

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, M. (2005). *Etika Pelayanan Dalam Islam*. Ikhlas.
- Albi Anggito, et al. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak.
- Anwar, K. (2006). *Asuransi Syariah dalam Perspektif Praktis (Life Insurance)*. Hafis Media.
- Anwar, K. (2007). *Asuransi Syariah, Halal & Maslahat*. Tiga Serangkai.
- Awawa, Y. (2021). *Asuransi Jiwa Syariah: Manfaat, Produk, Cara Beli dan Klaim*. Qoala.App. <https://www.qoala.app/id/blog/asuransi/jiwa/apa-itu-asuransi-jiwa-syariah/>
- Barlinti, Y. S. (2010). *Kedudukan Fatwa Dewan Syariah Nasional dalam Sistem Hukum Nasional di Indonesia*. Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI.
- Bumiputera, A. (2018). *Produk Mitra Mabror Plus*. Bumiputerasyariah.Co.Id. <http://bumiputerasyariah.co.id/AJSB/>
- Darmawi, H., & Asuransi, M. (2021). Herman Darmawi, Manajemen Asuransi , (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 1 1. *Saham*, 1–21.
- Fauziah, R. H. dan S. (2020). Analisis Peran Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Pada Produk Siagakoe. *Journal SAR' Insurance*, 6, 90.
- Fakih & Wijayanto. (2016). *Pelayanan dalam Islam*. Depok : Kencana.
- Groonros. (2015). *Manajemen Pemasaran* (A.Maulanan, Ed.; B. Sabran, Trans; 13th ed). Jakarta : Erlangga.
- Febrianti, L., & Syarvina, W. (2022). Analysis of the Ease of the JKK (Work Accident Insurance) Claim Procedure on Service Satisfaction at BPJS Ketenagakerjaan, Medan Utara Branch. *Jurnal Fokus Manajemen*, 2(1), 45–48. <https://doi.org/10.37676/jfm.v2i1.2155>
- Harahap, A. B. H. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Kerugian di PT. ASEI Indonesia Persero Cabang Medan*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINSU.
- Hartono, S. R. (1997). *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Hasibuan, M. (2005). *Dasar-Dasar Perbankan*. PT. Bumi Aksara.

- Hasyim Ali, et al. (2002). *Kamus Asuransi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hisan, H. H. (2016). *Pengertian Asuransi Syariah*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Huzaemah. (2015). *Hukum Asuransi dan Pengertian Asuransi Syariah*. Jakarta : Erlangga.
- Kadariah, S., & Andriani, A. (2020). Analisis Klaim Asuransi Di Pt.Prudential Syariah Cabang Kota Medan Perspektif Ekonomi Syariah. *Jurnal Al-Qasd Islamic Economic Alternative*, 2(2), 206–212. <http://e-journal.potensi-utama.ac.id/ojs/index.php/AL-QASD/article/view/1093>
- Karim, R. (2017). *Pengertian Objek Penelitian*. Deep Publish Store. <https://deppublishstore.com/pengertian-objek-penelitian/>
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Khatimah, H. (2011). *Penerapan Syariat Islam*. Pustaka Pelajar.
- Kotler, P. (2016). *Manajemen Pelayanan* (15thed.). New Jersey : Pearson Pretice Hall.
- Kotler, P., & Lukman. (2015). *Marketing Management* (12th ed.). New Jersey : Pearson Pretice Hall.
- Lestari, A., & Rahma, T. I. F. (2022). Analysis of the Role of Agents in Helping Settlement of Insurance Claims at PT. Prudential Life Assurance Binjai Branch. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 3(2), 641–646. <https://doi.org/10.53697/emak.v3i2.555>
- M Nurlina. (2020). Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, 2(2004), 6–25.
- Malwa, R. U. (2020). Analisis Pelayanan Klaim Meninggal Dunia terhadap Kepuasan Nasabah (Ahli Waris) pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero Kantor Cabang Palembang Kota). *Jurnal Studia Administrasi*, 2(2), 58–72.
- Mapuna, H. D. (2019a). Asuransi Jiwa Syariah: Konsep dan Sistem Operasionalnya. *Al-Risalah*, Vol 19(No 1), 115.
- Mapuna, H. D. (2019b). Asuransi Jiwa Syariah: Konsep dan Sistem Operasionalnya. *E-Jurnal UIN Alaudin Makassar*, Vol 19(No 1), 250.
- Muhammad, A. et al. (2020). *Kewirausahaan (Teori, Motivasi dan Aplikasi)*. FEBI UINSU Press.
- Muhammad, I. A. (1981). *Sahihul Bakhari, Juz ke 4 , Kitab Addiyah*. Adduruzul Kitabul Ilmiah.

