,	Penelitian ini menggunakan teknik penelitian	Temuan penelitian menunjukkan bahwa,	Penelitian dari Amanta Barqah	Persamaan penelitian ini dengan

<p>“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Kerugian di PT. Asuransi ASEI Indonesia Persero Cabang Medan.”(Harahap, 2019)</p>	<p>kuantitatif. Purposive sampling digunakan sebagai metode sampel. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data, dan kuesioner dibagikan. Uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas merupakan analisis yang diperlukan. Uji t, uji f, regresi linier berganda, dan uji koefisien determinasi semuanya digunakan dalam prosedur</p>	<p>pertama, faktor tangible berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah terhadap asuransi kerugian, kedua, reliabilitas berpengaruh positif dan signifikan, ketiga, tanggapan terhadap kepuasan nasabah terhadap asuransi kerugian berpengaruh positif dan signifikan, dan keempat, terdapat pengaruh positif dan</p>	<p>mengkaji bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Kerugian. Sedangkan kajian peneliti tentang implementasi pelayanan dalam penyelesaian klaim pada produk mitra mabrur plus.</p>	<p>penelitian yang peneliti sekarang lakukan adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan.</p>
--	---	--	---	--



		analisis data.	signifikan jaminan terhadap kepuasan nasabah asuransi kerugian.		
7.	Alphonse Ntawali, dkk., “ <i>Claims Management and Financial Performance of Insurance Companies in Rwanda: A case of Sonarwa General Insurance Company Ltd.</i> ”(Ntawali et al., 2020)	Kuesioner dan pedoman wawancara digunakan dalam desain penelitian kasus penelitian ini untuk mengumpulkan data kuantitatif dan kualitatif.	Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Sonarwa General Insurance menggunakan perencanaan klaim, kontrol klaim, pemantauan klaim, dan evaluasi klaim sebagai bagian dari proses pengelolaannya. Untuk mengelola klaim secara efektif dan mengurangi jumlah klaim yang tidak	Penelitian dari Alphonse Ntawali, dkk, mengkaji tentang bagaimana proses manajemen klaim dan kinerja keuangan perusahaan Asuransi di Rwanda. Sedangkan kajian peneliti tentang bagaimana implementasi Pelayanan	Persamaan penelitian ini dengan Peneliti sekarang lakukan adalah sama-sama meneliti tentang klaim.

			terselesaikan, perencanaan klaim yang tepat harus dilakukan.	dalam Penyelesaian Klaim pada Produk Mitra Mabrur Plus.	
<b>8.</b>	Husni Thamrin, “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Asuransi Syariah Di Kota Pekanbaru.”(Thamrin et al., 2022)	Dalam penelitian ini digunakan penelitian survei. 222 klien merupakan populasi penelitian, dari mana sampel 100 peserta diambil menggunakan rumus Slovin.	Berdasarkan temuan studi tersebut, nasabah di Kota Pekanbaru merasa senang dengan layanan asuransi syariah yang ditawarkan di sana, terutama jika dilihat dari indikator keramahan petugas dan kerahasiaan data nasabah.	Penelitian dari Husni Thamrin mengkaji tentang bagaimana Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Asuransi Syariah Di Kota Pekanbaru. sedangkan kajian peneliti tentang Implementasi Pelayanan dalam Penyelesaian Klaim pada Produk Mitra Mabrur Plus.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan.

<p>9.</p>	<p>Siti Kadariah dan Asih Andriani, “Analisis Klaim Asuransi Di PT. Prudential Syariah Cabang Kota Medan Perspektif Ekonomi Syariah”. (Kadariah &amp; Andriani, 2020)</p>	<p>Memanfaatkan pendekatan kualitatif, investigasi ini. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu diarahkan oleh PT. Prudential Syariah Cabang Medan, meliputi observasi dan wawancara.</p>	<p>Berdasarkan temuan penelitian tersebut, PT. Prudential Syariah memberikan sistem pembayaran klaim asuransi manfaat tambahan dengan dua cara berbeda, yaitu pembayaran melalui provider (sistem pembayaran yang langsung dibayarkan oleh PT. Prudential Syariah dan nasabah mengajukan klaim kepada PT. Prudential Syariah dengan melengkapi</p>	<p>Penelitian dari Kadariah dan Andriani mengkaji tentang bagaimana Klaim Asuransi Jiwa di PT. Prudential Syariah kota Medan Perspektif Ekonomi Syariah. sedangkan kajian peneliti tentang Implementasi Pelayanan dalam Penyelesaian Klaim pada Produk Mitra Mabur Plus.</p>	<p>Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti sekarang lakukan adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif.</p>
-----------	---	---	--	--	--

