

**IMPLEMENTASI PENGAJUAN KLAIM MENINGGAL  
DUNIA SEBELUM PEMBIAYAAN MUDHARABAH LUNAS DI  
BSI KC 2 PALANGKA RAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh

**FITRI ANDRI YANI**  
NIM 1704110211

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKARAYA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**JURUSAN EKONOMI ISLAM**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**TAHUN 2022/1443H**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : **Implementasi Pengajuan Klaim Meninggal Dunia  
Sebelum Pembiayaan Mudharabah Lunas di BSI KC  
2 Palangka Raya**

NAMA : Fitri Andri Yani

NIM : 1704110211

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

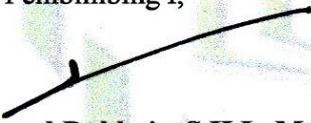
JURUSAN : EKONOMI ISLAM

PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH

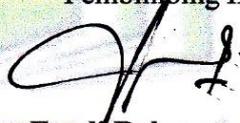
JENJANG : STRATA SATU (S1)

Palangka Raya, Desember 2021

Pembimbing I,

  
**Prof. Dr. Ahmad Dakhoir, S.H.I., M.H.I**  
NIP 1982207072006041003

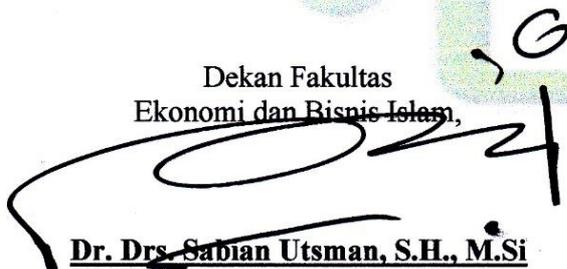
Pembimbing II,

  
**Nur Fuadi Rahman., M.Pd**  
NIP 19912032018090222

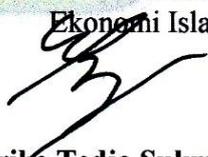
Menyetujui,

Mengetahui,

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam,

  
**Dr. Drs. Sabian Utsman, S.H., M.Si**  
NIP 196311091992031004

Ketua Jurusan  
Ekonomi Islam,

  
**Enriko Tedja Sukmana, M.S**  
NIP 198403212011011012

**NOTA DINAS**

Hal : **Mohon Diuji Skripsi**  
**Saudari Fitri Andri Yani**

Palangka Raya, Desember 2021

Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi  
**IAIN Palangka Raya**  
**Jl. G. Obos Komplek Islamic**  
**Center Palangka Raya**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan megoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara/i:

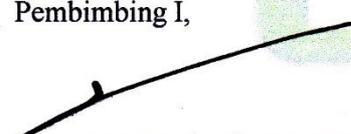
Nama : Fitri Andri Yani  
NIM : 1704110211  
Judul Skripsi : **Implementasi Pengajuan Klaim Meninggal Dunia  
Sebelum Pembiayaan Mudharabah Lunas di BSI KC  
2 Palangka Raya**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S. E).

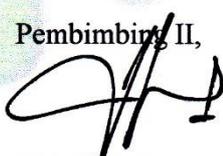
Dengan ini kami harap agar tugas skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I,

  
**Prof. Dr. Ahmad Dakhoir, S.H.I., M.H.I**  
NIP 1982207072006041003

Pembimbing II,

  
**Nur Fuadi Rahman., M.Pd**  
NIP 19912032018090222

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul **'IMPLEMENTASI PENGAJUAN KLAIM MENINGGAL DUNIA SEBELUM PEMBIAYAAN MUDHARABAH LUNAS DI BSI KC 2 PALANGKA RAYA'**. Oleh Fitri Andri Yani, NIM : 170 411 0211 telah dimunaqasahkan oleh tim *munaqasah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

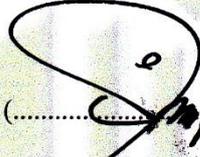
Hari : Senin

Tanggal : 24 Januari 2022

Palangka Raya, 15 Januari 2022

**TIM PENGUJI**

1. Sofyan Hakim, M.M., M.AP  
(Ketua Sidang/penguji)

(.....)  04/01/22

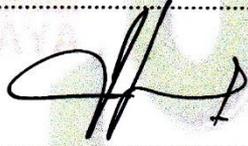
2. Ali Saidkin, M.SI  
(Penguji I)

(.....) 

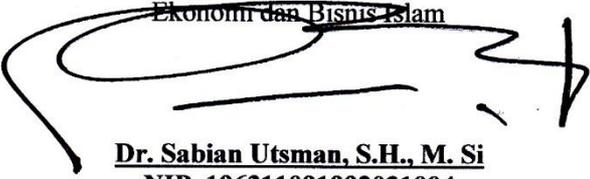
3. Prof.Dr.Ahmad Dakhoir, M.HI  
(Penguji II)

(.....) 