- Ningsih, K. A. dan E. I. (2019). Perspektif Ekonomi Syariah Terhadap Mekanisme Pelayanan Klaim Asuransi Kesehatan Tentang Cacat (Studi Kasus di PT. Sun Life Financial Syariah Elmalik Lazurdi Cabang Jember. *Journal Ekonomi Syariah*, 2, 85.
- Ntwali, A., Kituyi, A., & Kengere, A. O. (2020). Claims Management and Financial Performance of Insurance Companies in Rwanda: A Case of SONARWA General Insurance Company Ltd. *Journal of Financial Risk Management*, 09(03), 190–210. <https://doi.org/10.4236/jfrm.2020.93011>
- Permatasari, D. (2016). *Pelayanan Klaim Produk Jasa Asuransi Pt. Jasaraharja Putera Cabang Surabaya, Jawa Timur*. [https://repository.unair.ac.id/54996/%0Ahttps://repository.unair.ac.id/54996/14/FV.PM. 37-16 Per p-min.pdf](https://repository.unair.ac.id/54996/%0Ahttps://repository.unair.ac.id/54996/14/FV.PM.37-16%20Per%20p-min.pdf)
- Rahmani, N. A. B. (2016). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. FEBI UINSU Press.
- Ramadani, T. S. (2020). *Analisis Pengembangan Strategi Produk Asuransi Mitra Mabur Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Medan*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINSU.
- Ramadhani, S. & Lestari, A. I. (2019). *Laporan Penelitian*.
- Rastuti, T. (2016). *Aspek Hukum Perjanjian Asuransi*. Medpress Digital.
- RI, D. A. (1994). *Al-Quran dan Terjemahannya: Juz 1-30*. PT. Kumudasmoro Grafindo Semarang.
- Salma. (2017). *Pengertian Subjek Penelitian: Ciri, Fungsi, dan Contohnya*. Deep Publish. [https://penerbitdeependublish.com/subjekpenelitian/#:~:tet=Subjek penelitian lebih mengacu pada,tentunya subjek dan objeknya](https://penerbitdeependublish.com/subjekpenelitian/#:~:tet=Subjek%20penelitian%20lebih%20mengacu%20pada,tentunya%20subjek%20dan%20objeknya)
- Setyorini, H. J. (2018). *Pengaruh Pelayanan Klaim dan Peran Agen terhadap permintaan Asuransi Jiwa Berbasis Syariah*. Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah.
- Sholehah, R. K. dan S. (2016). *Asuransi Syariah*. Parama Publishing.
- Silviyanti. (2019). Pengaruh Premi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu Skripsi. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu Bengkulu,*.
- Soemitra, A. (2017). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Kencana.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta, cet ke 16.

- Sula, M. S. (2004). *Asuransi Syariah (Life and General): Konsep dan Sistem Operasional*. Gema Insani Press.
- Surakhmad, W. (1994). *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode dan Teknik Disempurnakan*. Tarsito.
- Supriyono, A. R. (2016). *Etika Pelayanan Prima*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Thamrin, H., Zulfikar, & Ahmad. (2022). Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Asuransi Syariah di Kota Pekanbaru. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 5.
- Tika Afrianny Saragih, D. (2022). Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Nasabah. 2(2), 88.
- Triani, E. (2021). Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Klaim Terhadap Produk Takafulink Salam Di Pt. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Agency <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/6752/>
- Wicaksana, A. (2019). Efektivitas Pelunasan Hutang Melalui Klaim Asuransi Syariah Kepada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Bengkulu. FEBI IAIN Bengkulu.



