

**SISTEM PELAYANAN KLAIM MENINGGAL DUNIA  
PADA ASURANSI JIWA BERSAMA BUMI PUTERA  
1912 SYARIAH CABANG LAMPUNG**

**Skripsi**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana S1  
dalam Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

**Oleh**

**ISMAH SUSILOWATI**

**NPM. 1441030131**

**Jurusan : Manajemen Dakwah**

**Pembimbing I : Dr. Tontowi Jauhari, S.Ag, MM**

**Pembimbing II : M. Husaini, MT**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN**

**LAMPUNG**

**1442 H / 2021 M**

## ABSTRAK

Asuransi jiwa syariah merupakan program asuransi yang memberikan proteksi terhadap risiko pada jiwa seseorang yang menjadi tertanggung. Proteksi jiwa memberikan jaminan kepastian terhadap tertanggung dan keluarga dalam menghadapi berbagai risiko kehidupan. Setiap perusahaan asuransi akan menyusun produk asuransi sesuai keinginan masing-masing. Produk asuransi jiwa adalah janji yang tertulis di dalam polis asuransi. Perusahaan asuransi memiliki tanggung jawab dalam melayani nasabah khususnya dalam hal klaim. Peneliti ingin melihat bagaimana sistem pelayanan yang dilakukan Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Syariah Cabang Lampung dalam melayani nasabah yang ingin klaim meninggal dunia. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Syariah Cabang Lampung pada klaim meninggal dunia. Jenis penelitian yang dilakukan penulis merupakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) data diperoleh melalui terjun langsung ke lokasi penelitian untuk melihat serta mengambil data-data secara langsung. Kemudian, populasi dalam penelitian ini sebanyak 381 orang, sampel 6 orang, terdiri dari pimpinan cabang Asuransi Bumi Putera Syariah, 1 orang bagian marketing, 1 orang bagian administrasi dan 3 orang nasabah. Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah metode wawancara, dokumentasi dan analisis data kualitatif dengan metode berfikir deduktif induktif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Syariah Cabang Lampung memberikan pelayanan dalam kategori cukup baik. Tenaga staff/karyawan asuransi tanggap dalam melayani setiap keluhan nasabah, besikap ramah dan sopan kepada semua nasabah, fasilitas kantor dalam kondisi baik dan lengkap, namun ternyata terdapat beberapa masalah dalam pencairan dana klaim yang dilakukan oleh perusahaan. Dalam pengajuan klaim, Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera Syariah Cabang Lampung sedikit membutuhkan waktu yang lama.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ismah Susilowati  
NPM : 1441030131  
Juusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Sistem Pelayanan Klaim Meninggal Dunia Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Syariah Cabang Lampung**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian suatu pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 21 Januari 2021  
Penulis,

Ismah Susilowati  
NPM. 1441030131

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : Sistem Pelayanan Klaim Meninggal Dunia pada Asuransi Jiwa  
Bersama Bumi Putera 1912 Syariah Cabang Lampung**

**Nama** : Ismah Susilowati  
**NPM** : 1441030131  
**Jurusan** : Manajemen Dakwah  
**Fakultas** : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosah  
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

Bandar Lampung, Juni 2021

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Dr. Tontowi Jaubari, S.Ag. MM**  
**NIP. 197009141997031002**

  
**M. Husaini MT**  
**NIP. 197812182009121001**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

  
**Dr. Hi. Suslina Saniaya, M.Ag**  
**NIP. 197206161997032002**





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul: **SISTEM PELAYANAN KLAIM MENINGGAL DUNIA PADA ASURANSI JIWA BERSAMA BUMI PUTERA 1912 SYARIAH CABANG LAMPUNG** yang disusun oleh: **ISMAH SUSILOWATI, NPM. 1441030131**, Program Studi **MANAJEMEN DAKWAH**, Telah diujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada hari Jum'at, tanggal 07 Mei 2021 pukul 08.00-10.00 WIB, tempat: Ruang Ujian Munaqosyah.

**TIM MUNAQOSYAH**

**Ketua Sidang** : Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag. (.....) *Nmm.*

**Sekretaris** : Rouf Tamim, M.Pd.I. (.....) *Rt*

**Penguji Utama** : Badaruddin, M.Ag. (.....) *Bda*

**Penguji Pendamping I** : Dr. Tontowi Jauhari, S.Ag, MM. (.....) *TJ*

**Penguji Pendamping II** : M. Husaini, MT. (.....) *Mh*

Mengetahui

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



*[Signature]*  
**Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si**  
NIP. 196104091990031002

## MOTTO

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِيهِ ۗ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ﴿٨٤﴾

*Artinya : “Katakanlah : Masing-masing bekerja menurut bentuknya (bakatnya), Tuhan lebih mengetahui orang yang mendapat jalan yang terlebih baik”. (QS.al-Isra:84).*



## PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur dan bangga, ku persembahkan skripsiku ini kepada:

1. Kedua orangtuaku yang sangat aku cintai, Bapak Kino dan Ibu Dermi. Terima kasih untuk pengorbanan kalian, semoga skripsi ini bisa membuat kalian bangga terhadap Ismah. Kalian berdua yang paling berarti untuk Ismah. Semoga Allah Memuliakan kalian di dunia dan akhirat.
2. Untuk Kakakku Tursina Handayani, yang selalu ada untukku, menemani, memberikan motivasi, dan kasih sayang serta segala dukungannya. Semoga kelak kau bisa sukses dalam karir serta dapat membahagiakan kedua orang tua.
3. Untuk Bapak Dr. Tontowi Jauhari, S.Ag, MM dan Bapak M. Husaini, MT selaku pembimbing I dan II yang tak pernah lelah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih ku ucapkan.
4. Kepada Mutolib-ku, terima kasih sudah menjadi Tolib yang menyenangkan dan baik tentunya. Terima kasih kamu yang selalu memberikan masukan setiap ada masalah, yang selalu support untuk semua hal positif yang aku lakukan, dan yang selalu total memberikan arahan, motivasi apapun demi aku. Terima kasih.
5. Untuk sahabatku Reekha, Aulia, Arindyas, Friska, Fitri, Selly, Iis, Ayu, Diana, Dwi, Julia, Diah, Satria, Dirman, Ulil, Maman, Rozak dan Isa. Terima kasih kalian telah menjadi sahabatku, kalian selalu memberikan semangat dan dukungan. Semoga kita tetap satu frekuensi sampai tua ya.
6. Rekan-rekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, terkhusus untuk teman-teman jurusan Manajemen Dakwah kelas A yang telah berjuang bersama-sama dalam mencari ilmu di bangku kuliah.
7. Kepada Almamaterku tercinta Universitas Islam Negeri Lampung yang telah berjasa dalam memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu serta membimbing untuk meraih cita-cita dan mendapatkan masa depan yang cerah.

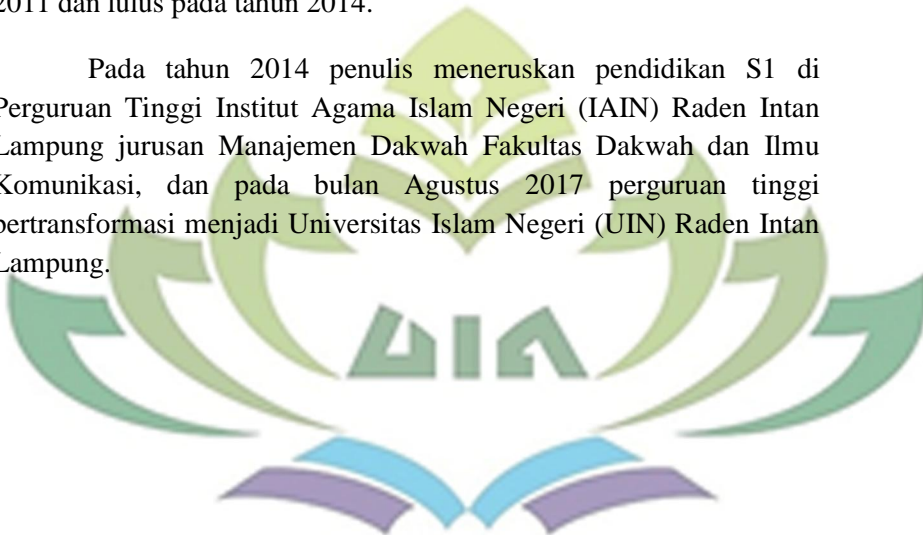


## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan pada tanggal 08 Desember 1996 di Bandar Lampung, penulis adalah anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Kino dan Ibu Deremi.