			dokumen yang diperlukan).		
<b>10.</b>	Ratu Humaemah dan Shifah Fauziah, “Analisis Peran Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Pada Produk Siagakoe”. (Fauziah, 2020)	Memanfaatkan pendekatan kualitatif, investigasi ini. Baik data primer maupun data sekunder digunakan. Sumber informasi utama adalah observasi langsung dan wawancara di PT. Cabang Muda Bumiputera Serang.	Temuan penelitian menunjukkan bahwa perusahaan asuransi PT. Cabang Bumiputera Muda Serang yaitu usaha pendampingan peserta dalam penyelesaian klaim asuransi berperan dalam kinerja agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim atas produk siagakoe berdasarkan SOP.	Penelitian dari Humaemah dan Fauziah mengkaji tentang bagaimana Peran Agen Asuransi dalam Membantu Penyelesaian Klaim sedangkan kajian peneliti tentang Implementasi Pelayanan dalam Penyelesaian Klaim pada Produk Mitra Mabrur Plus.	Persamaan peneliti ini dengan peneliti yang peneliti sekarang lakukan adalah sama-sama membahas tentang penyelesaian klaim.
<b>11.</b>	Umi Karimatul Azizah dan Erlin	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif	Berdasarkan temuan penelitian tersebut, PT.	Penelitian dari Azizah dan Ningsih mengkaji	Persamaan penelitian ini dengan penelitian

	<p>Indaya Ningsih, “Perspektif Ekonomi Syariah Terhadap Mekanisme Pelayanan Klaim Asuransi Kesehatan Tentang Cacat (Studi Kasus di PT. Sun Life Financial Syariah Elmalik Lazurdi Cabang Jember”.</p> <p>(Ningsih, 2019)</p>	<p>kualitatif dengan menggunakan teknik triangulasi. Cara pengumpulan data melalui wawancara dan observasi.</p>	<p>Perspektif Ekonomi Islam Sun Life Financial Syariah Elmalik Lazurdi Cabang Jember Terhadap Mekanisme Layanan Klaim Asuransi Kesehatan Terkait Disabilitas sesuai dengan syariat Islam.</p>	<p>tentang bagaimana Mekanisme Pelayanan Klaim Asuransi Kesehatan sedangkan kajian peneliti tentang Implementasi Pelayanan dalam Penyelesaian Klaim pada Produk Mitra Mabrur Plus.</p>	<p>yang peneliti sekarang lakukan adalah sama-sama meneliti pelayanan klaim dalam asuransi jiwa.</p>
<p><b>12.</b></p>	<p>Arini Lestari dan Tri Inda Fadilah</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik</p>	<p>Menurut temuan penelitian, agen membantu</p>	<p>Penelitian dari Arini Lestari dan Tri Inda</p>	<p>Persamaan penelitian ini dengan penelitian</p>

	Rahma, “Analisis Peran Agen dalam Membantu Penyelesaian Klaim Asuransi pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Medan”. (Lestari & Rahma, 2022)	pengumpulan data wawancara serta observasi pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Binjai.	peserta menyelesaikan perselisihan dengan menguraikan proses klaim, membantu mereka mengisi dokumen yang diperlukan untuk mengajukan klaim, dan menunda pemrosesan klaim hingga verifikasi dan validasi selesai.	Fadilah Rahma mengkaji tentang bagaimana Peran Agen dalam Membantu Penyelesaian Klaim di PT. Prudential. Sedangkan kajian peneliti tentang Implementasi Pelayanan dalam Penyelesaian Klaim pada Produk Mitra Mabrur Plus.	yang peneliti sekarang lakukan adalah sama-sama meneliti penyelesaian klaim dalam asuransi jiwa.
13.	Aulia Akma, “Efektivitas Pelaksanaan Pelunasan Hutang	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan	Berdasarkan temuan studi tersebut, verifikasi berkas klaim peserta sangat penting untuk menegakkan kewajiban akad	Penelitian dari Aulia Akma mengkaji tentang bagaimana Efektivitas Pelaksanaan	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti sekarang lakukan