Lampiran 1

Wawancara dengan *Manager Customer Service* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan

1. Bagaimana cara bapak agar PT. AJS Bumiputera Cabang Medan lebih dikenal masyarakat luas?

Jawab : dengan cara melakukan sosialisasi kepada masyarakat atau memutuskan agen untuk turun kelapangan dari pintu ke pintu rumah masyarakat, mengadakan seminar tentang asuransi syariah dan memberikan promosi melalui media sosial tentang produk-produk dari PT. AJS Bumiputera Cabang Medan.

2. Apa yang membuat PT. AJS Bumiputera Cabang Medan sampai sekarang ini berjalan lancar dan bertahan lama?

Jawab : yang membuat PT. AJS Bumiputera Cabang Medan berjalan dan bertahan lama sampai sekarang adalah memiliki kepercayaan, saling tolong menolong, keseimbangan dan keindahan, serta kehalalan, kebenaran dan kejujuran.

3. Bagaimana pelayanan yang dilakukan PT. AJS Bumiputera Cabang Medan?

Jawab : dalam memberikan pelayanan kami selalu memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada nasabah, karena pelayanan merupakan kunci utama dari aktivitas yang dilakukan diperusahaan. Seperti yang kita ketahui, pelayanan yang baik bisa memberikan hasil yang baik juga pada PT. AJS Bumiputera Cabang Medan. Jadi didalam perusahaan kami selalu mengutamakan kepuasan dan kenyamanan terhadap nasabah, kemudian kami juga menjaga nasabah agar tidak merasa kecewa.

4. Pelayanan yang seperti apa yang bapak berikan agar nasabah merasa puas dan nyaman di PT. AJS Bumiputera Cabang Medan?

Jawab : di PT. AJS Bumiputera Cabang Medan memberikan salah satu pelayanan yaitu pelayanan prima (*excellent service*), dimana pelayanan prima (*excellent service*) adalah pelayanan utama dan terbaik yang diberikan kepada nasabah/pelanggan dan kecekatan dalam hal memberikan pelayanan maupun

penyelesaian masalah secara kompeten.

5. Siapa saja yang berperan dalam menerapkan pelayanan prima di PT. AJS Bumiputera Cabang Medan?

Jawab : yang berperan dalam menerapkan pelayanan prima adalah semua karyawan di PT. AJS Bumiputera Cabang Medan, terutama Agen yang berhadapan langsung dengan para nasabah/pelanggan. Jadi tidak ada karyawan yang tidak berperan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah, karena bagi kami nasabah/pelanggan adalah raja.



Lampiran 2

Wawancara dengan Agen atau Karyawan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan

- 1. Dalam melakukan penyelesaian klaim, bapak menggunakan pelayanan prima (excellent service), nah pelayanan prima yang seperti apa yang bapak berikan kepada nasabah/pelanggan?**

Jawab : di PT. AJS Bumiputera Cabang Medan kami menerapkan pelayanan dengan konsep A6+S untuk menyelesaikan klaim dan memberikan pelayanan terhadap nasabah. Pelayanan dengan konsep A6+S itu adalah sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), tanggung jawab (*accountability*) dan simpati (*sympathy*).