Penulis menempuh pendidikan pertama di Sekolah Dasar (SD) Negeri 1 Kupang Raya pada tahun 2002 dan lulus pada tahun 2008, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 17 Bandar Lampung pada tahun 2008 dan lulus pada tahun 2011, setelah itu melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 8 Bandar Lampung, jurusan (IPA) pada tahun 2011 dan lulus pada tahun 2014.

Pada tahun 2014 penulis meneruskan pendidikan S1 di Perguruan Tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Raden Intan Lampung jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, dan pada bulan Agustus 2017 perguruan tinggi bertransformasi menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.





## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahamat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Sistem Pelayanan”. Shalawat dan salam kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah menegakkan kalimat Tauhid serta membimbing umatnya ke jalan yang penuh cahaya dan semoga kita termasuk kaum yang mendapat syafaatnya di hari akhir nanti, Amin.

Penulis menulis skripsi ini sebagai bagian dari prasyarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung dan alhamdulillah penulis dapat menyelesaikannya.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupu spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Khomsahrial Romli, M.Si. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Ibu Dr.Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag sebagai Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Raden Intan Lampung yang senantiasa mengarahkan dan membimbing mahasiswanya dalam pengajaran yang baik.
3. Bapak Dr. Tontowi Jauhari, S.Ag, MM selaku pembimbing I yang telah menyediakan waktu dan memberikan masukan-masukan serta motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi.
4. Bapak M. Husaini, MT sebagai pembimbing II, yang telah menyediakan waktu untuk memberikan masukan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan

ilmu yang bermanfaat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi.

6. Ibu Aprihati selaku *agency manager* PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera Lampung beserta jajarannya yang telah terlibat memberikan sumber data serta informasi yang akurat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa suatu halangan apapun.

7. Bapak, Ibu, dan kakakku yang selalu mendo'akanku dan menjadi semangat hidupku.

8. Teman-teman seperjuangan MD A Angkatan 2014, terima kasih telah berbagi kebahagiaan kalian.

9. Perpustakaan pusat UIN Raden Intan Lampung dan perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah menyediakan referensi buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan. Semoga semua kebaikan yang telah diberikan, akan mendapat balasan kebaikan yang lebih besar disisi Allah SWT dan akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Semoga amal kebaikan mereka mendapat balasan dari Allah SWT, dan penulis mohon maaf atas segala kesalahan dan kekhilafan yang pernah penulis lakukan baik yang disengaja maupun tidak sengaja. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya, dan dapat memberikan sumbangsan fikiran dalam pembangunan dunia pendidikan.

Bandar Lampung, 14 April 2021

Penulis

**Ismah Susilowati**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul.....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	3
C. Latar Belakang Masalah .....	3
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
F. Metode Penelitian .....	6
<b>BAB II SISTEM PELAYANAN DAN ASURANSI SYARIAH</b>	
A. Sistem Pelayanan .....	13
1. Pengertian Sistem .....	13
2. Pengertian Pelayanan.....	14
3. Karakteristik Pelayanan .....	16
4. Kualitas Pelayanan .....	19
5. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	21
6. Asas-asas Pelayanan .....	22
7. Pelayanan Dalam Islam .....	24
B. Klaim Meninggal Dunia .....	25
C. Asuransi Syariah.....	27
1. Pengertian Asuransi Syariah .....	27
2. Dasar Hukum Asuransi .....	31
D. Tinjauan Pustaka.....	33

<b>BAB III ASURANSI JIWA BERSAMA BUMI PUTERA SYARIAH DAN SISTEM PELAYANAN</b>	
<b>A. Gambaran Umum Asuransi Jiwa Bumi Putera .....</b>	<b>35</b>
1. Sejarah Perusahaan AJB Bumiputera .....	35
2. Visi dan Misi AJB Bumiputera .....	38
3. Produk-produk Asuransi Syariah .....	39
4. Struktur Organisasi AJB Bumiputera .....	41
<b>B. Pelayanan Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Syariah Cabang Lampung .....</b>	<b>43</b>
<b>C. Kualitas Pelayanan Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Cabang Lampung .....</b>	<b>47</b>
<b>D. Respon Nasabah pada Pelayanan Asuransi Jiwa Bumi Putera Syariah 1912 Cabang Lampung.....</b>	<b>48</b>
<b>BAB IV SISTEM PELAYANAN KLAIM MENINGGAL DUNIA PADA ASURANSI JIWA BERSAMA BUMI PUTERA SYARIAH</b>	
A. AJB Bumi Putera 1912 Syariah .....	51
B. Upaya Perusahaan dalam Melakukan Pelayanan .....	56
C. Peningkatan Layanan di AJB Bumi Putera Syariah 1912 Cabang Lampung .....	57
D. Faktor Pendukung dan Penghambat Layanan di Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera Syariah .....	58
E. Respon Nasabah pada Pelayanan.....	59
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Judul merupakan gambaran utama permasalahan pada suatu penelitian karya ilmiah, untuk menghindari kesalah pahaman dalam pembahasan dan memahami judul skripsi **“SISTEM PELAYANAN KLAIM MENINGGAL DUNIA PADA ASURANSI JIWA BERSAMA BUMI PUTERA 1912 SYARIAH CABANG LAMPUNG”**. Terlebih dahulu penulis akan menjelaskan definisi terkait judul tersebut.

Sistem adalah himpunan suatu benda nyata atau abstrak yang terdiri dari bagian atau komponen yang saling berkaitan, berhubungan, ketergantungan, dan saling mendukung secara keseluruhan bersatu dalam satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien.<sup>1</sup> Sistem yang dimaksud adalah bagian-bagian yang saling berhubungan dan saling mendukung untuk mencapai suatu tujuan.

Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos yaitu :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pembelian pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.<sup>2</sup>

Pelayanan yang dimaksud penulis adalah kegiatan yang dilakukan tidak berwujud atau pelayanan jasa yang di lakukan.

---

<sup>1</sup>Zulkifli Amsyah, *Manajemen Sistem Informasi*, (Jakarta : PT Bina Aksara, 1997), h.4.

<sup>2</sup>Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005), h.2.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) klaim adalah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu.

Klaim asuransi adalah sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan perjanjian. Klaim asuransi yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan untuk validitasnya dan kemudian dibayarkan kepada pihak tertanggung setelah disetujui.<sup>3</sup>

Meninggal dunia atau kematian adalah akhir dari kehidupan, ketiadaan nyawa dalam organisme biologis. Semua makhluk hidup pada akhirnya akan mati secara permanen, baik karena penyebab alami seperti penyakit atau karena penyebab tidak alami seperti kecelakaan.

Asuransi Syariah yang dipahami oleh para ulama adalah sebuah system ta'awun dan tadhmun yang bertujuan untuk menutupi kerugian peristiwa-peristiwa atau musibah-musibah. Tugas ini dibagikan kepada kelompok tertanggung, dengan memberikan pengganti kepada orang yang tertimpa musibah. Pengganti tersebut diambil dari kumpulan premi-premi mereka.<sup>4</sup>

Asuransi Syariah adalah pengaturan pengelolaan resiko yang memenuhi ketentuan syariah, tolong menolong secara mutual yang melibatkan peserta dan operator. Syariah berasal dari ketentuan-ketentuan di dalam al-Quran dan as-Sunnah.<sup>5</sup>

AJB Bumi Putra 1912 Syariah Lampung merupakan salah satu asuransi Syariah yang menggunakan sistem Islam didalam menjalankan operasionalnya, yang sudah lama berkembang dalam dunia asuransi yang sudah ratusan tahun berdiri. Memiliki jumlah nasabah yang banyak dan sudah bercabang di berbagai sudut kota

---

<sup>3</sup><https://id.linkedin.com/pulse/mengenal-istilah-asuransi-premi-polis-claim-penanggung-arena-putri> (diakses tanggal 21 Februari 2018)

<sup>4</sup>Widyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, (Jakarta: Prenada Media, 2005 ), h.29.