	<p>Melalui Klaim Asuransi Syariah Kepada Nasabah Bank Syariah Mandiri (Di PT. Asuransi Jiwa Al-Amin Kota Bengkulu” . (Wicaksana, 2019).</p>	<p>sekunder.</p>	<p>saat nasabah Bank Syariah Mandiri melakukan penggantian utang melalui klaim di Al-Amin Life Insurance.</p>	<p>Pelunasan Hutang Melalui Klaim Asuransi Syariah Kepada Nasabah. Sedangkan kajian peneliti tentang Implementasi Pelayanan dalam Penyelesaian Klaim pada Produk Mitra Mabrur Plus.</p>	<p>adalah sama-sama mengkaji tentang klaim.</p>
14.	<p>Endang Triani, “Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Klaim Terhadap Produk Takaful Link</p>	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, sumber data primer dalam penelitian adalah pimpinan dan</p>	<p>Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen Kualitas Layanan Klaim di PT. Takaful Family Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin sudah sesuai</p>	<p>Penelitian dari Endang Triani mengkaji tentang Manajemen Mutu Pelayanan Klaim. Sedangkan kajian</p>	<p>Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti sekarang lakukan adalah sama-sama menggunakan</p>

	<p>Salam DI PT. Takaful Keluarga Ro AZ-Zahra Agency Banjarmasin in". (Triani, 2021)</p>	<p>karyawan dari PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin. Data-data yang dikumpulkan oleh penulis dari hasil wawancara dari pihak lembaga dan 5 nasabah PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin.</p>	<p>dengan norma. Sekalipun PT. Manajemen Mutu Layanan Klaim Keluarga Takaful Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin terhadap Pelanggan sudah berjalan dengan baik, masih terdapat kendala seperti fungsi komputer dan kurangnya pemahaman pelanggan terhadap layanan klaim yang ditawarkan oleh customer care.</p>	<p>peneliti tentang Implementasi Pelayanan dalam Penyelesaian Klaim pada Produk Mitra Maburr Plus.</p>	<p>an metode kualitatif.</p>
15.	<p>Tika Afrianny Saragih dan Atika, "Analisis</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dan</p>	<p>Berdasarkan temuan studi yang telah ditelaah, peran agen di PT.</p>	<p>Penelitian dari Saragih dan Atika mengkaji</p>	<p>Persamaan penelitian ini dengan penelitian</p>