- 2. Bagaiman cara bapak menerapkan pelayanan dengan konsep A6+S itu?**

Jawab : dalam memberikan pelayanan dengan konsep A6+S kami selalu memberikan sikap yang baik terhadap nasabah seperti kami memberikan senyuman, sapa dan salam dan itu wajib bagi kami. Dalam segi perhatian yang kami berikan kepada semua nasabah berupa memberikan kebutuhan yang dibutuhkan oleh nasabah dan kami selalu memberikan keterbukaan dari segi kritik dan saran. Dan alhamdulillah tindakan yang kami berikan berupa tindakan yang nyata sesuai dengan standart dan janji yang telah diterapkan pada perusahaan. Dan dalam segi kemampuan yang kami berikan berupa memberikan penjelasan kepada nasabah seperti saat nasabah merasa kebingungan atau kesulitan dalam hal transaksi, kita selalu bertanggung jawab untuk menjelaskan karena memang kewajiban kami sebagai agen/karyawan diperusahaan ini. Dan apalagi dalam hal tanggung jawab yang kami berikan sangatlah banyak seperti : menjaga amanah nasabah yang berupa menjaga harta yang sesuai dengan syariat islam ini adalah salah satu tanggung jawab yang kami berikan dan menjaga agar benar-benar terhindar dari riba, tak lupa kita semua selalu menjaga privasi identitas nasabah.

3. Mengapa penampilan sangat diperlukan untuk melakukan pelayanan prima kepada para nasabah/pelanggan?

Jawab : karena sudah jelas terdapat didalam pelayanan prima dengan konsep A6+S berupa penampilan (*appearance*) disana sudah dijelaskan penampilan sangat diperlukan untuk melakukan pelayanan prima. Karena dengan Penampilan yang baik dapat meyakinkan nasabah/pelanggan saat memberikan pelayanan. Seperti yang dilakukan karyawan PT. AJS Bumiputera Cabang Medan untuk selalu menjaga penampilan agar nasabah tidak merasa terganggu dan merasa nyaman sehingga selalu menjaga kebersihan dan kerapian seragam yang telah digunakan oleh seluruh karyawan.

4. Adakah terdapat hambatan dalam memberikan pelayanan prima (*excellent service*) pada saat menyelesaikan klaim?

Jawab : sejauh ini tidak ada hambatan pelayanan terhadap nasabah. Akan tetapi banyaknya persaingan diluar sana yang ingin berlomba-lomba untuk menawarkan produk-produknya ke masyarakat untuk dijadikan nasabah. lambannya proses pelayanan pada saat menyelesaikan klaim dikarenakan sistem pengoperasian komputer yang sangat lambat.

Lampiran 3

Wawancara dengan 2 nasabah Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan

1. Ibu Siti

Ibu Siti merupakan nasabah AJS Bumiputera Cabang Medan sudah cukup lama sekitar 3 tahun yang lalu dengan menabung produk Mitra Maburr Plus atau produk Tabungan Perjalanan Haji dan Umroh, beliau mengetahui AJS Bumiputera Cabang Medan dari media sosial atau internet dan tetangga yang menjadi nasabah di AJS Bumiputera Cabang Medan.

a. Bagaimana ibu mengetahui dan mengenal PT. AJS Bumiputera Cabang Medan?

Jawab : dulu saya tidak tahu PT, AJS Bumiputera Cabang Medan itu apa, tetapi, setelah saya bertanya kepada tetangga saya yang saat itu sudah sangat lama berasuransi di perusahaan tersebut dan saya juga sambil mencari tahu di internet mengenai PT. AJS Bumiputera Cabang Medan. Setelah saya mengetahui perusahaan tersebut saya langsung pergi ke PT. AJS Bumiputera Cabang Medan dan bertanya langsung kepada karyawan disana dan saat itu juga saya langsung ditawarkan produk Mitra Maburr Plus atau produk Tabungan Perjalanan Haji dan Umroh.

b. Apakah ibu mendapatkan pelayanan yang baik dalam berasuransi di PT. AJS Bumiputera Cabang Medan?

Jawab : alhamdulillah, saya mendapatkan pelayanan yang sangat baik dan pihak AJS Bumiputera Cabang Medan memberikan pelayanan prima kepada saya, seperti saat saya memasuki perusahaannya mereka menunjukkan sikap yang baik seperti sopan santun dan memberikan sapaan salam dengan senyuman dan menanyakan kepada saya apa tujuan sayadatang kesini dan mereka pun menunjukkan sikap yang ramah dan berpenampilan yang sangat sopan dan menjelaskan kepada saya dengan sangat enak dengan tutur katanya. Hal seperti itu yang membuat saya sangatlah nyaman.

c. Bagaimana tanggapan ibu terkait sistem pengelolaan yang dijelaskan dari PT. AJS Bumiputera Cabang Medan?