<sup>5</sup>Iqbal Muhaimin, *Asuransi Umum Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2005), h.2.

Bandar Lampung, dari banyaknya cabang penulis memilih perusahaan yang beralamat Jl. P. Emir Moh. Nour No.33, Durian Payung, Tanjung Karang Pusat, Kota Bandar Lampung, 35214.

Berdasarkan penegasan uraian diatas dapat di simpulkan pengertian dari judul ini adalah tentang sistem pelayanan yang dilakukan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Syariah Lampung dalam melayani nasabah yang ingin melakukan klaim terutama klaim meninggal dunia.

### **B. Alasan Memilih Judul**

Adapun yang menjadi alasan penulis dalam memilih judul sebagaiberikut :

1. Sistem pelayanan merupakan titik tolak dari kepuasan nasabah dikarenakan kemudahan dalam proses klaim membuat nasabah akan bertahandan agar para nasabah dapat mengetahui bagaimana sistem yang dilakukan AJB Bumi Putra 1912 Syariah Lampung
2. Penulis memilih perusahaan AJB BumiPutera 1912 Syariah Lampung karena pada dasarnya perusahaan ini sudah lama berdiri dan masih exist di dunia Asuransi dan menjadi salah satu perusahaan yang dipilih masyarakat Bandar Lampung.
3. Penulis memilih judul ini dikarenakan memiliki relevansi dengan jurusan yang penulis tekuni yakni Manajemen Dakwah dan didukung lokasi penelitian yang cukup terjangkau yaitu masih diruang lingkup Bandar Lampung, serta literature yang dibutuhkan mudah didapat sehingga menjadi mudah dan efektif untuk melakukan penelitian yang membuat penelitian memilih Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Syariah Bandar Lampung menjadi tempat penelitian.

### **C. Latar Belakang Masalah**

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa semakin meningkat, namun hal ini tidak semuanya mendasar pada kualitas pelayanan yang ditawarkan. Peningkatan kualitas akan jasa yang diberikan semakin mendapat banyak perhatian bagi perusahaan-perusahaan

jasa. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan dalam persaingan. Kualitas yang diberikan oleh perusahaan, akan menimbulkan persepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan kepadanya.

Seringkali terdapat perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan oleh perusahaan. Persepsi pelanggan terhadap kepuasan merupakan penilaian subyektif dari hasil yang diperolehnya. Harapan pelanggan bersumber dari faktor pemasaran yang terkendali seperti harga, promosi dan faktor-faktor lain yang menunjang pemasaran. Untuk mengetahui apakah perusahaan telah memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan harapan konsumen, maka perlu dilakukan evaluasi (penilaian) dari konsumennya agar perusahaan tetap exist (hidup) dan semakin berkembang ketika situasi persaingan mengalami banyak perubahan. Perubahan tersebut terjadi karena tingkah laku dari para pesaing itu sendiri.

Pada situasi persaingan di bidang jasa yang semakin ketat, suatu perusahaan dituntut untuk bisa bertindak secepat mungkin guna mengatasi permasalahan yang mungkin terjadi. Salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada perusahaan jasa. Dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang baik, maka dapat menimbulkan suatu loyalitas konsumen dan berkemungkinan besar menarik konsumen baru.

Konsumen yang telah loyal pada suatu produk dalam perusahaan jasa, juga dapat diartikan konsumen tersebut merasa terpuaskan kebutuhannya sehingga melakukan pembelian lebih dari sekali. Hal tersebut sangat menguntungkan perusahaan, karena melalui terpuasnya kebutuhan konsumen, maka konsumen tidak akan melirik perusahaan lain dan kemungkinan besar terjadi promosi gratis dalam bentuk mulut ke mulut yang dilakukan oleh konsumen loyal kepada konsumen lainnya.



Pelaksanaan pelayanan jasa dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa dengan memberikan kualitas pelayanan (service) yang terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen sehingga konsumen cenderung akan menjadi pelanggan setiap ada perusahaan tersebut.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa, salah satunya adalah perusahaan asuransi. Jasa asuransi semakin menjamur di berbagai segi kehidupan, baik yang syariah maupun yang konvensional.

Adapun yang menjadi perbedaan pokok asuransi takaful dengan asuransi konvensional lainnya adalah para peserta saling bertanggung jawab diantara mereka sendiri.<sup>6</sup> Asuransi syariah atau takaful sebagai asuransi yang bertumpu pada konsep tolong-menolong dalam kebajikan dan ketaqwaan (wata'aawanu 'alalbirriwattaqwa) dan perlindungan (at-ta'min), menjadikan semua peserta sebagai keluarga besar yang saling menanggung satu sama lain. Sistem ini dengan meniadakan tiga unsure yaitu gharar (ketidakjelasan), Maysir (judi/untung-untungan), dan Riba (bunga).<sup>7</sup>

Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera sebagai badan usaha yang bergerak di sektor jasa khususnya asuransi jiwa, dituntut untuk dapat menciptakan bisnis dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin dalam upaya tetap unggul untuk persaingan jangka panjang dengan memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan bagi nasabahnya. Sudah tidak diragukan lagi prestasi dan penghargaan yang telah dicapai oleh AJB Syariah Bumiputera 1912 sebagai perusahaan yang mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan asuransi yang lain. Hal ini yang memotivasi seluruh karyawan untuk terus mempertahankan eksistensi perusahaan di bidang jasa tersebut.

---

<sup>6</sup>Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, ( Jakarta: Sinar Grafika, 2002 ), h. 82.

<sup>7</sup>*Ibid*, h. 85.

Peningkatan minat masyarakat akan asuransi jiwa, mendorong AJB Bumi Putra 1912 Syariah Lampung untuk melayani masyarakat dalam jumlah besar pada suatu wadah kumpulan atau organisasi. AJB Bumi Putra 1912 Lampung dengan sekuat tenaga memberikan kepuasan pelayanan agar nasabah tidak kecewa dengan kinerja perusahaan. Sistem pelayanan harus dibuat secara sederhana, tidak berbelit-belit dan sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan. Untuk itu perusahaan harus mampu melakukan desain ulang sistem pelayanannya, jika pelayanan yang diberikan tidak atau belum bisa memuaskan pelanggan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis perlu melakukan penelitian lebih jauh guna mengetahui bagaimana pelaksanaan Sistem Pelayanan di Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Syariah Lampung saat melakukan klaim meninggal dunia kepada nasabahnya. Sebelum penulis melakukan penelitian terlebih dahulu penulis melakukan pengamatan terhadap objek yang penulis teliti sehingga mendapatkan data yang benar dan akurat.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berpijak pada latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah : ” Bagaimana sistem pelayanan Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Syariah Lampung pada klaim meninggal dunia? ”

#### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini “Untuk mengetahui bagaimana system pelayanan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Syariah Lampung pada klaim meninggal dunia”.

## **2. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan tersebut penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun secara praktis.

### **a. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah khasanah bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa depan serta memberikan wawasan yang khususnya terkait dalam sistem pelayanan pada asuransi syariah serta menjadi bahan literatur pengembangan ilmu manajemen pada umumnya.

### **b. Manfaat Praktis**

Dapat dijadikan acuan oleh sistem pelayanan klaim meninggal dunia pada AJB Bumi Putera 1912 Syariah Lampung di masa yang akan datang. Serta untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian sistem pelayanan yang efektif dan efisien pada suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai suatu tujuannya.

## **F. Metode Penelitian**

Metode dalam suatu penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting, sebab dengan penggunaan metode penelitian tepat, maka akan mempermudah peneliti untuk meneliti. Metode penelitian yang di gunakan sebagaiberikut:

### **1. Jenis dan Sifat Penelitian**

#### **a. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif yang akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan bukan angka. Hal ini merujuk pendapat Bogdan dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif

sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan.<sup>8</sup>

### **b. Sifat Penelitian**

Ditinjau dari sifat penyajian datanya, penulis menggunakan metode deskriptif yang mana metode deskriptif merupakan penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau prediksi.<sup>9</sup> Metode deskriptif digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjelaskan dan menjabarkan sistem pelayanan asuransi.

Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek. Obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.<sup>10</sup> Dalam penelitian ini penulis hanya menggambarkan data yang sesuai dengan apa adanya dari fakta yang sebenarnya guna untuk mendapat kejelasan tentang apa yang menjadi masalah yang diteliti. Penelitian ini penulis hanya mengungkapkan data-data tentang system pelayanan asuransi pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 Syariah Lampung dalam klaim meninggal dunia.

## **2. Populasi dan Sampel**

### **a. Populasi**

Sebuah penelitian sosial disebutkan bahwa unit analisis menunjukkan siapa yang mempunyai karakteristik yang akan diteliti. Karakteristik yang dimaksud adalah variabel yang menjadi perhatian dalam peneliti. Unit analisis penelitian umumnya adalah orang sebagai individu seperti kelompok, keluarga, desa dan kota. Dalam hal ini populasi adalah

---

<sup>8</sup>Lexy J Moleong, *Metode penelitian Kualitatif*, (Bandung :Remaja Rosdakarya, 2012), h. 3.

<sup>9</sup>Jalaludin Rahmat, *Metode Penelitian Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), Cet. 11, h. 24.

<sup>10</sup>Hadari Nawawi, *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta :Universitas Gajah Mada Press, 2003), Cet Ke-10, h. 63.



keseluruhan subyek penelitian.<sup>11</sup> Populasi disini adalah keseluruhan populasi yang ada di AJB Bumi Putera 1912 Syariah cabang Lampung yang berjumlah 381 orang.

### **b. Sampel**

Sampel secara sederhana diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dari suatu penelitian, dengan kata lain sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili dari seluruh populasi.<sup>12</sup> Sampel juga dapat diartikan sebagai sebagian populasi yang karakteristiknya hendak diteliti.<sup>13</sup> Mengingat populasi yang begitu banyak, maka dari itu penulis berkeyakinan bahwa tidak semua populasi menjadi sampel, dalam jenis sampel penulis menggunakan purposive sampling yaitu memilih sekelompok subyek yang didasari atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai hubungan yang erat dengan ciri-ciri dan sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.<sup>14</sup>

Metode yang digunakan dalam sampel ini adalah purposive sampling yaitu penentuan sampel yang dilakukan dengan mengambil sampel yang memiliki ciri-ciri sehubungan dengan masalah penelitian.<sup>15</sup> Berdasarkan penjelasan di atas, maka ditetapkan kriteria sampel dari populasi dengan ciri-ciri orang yang mengikuti klaim meninggal dunia atau keluarga waris yang pernah melakukan klaim meninggal dunia.

## **3. Metode Pengumpulan Data**

Untuk memudahkan dalam pengambilan data lapangan, maka penulis mempergunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

---

<sup>11</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1993), h. 102

<sup>12</sup>*Ibid*, h. 114.

<sup>13</sup>Victorianus Aries Siswanto, *Strategi dan Langkah-langkah Penelitian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), Cet. Pertama, Ed. Pertama, h.81.

<sup>14</sup>*Ibid*, h.113.

<sup>15</sup>Sutrisno Hadi, *Metode Research*, (Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, 1996), Jilid 1, h. 3.

### a. Metode Wawancara

Interview adalah pengumpulan data dengan proses tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih yang berhadapan secara fisik, yang satu dapat melihat muka yang lain dan mendengar dengan telinga sendiri dari suaranya.<sup>16</sup>

Menurut Kartini Kartono, interview merupakan proses kegiatan tanya jawab secara lisan dari dua orang atau lebih dengan berhadapan secara fisik atau langsung.<sup>17</sup>

Pada wawancara ini penulis mengadakan komunikasi langsung dan mengajukan beberapa pertanyaan ke beberapa pihak yang bersangkutan baik secara lisan.

### b. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen tertulis, laporan dan surat-surat resmi.<sup>18</sup> Penulis menggunakan metode ini untuk mendapatkan data-data yang bersumber dari dokumentasi tertulis. Dokumentasi bentuk teks terdiri dari catatan pribadi maupun publik. Dokumen publik dapat mencakup memo resmi, catatan dalam wilayah publik dan arsip dalam perpustakaan, majalah, koran, dokumen proyek, dan lain-lain. Dokumen pribadi dapat mencakup diaries, surat, catatan pribadi, jurnal personal, foto keadaan objek yang diteliti, email dan lain-lain.

Peneliti juga harus berhati-hati dalam memilih dokumen yang hendak dijadikan sumber penelitian karena tulisan seringkali tidak sistematis (dokumen pribadi), tidak akurat, ditulis dalam masa dan untuk tujuan tertentu sehingga perlu

---

<sup>16</sup>Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006), h.88.

<sup>17</sup>Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research Cet VII*, (Bandung: Masdar Maju, 1996), h.32.

<sup>18</sup>Husaini Ustman dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), h.73.

rekonstruksi. Dokumentasi juga berarti keterampilan dalam menemukan, menangani dan merinci bibliografi (sumber-sumber) dan merawat catatan-catatan yang mengklarifikasinya.<sup>19</sup>

Dokumentasi yang terlampir diantaranya adalah dokumentasi foto lembaga penelitian yaitu AJB Bumi Putera Syariah 1912 kantor cabang Lampung.

#### 4. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul sesuai kebutuhan baik data dari interview, observasi dan dokumentasi, kemudian data-data tersebut diolah sebagai laporan. Setelah data yang diperlukan terkumpul, selanjutnya data tersebut dianalisa menguraikan hasil penelitian secara rinci apa adanya. Dengan demikian akan terlihat kesesuaian ideal dalam teori dan kenyataan di lapangan (penelitian) selanjutnya dengan diketahui adanya perbedaan-perbedaan tersebut dijadikan landasan dalam melakukan analisa.

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dirumuskan tema dan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Prinsip utama dalam analisa data adalah bagaimana menjadikan data atau informasi yang telah dikumpulkan disajikan dalam bentuk uraian dan sekaligus memberikan makna atau interpretasi sehingga informasi tersebut memiliki signifikan ilmiah teoritis.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup>Basri Ms, *Metodologi Penelitian Sejarah*, (Pendekatan, Teori dan Praktik), (Jakarta: Restu Agung, 1997), h.63.

<sup>20</sup>Cholid Nabuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), h.98.

## BAB II

### SISTEM PELAYANAN ASURANSI SYARIAH

#### A. Sistem Pelayanan

##### 1. Pengertian Sistem

Sistem berasal dari bahasa Latin (*systēma*) dan bahasa Yunani (*sustēma*) adalah suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi untuk mencapai suatu tujuan. Istilah ini sering dipergunakan untuk menggambarkan suatu set entitas yang berinteraksi, di mana suatu model matematika seringkali bisa dibuat.<sup>1</sup>

Sistem merupakan suatu kerangka kerja yang berhubungan dengan keseluruhan aspek sosial manusia, struktur, masalah-masalah organisasi, serta perubahan hubungan internal dan lingkungan disekitarnya. Sistem tersebut terdiri atas tujuan, proses dan isi. Tujuan adalah sesuatu yang harus dilaksanakan sehingga tujuan dapat memberikan arah pada sistem. Proses berfungsi dalam memenuhi tujuan yang hendak dicapai, dan isi terdiri atas bagian yang membentuk suatu sistem.