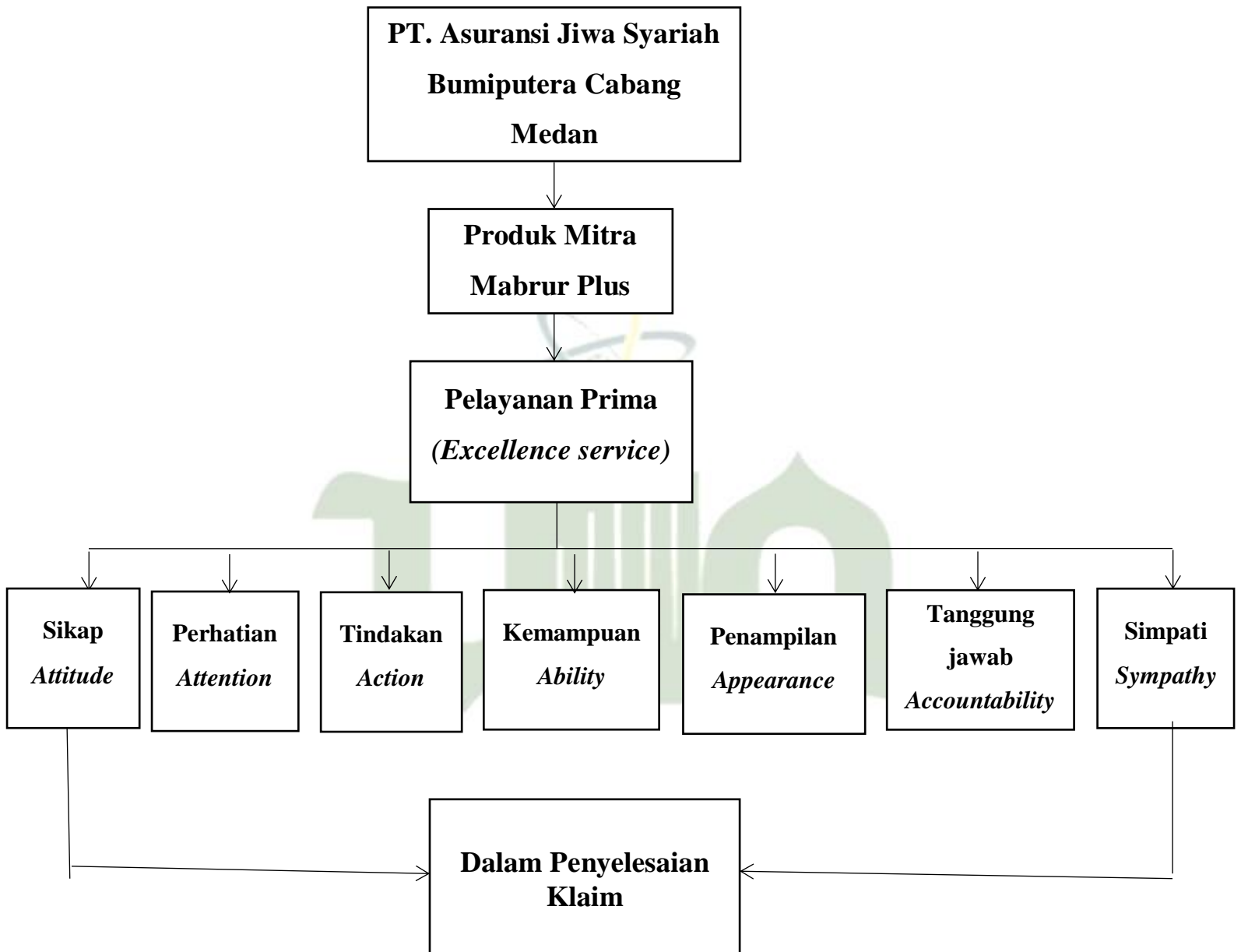
Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Nasabah Indonesia” (tika afrianny saragih, 2022)	menggunakan sumber data primer dan sekunder. Penelitian ini melakukan sesi wawancara kepda pihak perusahaan dan kepada agency dan beberapa nasabah.	Asuransi Takaful Keluarga membantu peserta yang mengalami kesulitan dalam mengisi kriteria klaim dengan memberikan informasi atau panduan cara mengisi formulir rawat inap atau rawat jalan.	tentang Membantu Penyelesaian Klaim. Sedangkan kajian peneliti tentang Implementasi Pelayanan dalam Penyelesaian Klaim pada Produk Mitra Mabrur Plus.	yang peneliti sekarang lakukan adalah sama-sama Mengkaji penyelesaian Klaim.
--	---	--	---	--

### A. Kerangka Konseptual

P.T. Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah Cabang Medan memberikan pelayanan yang baik atau pelayanan prima berupa keuletan, ketepatan waktu, keramahan, dan kenyamanan dalam penyelesaian klaim Produk Mitra Mabrur Plus. Sebagai penyedia asuransi, kualitas layanan klaim yang kami tawarkan kepada klien kami adalah fokus utama kami. Pelanggan tetap puas dan setia dengan layanan klaim yang komprehensif. Prosedur klaim adalah metode di mana Anda meminta pembayaran dari penyedia asuransi Anda untuk kejadian yang tidak terduga. Saat klaim dibuat, ia memperoleh dokumentasi pendukung dari klien, dan jika dokumentasi tersebut dapat diandalkan, perusahaan asuransi akan mengganti biaya klaim kepada penggugat. Petugas atau pekerja harus menggunakan jasa komunikasi jika ingin mengklaim bahwa jasanya lebih unggul, dan petugas yang menggunakan jasa komunikasi harus komunikator yang terampil. Konsumen Anda akan dapat memahami dengan jelas apa yang ingin Anda katakan kepada mereka dengan metode ini, yang akan mengurangi keluhan.

Kecepatan pelayanan juga diperlukan untuk memberikan pelayanan prima.

Kerangka konseptual “Analisis Implementasi Pelayanan dalam Penyelesaian Klaim pada Produk Mitra Mabru Plus Asuransi Jiwa Syariah (Studi Kasus PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputer Cabang Medan)”



**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Konseptual**

PT. Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah Cabang Medan dihubungi untuk informasi memanfaatkan kerangka pelayanan prima (*excellence service*) penelitian ini dengan tujuh faktor, antara lain sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, akuntabilitas, penampilan, dan simpati. Sebagai sumber informasi utama dari penelitian ini dalam penyelesaian klaim, ketujuh indikasi tersebut akan menjadi pedoman bagi daftar pertanyaan yang akan diajukan.