Jawab : Saya disini mendapatkan penjelasan yang sangat mudah dimengerti dan lebih meyakinkan dari pihak AJS Bumiputera Cabang Medan terkait dengan pengelolaan harta yang saya titipkan dan merekapun saat saya bertanya selalu menjawab dengan baik. Karena saya yang sudah bertujuan untuk melakukan tabungan dana umrah maka saya bertambah yakin dengan sistem tersebut dan mengetahui pengelolaan yang dijelaskan oleh pihak AJS Bumiputera Cabang Medan, dan saya benar-benar tertarik saat mengetahui sistem pengelolaan yang diberikan oleh AJS Bumiputera Cabang Medan. Sistem pengelolaan yang dijelaskan kepada saya adalah tentang terhindarnya dari riba dan sesuai dengan syariat islam. Selain itu saya juga mendapatkan keuntungan dan perlindungan/proteksi diperjalanan umrah saya nanti.

2. Ibu Lina

Ibu Lina merupakan nasabah AJS Bumiputera Cabang Medan yang masih baru sekitar 1 tahun yang lalu, beliau ke AJS Bumiputera Cabang Medan berminat untuk berasuransi jiwa buat keluarganya.

a. Bagaimana tanggapan ibu tentang pelayanan yang diberikan oleh PT. AJS Bumiputera Cabang Medan?

Jawab : Pelayanannya baik, karyawannya sangat ramah dan menjelaskan tentang produk-produknya dan disuruh untuk memilih yang kita butuhkan dan kita inginkan. Selain itu karyawan AJS Bumiputera Cabang Medan saat saya bertanya tentang kebutuhan dan keluhan saya karyawan menjawab dengan baik dan benar, sehingga membuat saya lebih yakin dan percaya.

b. Bagaimana tanggapan ibu terhadap sistem pengelolaan di PT. AJS Bumiputera Cabang Medan?

Jawab : saya sangat menyukai perusahaan tersebut, karena perusahaan tersebut memberitahu beberapa presentasi nanti yang akan saya dapatkan dan juga pengelolaan yang dijelaskan oleh agen/karyawan dari AJS