Adapun sistem menurut para ahli, Amrullah Ahmad dalam bukunya “Dakwah Islam dan Perubahan Sosial” menyatakan bahwa :

Sebagai suatu sistem usaha mewujudkan nilai-nilai Islam, dakwah merupakan suatu kebulatan dari sejumlah unsur bagian elemen yang antara satu dengan yang lainnya saling berhubungan dan berorientasi dalam rangka untuk mencapai tujuan. Mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur, material dan spiritual yang diridhai Allah SWT

---

<sup>1</sup><https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem> (diakses tanggal 15 Maret 2020).

dalam rangka menghantarkan kedamaian dan kebahagiaan di dunia dan di akhirat.<sup>2</sup>

## 2. Pengertian Pelayanan

Layanan dapat didefinisikan sebagai berikut: “Setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>3</sup>

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>4</sup>

Sedangkan pendapat lain, pelayanan di berikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon.<sup>5</sup>

Kata layanan memiliki arti yang sama dengan jasa, yaitu manfaat yang bisa ditawarkan seseorang kepada orang lain. Kata layanan sangat tepat di pakai dalam istilah pemasaran, karena dalam pemasaran sangat mementingkan pencapaian kepuasan konsumen. Dengan memakai kata tersebut, perusahaan dalam hal ini asuransi ditempatkan dalam

---

<sup>2</sup> Amrullah Ahmad, *Dakwah Islam dan Perubahan Sosial*, PLP2M, Yogyakarta, 1983, h.14.

<sup>3</sup> Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003, h.172

<sup>4</sup> Ratminto, & Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005), h.2

<sup>5</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Rajawali, 2006), h.15.



posisi “melayani”, sehingga harus peduli terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan.<sup>6</sup>

Paradigma klasik mengatakan bahwa peran pemerintah sebagai distribusi, stabilisasi, pertahanan dan keamanan, serta pemerintahan sektor publik, artinya salah satu peran pemerintahan memberikan pelayanan pada sektor publik. Bila diruntut dari pengertian pelayanan publik dapat dimaknai; pertama, pelayanan publik merujuk pada orang-orang yang dipekerjakan oleh pemerintah untuk melaksanakan fungsi-fungsi administrasi negara; kedua, pelayanan publik mengacu pada layanan resmi dan didanai oleh pemerintah; ketiga, pelayanan publik juga dapat merujuk kepada layanan yang diberikan kepada masyarakat. Akhirnya, pelayanan publik dapat merujuk pada motivasi orang-orang yang merasakan tugas atau tanggung jawab untuk berkontribusi terhadap kesejahteraan orang lain dan untuk kebaikan umum dari komunitas atau masyarakat. Dan juga dapat dikatakan pelayanan publik sebagai fokus penyedia barang untuk memberikan layanan kepada masyarakat.<sup>7</sup>

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ayat 1 berbunyi Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>8</sup>

Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pemerintah Pusat, Daerah, dan Badan

---

<sup>6</sup>*Ibid*, h. 16.

<sup>7</sup>Tontowi Jauhari, Mulyadi, Suslina, *Kualitas Layanan Publik Lembaga-Lembaga Dakwah di Kota Bandar Lampung*, (Bandar Lampung: Permatanet, 2014), h. 15.

<sup>8</sup>*Ibid*, h. 16

Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik juga bermakna sebuah pelayanan yang diberikan kepada publik oleh pemerintah baik berupa barang atau jasa publik.

Penyelenggara pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam undang-undang tersebut jelas bahwa pelayanan publik bukan hanya diselenggarakan oleh pemerintah tetapi juga dilaksanakan oleh sektor swasta (*private*), yakni lembaga independen dan badan hukum lain.

Dengan demikian pelayanan publik adalah kegiatan layanan yang diberikan oleh orang-orang, pemerintah dan swasta (*independen*), berkontribusi untuk kesejahteraan orang lain, komunitas, dan masyarakat umum sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik dilaksanakan oleh perorangan, pemerintah dan swasta di bidang barang publik dan jasa publik.<sup>9</sup>

### **3. Karakteristik Pelayanan**

Penyelenggara pelayanan publik memiliki karakter yang berbeda,, sehingga membedakan bentuk pelayanan yang diberikan. Karakteristik pelayanan publik berupa:

1. Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
2. Posisi tawar pengguna/ klien. Semakin tinggi posisi tawar pengguna/ klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.

---

<sup>9</sup>*Ibid*, h.17.

3. Type pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna/ klien.
4. Lokus kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.
5. Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN), Nomor 63 Tahun 2004, dikatakan azas-azas pelayanan publik mencakup azas transparansi dan akuntabilitas. Transparansi dimaksudkan pelayanan bersifat terbuka, mudah diakses semua pihak yang berkepentingan secara memadai dan mudah dimengerti sementara akuntabilitas pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai ketentuan perundangan yang kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Masih dalam keputusan MENPAN tersebut memuat prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan, yakni; kesederhanaan bermakna pelayanan tidak berbelit-belit, kejelasan dalam persyaratan teknis dan administrasi, kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan sopan dan ramah, serta kenyamanan.

Indikator lain sebagai prinsip pelayanan publik mencakup: prinsip aksesabilitas, yakni setiap jenis pelayanan dapat terjangkau oleh semua pengguna layanan; prinsip kontinuitas, yakni layanan yang diberikan harus sustainable bagi publik; prinsip teknikalitas, yakni setiap layanan harus ditangani oleh orang profesional; prinsip profitabilitas, yakni pelayanan publik harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial; prinsip akuntabilitas, yakni semua proses, produk, dan kualitas

pelayanan yang diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan.

Zaitham dkk merumuskan prinsip pelayanan publik sebagai indikator kualitas pelayanan publik sebagai berikut: fisik (*tangible*), mencakup fasilitas fisik, peralatan personil, dan komunikasi; reliabilitas (*reliabilities*), mencakup kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; responsif (*responsiveness*), bermakna kemauan untuk membantu konsumen sebagai tanggungjawab terhadap kualitas layanan yang diberikan; kompetensi (*competence*), suatu tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan, keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan; kesopanan (*courtesy*) sebagai wujud dari sikap, perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap kebutuhan publik; kredibilitas yakni sikap jujur dalam setiap aktivitas guna membangun kepercayaan masyarakat; keamanan (*security*), yakni segala layanan harus bebas dari bahaya dan risiko; akses (*access*) sebagai kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan; komunikasi (*communication*) kecakapan memberikan pelayanan kepada pelanggan; dan pengertian (*understanding the customer*) yakni memahami apa yang menjadi kebutuhan pelanggan.

Sedangkan pendapat lain yang menjadi prinsip pelayanan publik adalah: pertama, *tangible* berupa kemampuan berupa fasilitas fisik, peralatan personil, dan komunikasi. Kedua, *reliable* (handal) berupa pelayanan yang diberikan sarat ketepatan dan konsistensi; *responsiveness* (pertanggungjawaban) yakni rasa tanggungjawab atas kualitas pelayanan yang diberikan; *assurance* (jaminan) berupa jaminan pengetahuan, perilaku, dan kemampuan; *empathy* (empati) berupa perhatian penyelenggara terhadap mereka yang membutuhkan pelayanan.

Azaz, prinsip, indikator dalam pembahasan-pembahasan tersebut secara general memiliki pemahaman

yang sama, bahasan tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan secara prima. Indikator sebagai karakter yang identik dengan pengelolaan pelayanan publik, dapat dirumuskan kedalam:

1. Transparan, pelayanan publik, bersifat terbuka baik dari pelaksana pelayanan maupun publik sebagai pengguna pelayanan sehingga akses keduanya dapat terlaksana dengan lancar.
2. Relabel, sebagai bentuk kemampuan pemberi layanan publik secara tepat dan dapat dilaksanakan secara berkesinambungan.
3. Responsif, penyelenggara pelayanan memiliki rasa tanggungjawab terhadap kualitas layanan yang diberikan.
4. Adil sikap layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan dilaksanakan secara tulus, tidak berpihak dan terlepas dari ketidak jujuran.
5. Empaty, kemampuan untuk merasakan keadaan emosional orang lain merasa simpatik dan mencoba menyelesaikan masalah serta mengambil perspektif orang lain.

#### **4. Kualitas Pelayanan**

Terdapat 5 (lima) faktor utama penentu kualitas pelayanan. Selanjutnya kelima dimensi tersebut dijadikan pedoman untuk mengetahui kualitas pelayanan.

##### *1. Raliability* (keandalan)

Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan. Sikap yang simpati dan dengan akurasi yang tinggi.