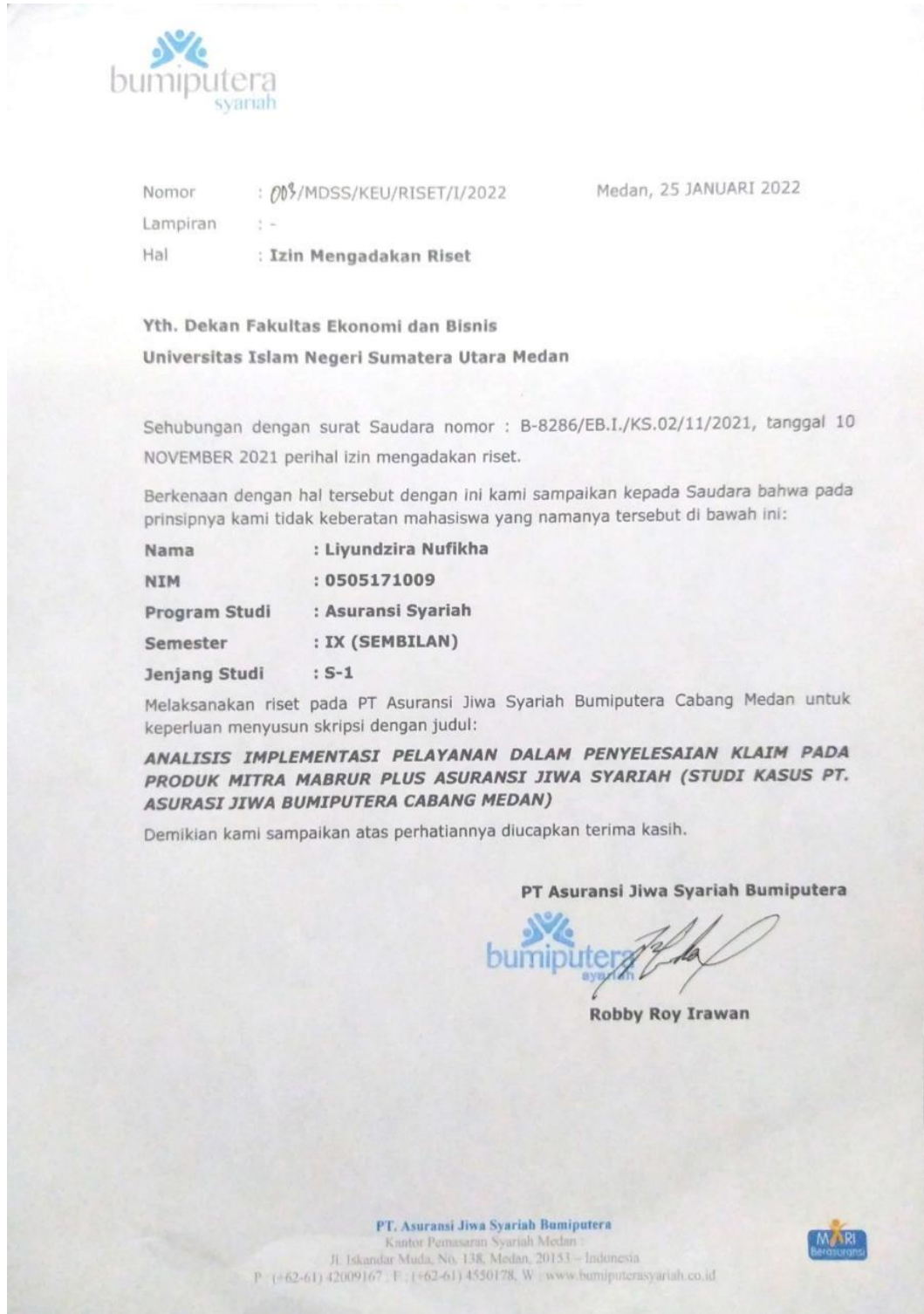
Bumiputera Cabang Medan mereka menyalurkan di tempat-tempat yang berbasis syariah dan saya percaya bahwa harta saya akan dikelola sesuai dengan syariat islam.

c. Kenapa ibu memilih produk dari PT. AJS Bumiputera Cabang Medan ?

Jawab : karena saya mendapatkan rekomendasi dari teman sehingga saya percaya dan yakin terhadap PT. AJS Bumiputera Cabang Medan, kemudian PT. AJS Bumiputera Cabang Medan juga pernah menjelaskan dari awal bahwa asuransi disana sesuai dengan syariat islam.



Lampiran 4



Lampiran 5**CURRICULUM VITAE**

Nama : Liyundzira Nufikha

NIM : 0505171009

Jurusan : Asuransi Syariah

Tempat/Tgl Lahir : Medan, 27 Juli 2000

Alamat : Jln. Ujung Serdang Perum. Messi Indah Blok b No. 2

Pekerjaan : Mahasiswi

Asal Sekolah : SMK TIK Darussalam Medan

Penasihat Akademik : Dra. Zainarti, MM

Judul Skripsi : Analisis Implementasi Pelayanan dalam Penyelesaian Klaim Pada Produk Mitra Mabror Plus Asuransi Jiwa Syariah. (Studi Kasus PT. AJS Bumiputera Cabang Medan)

Pembimbing Skripsi 1 : Sri Ramadhani M.M

Pembimbing Skripsi 2 : Wahyu Syarvina, MA

Nama Orang tua : Juliadi

Ayah : Juliadi

Ibu : Juli Susanti

Pendidikan : 1. SD Negeri 060868
2. MTs Insan Cita
3. SMK TIK Darussalam Medan
4. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

NO. HP : 0822-8374-6068

E-mail : liyundzira27@gmail.com

Lampiran 6