*Realibility* mencakup dua hal pokok yaitu *performance* (konsistensi kerja) dan *dependability* (kemampuan untuk



dipercaya). Selain itu juga perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan layanan sesuai dengan jadwal yang disepakati.

## 2. *Responsiveness* (ketanggapan)

Yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang *responsive* (cepat) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

## 3. *Assurance* (keyakinan/jaminan)

Mencakup pengetahuan kemampuan, kesopansantunan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

## 4. *Empathy* (kepedulian)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual antar pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

## 5. *Tangible* (berwujud/bukti nyata)

Atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya).<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup>*Ibid*, h. 17

## 5. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Upaya memberikan pelayanan publik baik yang dilakukan oleh organisasi private maupun pemerintah, berusaha memenuhi tuntutan pelayanan terbaik. Klasifikasi pemberian pelayanan terbaik kepada publik menurut Barry O'toole mencakup unsur barang eksternal; barang tubuh; dan barang dari jiwa. Barang-barang tersebut menjadi kesepakatan untuk publik dan memberikan kebahagiaan. Aristoteles dalam melihat ketiga barang tersebut mengatakan bahwa barang jiwa tidak ada batasan karena didalamnya mencakup; (ketabahan, kesederhanaan, keadilan dan kebijaksanaan-unsur kebahagiaan), berbeda dengan barang tubuh dan eksternal yang memiliki batasan pasti, seperti properti yang diinginkan, dan harus sesuai yang diinginkan oleh setiap orang, demikian dengan barang tubuh (sandang) manusia moderat dalam pemenuhan materi berkeinginan untuk mencari kehidupan yang baik, yang sama dengan orang lain, termasuk untuk ketabahan mencapai ketabahan, kesederhanaan, keadilan dan kebijaksanaan.<sup>11</sup>

Unsur-unsur pelayanan publik sebagai sarana pelayanan publik mencakup unsur:

1. Sistem, prosedur dan metode, yaitu pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung terselenggaranya pelayanan publik.
2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparaturnya pelayanan publik yang profesional, disiplin, dan transparan.
3. Sarana dan prasarana, mencakup berbagai peralatan yang menunjang terselenggaranya pelayanan publik.

---

<sup>11</sup>Tontowi Jauhari, Mulyadi, Suslina, *Kualitas Layanan Publik Lembaga-Lembaga Dakwah di Kota Bandar Lampung*, (Bandar Lampung: Permatanet, 2014), h. 19.

4. Masyarakat sebagai publik yang menerima pelayanan.<sup>12</sup>

## 6. Asas-asas Pelayanan

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap selalu yang terbaik dimata nasabah. Karena nasabah akan menjadi setia terhadap produk yang akan ditawarkan. Di samping itu perusahaan berharap pelayanan yang diberikan kepada nasabah dapat ditularkan kepada calon nasabah lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut.<sup>13</sup>

Dengan kata lain pelayanan yang baik akan meningkatkan *image* perusahaan dimata nasabahnya. *Image* ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat. Dengan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sebuah kualitas pelayanan atau sebagai keunggulan-keunggulan yang diberikan perusahaan dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan.<sup>14</sup>

Pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia berkualitas pula. Jadi dapat

---

<sup>12</sup>*Ibid*, h. 21.

<sup>13</sup>Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT. Raja Gravindo Persada, 2005), h.104.

<sup>14</sup>*Ibid*, h.105.

dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lain.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani pelanggan.

- a. Tersedianya karyawan yang baik. Kenyamanan pelanggan sangat tergantung pada karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Di samping itu karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar. Karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati pelanggan sehingga pelanggan semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kinerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani konsumen, salah satu hal yang paling penting diperhatikan di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat konsumen nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.
- c. Dapat bertanggungjawab. Sejak awal hingga selesai dapat bertanggungjawab hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggungjawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Artinya dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan harus melakukan melalui prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan

tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan.

- e. Mampu berkomunikasi. Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada pelanggan. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan pelanggan. Selain itu karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimenegrti.
- f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan konsumen, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah-masalah pelanggan atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.
- g. Berusaha memahami kebutuhan konsumen. Artinya karyawan harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh konsumen. Karyawan yang lamban akan membuat konsumen lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen secara cepat.
- h. Mampu memberikan kepercayaan kepada konsumen. Kepercayaan calon konsumen kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon konsumen mau menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga konsumen yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui karyawan dari perusahaan itu sendiri.<sup>15</sup>

## 7. Pelayanan Dalam Islam

Salah satu prinsip muamalah adalah pelayanan. Muamalah Islam sangat memperhatikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Di dalam bisnis, para pengusaha harus dapat

---

<sup>15</sup>Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT. Raja Gravindo Persada, 2005), h.186-187.



dan mampu memberikan servis (pelayanan) yang baik jika tidak ingin kehilangan *customer*.

Al-Quran telah memerintahkan dengan perintah yang sangat ekspresif agar kaum muslimin bersifat simpatik, lembut, dan sapaan yang baik dan sopan manakala dia berbicara dengan orang lain. Firman Allah:

وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ  
بَيْنَهُمْ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلْإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا ﴿٥٣﴾

Artinya : “Dan katakanlah kepada hamba-hamba-Ku, “Hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang lebih baik (benar). Sungguh, setan itu (selalu) menimbulkan perselisihan di antara mereka. Sungguh, setan adalah musuh yang nyata bagi manusia.” (QS.Al-Isra (17) : 53).

Di dalam ayat-ayat di atas, betapa Allah sangat menganjurkan kepada umat-Nya untuk memberikan pelayanan yang baik dalam makna ucapan maupun cara dalam melayani komplain dari nasabah. Juga tidak mengikuti cara-cara setan yang cenderung kepada perselisihan. Allah menegaskan bahwa berselisih, bertengkar dan menimbulkan permusuhan adalah terlarang, oleh karena itu perusahaan akan diterima secara positif oleh konsumen atau nasabah jika di dukung dengan servis (pelayanan) yang memadai dari perusahaan dalam hal ini adalah asuransi syariah.

## B. Klaim Meninggal Dunia

Klaim secara umum adalah suatu tuntutan atas suatu hak, yang timbul karena persyaratan dalam perjanjian yang ditentukan sebelumnya telah dipenuhi. Sedangkan secara khusus klaim asuransi jiwa adalah suatu tuntutan dari pihak pemegang polis yang ditunjuk kepada pihak asuransi, atas sejumlah pembayaran uang pertanggungan atau nilai tunai

yang timbul karena syarat-syarat dalam perjanjian asuransi jiwanya telah dipenuhi.<sup>16</sup>

Klaim yang dirumuskan oleh S.Wojowasito dan W.J.S Poerwadarminto, adalah “Tuntutan atau menuntut”<sup>17</sup>. Penggunaan di dalam penulisan ini pengertian atau istilah klaim tidaklah diartikan seperti apa yang dirumuskan di atas, tuntutan atau menuntut, akan tetapi pengertian klaim dalam industri asuransi jiwa adalah suatu pengembalian hak tertanggung oleh penanggung atas hal-hal yang diperjanjikan dalam polis, seperti umpamanya:

1. Klaim akhir kontrak, yaitu pengembalian hak tertanggung oleh penanggung sebagai akibat telah berakhirnya masa pertanggungan atau kontrak yang telah diperjanjikan dalam polis.
2. Klaim meninggal dunia, yaitu pengembalian hak tertanggung oleh penanggung kepada ahli waris tertanggung sebagai akibat meninggalnya tertanggung dalam masa pertanggungan.
3. Klaim nilai tunai, yaitu pengembalian hak tertanggung oleh penanggung akibat wanprestasi tertanggung.

Jika melihat uraian di atas, maka sudah jelas bahwa pengertian klaim di dalam asuransi jiwa tidaklah dapat diartikan sebagai tuntutan atau ganti rugi, karena mengingat jiwa manusia tidak mungkin diganti dengan uang.

Adapun yang menyebabkan timbulnya klaim adalah:

1. Tertanggung meninggal dunia
2. Pemegang polis menghentikan pembayaran preminya dan memutuskan perjanjian asuransinya pada saat polisnya sudah mempunyai nilai tunai.

---

<sup>16</sup> Dokumen Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Cabang Syariah Lampung

<sup>17</sup> S. Wojowasito dan W.J.S. Poerwa Darminto, 1972, *Kamus Lengkap Inggris Indonesia dan Indonesia Inggris*, Cet. III, Jakarta, h.23.

3. Perjanjian asuransi sudah berakhir sesuai dengan jangka waktu yang tercantum dalam polis dan kewajiban pemegang polis telah terpenuhi atau polis dalam keadaan *lapse* (kehilangan) tetapi telah mempunyai nilai tunai (habis kontrak bebas premi)
4. Tertanggung mendapat kecelakaan
5. Tertanggung karena suatu penyakit perlu diopname atau rawat jalan.

Jika seorang tertanggung atau pemegang polis akan mengajukan klaim maka ia dapat langsung menghubungi perusahaan asuransi yang bersangkutan untuk memperoleh uang santunan dengan meminta surat pengajuan klaim serta melengkapi syarat-syarat yang diperlukan. Pengajuan klaim dapat dilakukan oleh ahli waris atau kuasa yang ditunjuk dengan melampirkan dokumen-dokumen yang diperlukan sebagaimana tercantum dalam polis.

Pada perusahaan asuransi, biasanya ada unit klaim yang bertugas untuk mengurus semua peserta asuransi yang akan mengajukan klaim. Unit klaim ini akan memeriksa arsip dan data base untuk mengetahui jumlah premi yang sudah dilunasi serta kondisi-kondisi yang lain.

## **C. Asuransi Syariah**

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

Asuransi menurut pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum (KUHD) adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri pada seorang tertanggung pada suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan di deritanya karena suatu peristiwa yang tak menentu.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Zainuddin Ali, *Hukum Asuransi Syariah*, (Jakarta Sinar Grafika, 2008), h.1.

Asuransi syariah (*ta'min, takaful, atau tadhmun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong di antara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau *tabarru* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.

Al-Fanjari mengartikan *tadhmun, takafful, at-ta'min* atau asuransi syariah dengan pengertian saling menanggung atau tanggung jawab sosial. Ia juga membagi *ta'min* ke dalam tiga bagianyaitu, *ta'min at-taawuniy, ta'min al-tijari, dan ta'minal-hukumi*. Istilah *at'tamin* diambil dari kata *amana* yang memiliki arti memberi perlindungan, ketenangan, rasa aman, dan bebas dari rasa takut. Sebagaimana firman Allah dalam QS-Quraisy:4.

الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِّنْ جُوعٍ وَءَامَنَهُمْ مِّنْ خَوْفٍ

Artinya: “Dialah Allah yang mengamankan mereka dari rasa takut”(QS.Quraisy (106):4).

Tafsir Surah Al-Quraisyat 1-4 adalah kemakmuran dan ketentraman seharusnya menjadikan orang-orang Quraisy khususnya dan manusia pada umumnya semakin taat beribadah dan berbakti kepada Allah.<sup>19</sup>

Beberapa penafsir melihat surah ini sebagai pelengkap atau lanjutandari surah al-Filsebelumnya. Jazirah Arab terletak di antara benua Eropa dan Asia. Warganya sibuk dengan aktifitas bisnis di antara kedua benua ini. Mereka merupakan mediator di antara orang-orang Romawi di Syam dan India di Selatan. Jadi perjalanan mereka mengalihkan barang dari dan ke di kedua bangsai itu.

---

<sup>19</sup>ChoiruddinHadhiri, *KlasifikasiKandungan Al-Quran*, (Jakarta: Gema Insani,2005). h.351.

Di Makkah dan sekitarnya, Allah telah menganugerahi orang-orang Arab dengan posisi yang strategis ini: karena kebiasaan orang-orang Quraisy, (yaitu) kebiasaan mereka berpergian pada musim dingin dan musim panas. Maka hendaknya mereka menyembah Tuhan pemilik rumah ini (Ka'bah). Yang telah memberimakan anke pada mereka untuk menghilangkan lapar dan mengamankan mereka dari ketakutan. (1-4).

Kata-kata ini juga mengisyaratkan terbukanya pintu keamanan dan hilangnya rasa takut, keduanya merupakan rasa kemerdekaan politik, terpenuhinya kebutuhan pokok dan mudahnyaberinteraksi, dan keduanya merupakan asas kemerdekaan ekonomi.

Dapat kita katakan bahwa bangsa Arab di kawasan Arabia memiliki kepribadian yang paling kuat dan kemerdekaan yang lebih luas dibanding yang lain. Inilah yang menyebabkan mereka mampu mengemban risalah Islam dan menyebarkan yake timur dan barat. Ada yang mengatakan bahwa surah ini merupakan kelanjutan dari surah *al-Fil*, dan menjadikan keduanya sebagai satu surah<sup>20</sup>

Lalu tafsir surah ini adalah “karena kebiasaan orang-orang Quraisy”. Karena, kebiasaan dan berkumpulnya mereka di kota Mekah dalam keadaan aman sentosa. Namun, adapula yang mengatakan, adalah menjadi kebiasaan mereka mengadakan perjalanan di musim dingin ke negeri Yaman dan perjalanan di musim panas ke kota Syam, untuk berdagang dan keperluan lainnya. Kemudian, mereka kembali ke negeri mereka dalam keadaan aman sentosa. Adapun tentang pemukiman mereka di negeri itu adalah sebagaimana firman-Nya, “Dan apakah mereka tidak memperhatikan, bahwa sesungguhnya Kami telah menjadikan (negeri mereka) tanah

---

<sup>20</sup>Syeikh Muhammad Ghazali, *Tafsir Tematik dalam Al-Quran*, (Jakarta: Gaya Media, 2005), h.683.



suci yang aman, sedang manusia sekitarnya rampok merampok.” (al-‘Ankabuut:67)

Kemudian Allah SWT memberikan bimbingan kepada mereka untuk mensyukuri nikmat yang besar ini, maka Dia berfirman, “Maka hendaklah mereka menyembah Tuhan pemilik rumah ini.” Artinya, hendaklah mereka mentauhidkan-Nya dalam beribadah, sebagaimana firman-Nya, “Katakanlah, ‘Hanyalah aku diperintahkan untuk beribadah kepada Rabb negeri yang telah dimuliakanNya ini. Dan milik-Nyalah segala sesuatu. Dan aku dipeintahkan untuk masuk ke dalam golongan orang-orang muslim.’”

Firman Allah Ta’ala, “Yang telah memberikan makanan kepada mereka untuk menghilangkan lapar , “yaitu yang telah memberikan makan itu adalah Pengurus umah ini, “dan mengamankan mereka dari ketakutan.” Artinya, Allah telah memberikan karunia kepada mereka berupa keamanan dan kesenangan. Maka tunggalkan Dia dalam beribadah. Jangan menyekutukan-Nya dengan yang lain. Dan, janganlah mereka menyembah selain-Nya, berupa patung, saingan dan berhala. Itulah sebabnya, siapa saja yang memperkenankan perintah ini maka Allah akan memberikan keamanan kepada dirinya di dunia dan akhirat. Dan, barangsiapa yang berbuat durhaka kepada-Nya, maka Dia akan mencabut keamanan itu, baik di dunia maupun di akhirat. Sebagaimana firman-Nya, “Dan Allah telah membuat satu perumpaan (dengan) sebuah negeri yang dahulunya aman lagi tenteram, rezekinya datang kepada nya melimpah ruah dari segenap tempat, tempat (penduduknya) mengingkari nikmat-nikmat Allah; karena itu Allah merasakan kepada mereka pakaian kelaparan dan ketakutan, disebabkan apa yang selalu mereka perbuat.” (an-Nahl:112)<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Muhammad Nasib Ar-Rifa’i, Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir, (Depok: Gema Insani, 2011),h. 1052.

Istilah *At-tamin* juga memiliki arti seseorang membayar atau menyerahkan uang cicilan agar ia atau ahli warisnya mendapatkan sejumlah uang sebagaimana telah disepakati atau untuk mendapatkan ganti terhadap hartanya yang hilang.

Asuransi merupakan salah satu kegiatan ekonomi yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Asuransi di Indonesia sudah lama berlangsung sedangkan kegiatan asuransi yang berdasarkan pada hukum Islam belum lama berkembang di Indonesia. Untuk itu, kegiatan asuransi syariah masih mengikuti peraturan UU yang selama ini berlaku. Dewan Syari'ah Nasional MUI sebagai lembaga Islam yang diakui oleh pemerintah untuk memberikan pedoman dalam melaksanakan produk syari'ah, di lembaga-lembaga keuangan syari'ah termasuk asuransi syari'ah.

## 2. Dasar Hukum Asuransi

Sejak awal asuransi syari'ah dimaknai sebagai wujud dari bisnis pertanggunggaan secara *syar'i*, yang didasarkan pada nilai-nilai yang ada dalam ajaran Islam yaitu al-Qur'an dan sunnah rasul. Menurut M. Syakir Sula (*at-ta'min* ) التأمين ( diambil dari kata *amana* ) امن ( memiliki arti memberi perlindungan, ketenangan, rasa aman, dan bebas dari rasa takut.

Umat muslim memiliki pedoman yakni Al-Qur'an dan Al-Hadis, dari pedoman ini lah penulis menjabarkan sebagai berikut:

### a. Al-Qur'an

Apabila dilihat sepintas ke seluruh ayat al-Qur'an, tidak terdapat satu ayat pun yang menyebutkan istilah asuransi seperti yang dikenal sekarang ini.

Walaupun tidak menyebutkan secara tegas, namun terdapat ayat yang menjelaskan tentang konsep asuransi dan yang mempunyai muatan nilai-nilai dasar yang ada dalam praktek asuransi. Di antaranya adalah:

1) Perintah Allah untuk mempersiapkan hari depan.

Allah SWT dalam al-Qur'an memerintahkan kepada hamba-Nya untuk senantiasa melakukan persiapan untuk menghadapi hari esok.

Allah berfirman dalam surat al-Hasyr ayat 18:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ  
لِغَدِيْۙ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۚ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (QS. Al-Hasyr (59):18).

2) Perintah Allah untuk saling melindungi dalam keadaan susah.

Allah SWT sangat *concern* dengan kepentingan keselamatan dan keamanan dari setiap umat-Nya. Karena itu, Allah memerintahkan untuk saling melindungi dalam keadaan susah satu sama lain. Sebagai mana firman Allah:

الَّذِيْۙ اَطْعَمَهُمْ مِّنْ جُوْعٍ وَّءَامَنَهُمْ مِّنْ خَوْفٍ

Artinya: “Yang telah memberi makanan kepada mereka untuk menghilangkan lapar dan mengamankan mereka dari ketakutan. (QS. Quraisy (106):4).

b. Sunnah Nabi

Nabi Muhammad SAW sangat memperhatikan kehidupan yang akan terjadi di masa mendatang, yaitu dengan cara mempersiapkan sejak dini bekal yang harus diperlukan untuk kehidupan di masa yang akan datang. Hal ini sejalan dengan pelaksanaan operasional dari asuransi, organisasi asuransi mempraktekkan nilai yang terkandung dalam hadits di atas dengan cara mewajibkan anggotanya untuk membayar uang iuran (premi) yang digunakan sebagai tabungan dan dapat dikembalikan ke ahli warisnya jika pada suatu saat terjadi peristiwa yang merugikan, baik dalam bentuk kematian nasabah atau kecelakaan diri.

#### D. Tinjauan Pustaka

Dalam skripsi terdahulu, pembahasan tentang sistem pelayanan dan asuransi syariah sebelumnya sudah pernah diadakan penelitian, tetapi berbeda maksud, tempat penelitian, dan objek yang dibahas. Beberapa skripsi yang membahas kajian tersebut di antaranya, yaitu:

Pertama skripsi yang ditulis oleh Tony Hariyanto mahasiswa jurusan Manajemen Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 2009 yang berjudul *Sistem Pelayanan Asuransi Kecelakaan Diri Pada Asuransi Jiiwa Bersama Bumi Putera Kantor Cabang Asuransi Kumpulan (Askum) Yogyakarta*. Skripsi ini membahas tentang cara pemberian pelayanan yang baik kepada nasabah dan membahas tentang berbagai jenis pelayanan dalam asuransi syariah khususnya pada asuransi kecelakaan diri.<sup>22</sup>

Kedua skripsi yang ditulis oleh Isti Wahyuni mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2008 yang berjudul *Pengaruh Sistem*

---

<sup>22</sup>Tony Hariyanto, *Sistem Pelayanan Asuransi Kecelakaan Diri Pada Asuransi Jiiwa Bersama Bumi Putera Kantor Cabang Asuransi Kumpulan (Askum) Yogyakarta*, (Skripsi, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2009)h.ii.

Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman. Skripsi ini membahas tentang kemampuan suatu perusahaan untuk tetap memberikan pelayanan yang baik agar nasabah loyal terhadap perusahaan.<sup>23</sup>

Ketiga skripsi yang ditulis oleh Nurfadilah mahasiswi jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2011. Skripsi ini membahas cara penyelesaian klaim asuransi dengan prinsip-prinsip syariah yang telah ditentukan serta membahas tentang perjanjian asuransi, fungsi asuransi jiwa dan jenis-jenis asuransi jiwa.<sup>24</sup>



---

<sup>23</sup>IstiWahyuni, *Pengaruh Sistem Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman*, (Skripsi, UIN SunanKalijaga, Yogyakarta, 2008)h.ii.

<sup>24</sup>Nurfadilah, *PelayananKlaimAsuransiJiwaBumiPutera Riau*, (Skripsi, UIN Sultan SyarifKasim Riau, Riau, 2011)h.ii.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah Ahmad. *Dakwah Islam dan Perubahan Sosial*. Yogyakarta: PLP2M, 1983).
- Basri Ms. *Metodologi Penelitian Sejarah. Pendekatan, Teori dan Praktik*. Jakarta: Restu Agung, 1997.
- Bilson Simamora. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Choiruddin Hadhiri. *Klasifikasi Kandungan Al-Quran*. Jakarta: GemaInsani. 2005.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 1997.
- Dokumen Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Cabang Syariah Lampung.
- Hadari Nawawi. *Metodologi Penelitian Bidang Sosia*. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada Press, 2003. Cet Ke-10.
- Husaini Ustman dan Purnomo Setiadi Akbar. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Iqbal Muhaimin. *Asuransi Umum Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press, 2005.
- Jalaludin Rahmat. *Metode Penelitian Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002.
- Kartini Kartono. *Pengantar Metodologi Research Cet VII*. Bandung: Masdar Maju, 1996.
- Kasmir. *Etika Customer Servic*. Jakarta: Rajawali, 2006.
- Kasmir. *Etika Costumer Service* . Jakarta: PT. Raja Gravindo Persada, 2005.



Lexy J Moleong. *Metode penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya, 2012.

Muhammad Nasib Ar-Rifa'i. *Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir*. Depok: Gema Insani, 2011.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005.

S. Wojowasito dan W.J.S. Poerwa Darminto. *Kamus Lengkap Inggris Indonesia dan Indonesia Inggris*. Cet. III. Jakarta, 1972.

Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 1993.

Suhrawardi K. Lubis. *Hukum Ekonomi Islam*. Jakarta: Sinar Grafika, 2002.

Sukandarrumidi. *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006.

Sutrisno Hadi. *Metode Research*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, 1996. Jilid 1.

Syeikh Muhammad Ghazali. *Tafsir Tematik dalam Al-Quran*. Jakarta: Gaya Media. 2005.

Victorianus Aries Siswanto. *Strategi dan Langkah-langkah Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012. Cet. Pertama, Ed. Pertama.

Widyaningsih. *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media, 2005.

Zainuddin Ali. *Hukum Asuransi Syariah*. Jakarta : Sinar Grafika, 2008.

Zulkifli Amsyah. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta : PT Bina Aksara, 1997.

<https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem>

<https://id.linkedin.com/pulse/mengenal-istilah-asuransi-premi-polis-claim-penanggung-arena-putri>