4. Nur Fuadi Rahman, M.Pd  
(Penguji/sekretaris)

(.....) 

Mengetahui  
Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Sabian Utsman, S.H., M. Si**  
NIP. 196311091992031004

# **IMPLEMENTASI PENGAJUAN KLAIM MENINGGAL DUNIA SEBELUM PEMBIAYAAN MUDHARABAH LUNAS DI BSI KC 2 PALANGKA RAYA**

## **ABSTRAK**

**Oleh Fitri Andri Yani**

Penelitian ini berupaya untuk mengkaji 1) proses pengajuan klaim dan pelaksanaan pembayaran klaim yang ada di BSI KC 2 Palangka Raya, 2) apa saja yang menjadi kendala dalam proses pengajuan klaim bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya.

Adapun penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia Palangka Raya KC 2 dengan subjek penelitiannya yaitu dari *Consumer Business Staff* (CBS), sedangkan objeknya yaitu pengajuan klaim meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan metode *kualitatif deskriptif* dan jenisnya yaitu *field research* atau penelitian lapangan, metode pengumpulan datanya yaitu melakukan observasi langsung ke Bank Syariah Indonesia KC 2 Palangka Raya, kemudian peneliti mengumpulkan data sebanyak-banyaknya terkait pelaksanaan pengajuan klaim meninggal dunia di Bank Syariah Indonesia Kc 2 dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Proses pengajuan dan pelaksanaan pembayaran klaim pada BSI KC 2 Palangka Raya. Berdasarkan ketentuan polis asuransi jumlah bahwasanya proses pengajuan klaim terdapat beberapa kendala namun kendala tersebut tidak terlalu serius. Akan tetapi kembali lagi dengan pihak asuransi mana bank itu berkerjasama, serta apakah ahli waris tersebut tidak melanggar aturan klaim yang disediakan baik itu oleh pihak bank maupun pihak asuransi. Kendala-kendala dalam pengajuan klaim asuransi bagi pihak ahli waris yang manatertanggung mengalami risiko meninggal dunia pada saat pembiayaan mudharabah belum lunas, dari tertanggung dapat berupa; kurangnya pengetahuan ahli waris akan pentingnya jaminan asuransi, kurang lengkapnya data-data atau dokumen pengajuan oleh pihak tertanggung yang diajukan kepada pihak penanggung sehingga mengalami sedikit keterlambatan untuk diproses dan dibayarkan kepada pihak ahli waris. Pertanggungjawaban pihak bank terhadap klaim yang mengalami kendala, untuk kendala yang dihadapi hampir sama yaitu terletak pada *miss komunikasi* antara nasabah dan pihak bank dan juga kurang kooperatifnya nasabah yang dimaksudkan pada saat klaim perusahaan asuransi sudah menentukan *deadline* pengumpulan berkas sedangkan dari nasabah belum ada konfirmasi untuk pengajuan berkas. Disini pihak BSI KC 2 Palangka Raya dinilai sangat sigap untuk mengatasi masalah tersebut.

**Kata kunci :** pengajuan, klaim, BSI KC 2 Palangka Raya

# **THE IMPLEMENTATION OF THE CLAIM SUBMISSION PASSED AWAY BEFORE THE MUDHARABAH FINANCING WAS PAID OFF AT BSI KC 2 PALANGKA RAYA**

## **ABSTRACT**

**By Fitri Andri Yani**

*This study seeks to examine 1) the claim submission process and the implementation of claim payments at BSI KC 2 Palangka Raya, 2) what are the obstacles in the claim submission process for customers who die before the mudharabah financing is paid off at BSI KC 2 Palangka Raya.*

*The research was conducted at Bank Syariah Indonesia Palangka Raya KC 2 with the research subject being the Consumer Business Staff (CBS), while the object was submitting a death claim before the mudharabah financing was paid off at BSI KC 2 Palangka Raya. The method used in this study is a qualitative method with descriptive qualitative methods and the type is field research or field research, the data collection method is direct observation to Bank Syariah Indonesia KC 2 Palangka Raya, then researchers collect as much data as possible related to the implementation of submitting a death claim. world at Bank Syariah Indonesia KC 2 with observations, interviews and documentation.*

*The findings of this study indicate the process of submitting and implementing claims payments at BSI KC 2 Palangka Raya. Based on the provisions of the insurance policy, there are several obstacles in the claim submission process, but these obstacles are not too serious. However, back again with which insurance company the bank cooperates with, and whether the heirs have not violated the claims rules provided by both the bank and the insurance company. Constraints in submitting insurance claims for heirs where the insured experiences the risk of death when the mudharabah financing has not been paid off, from the insured can be in the form of; lack of knowledge of the heirs of the importance of insurance coverage, the incomplete data or documents submitted by the insured party are submitted to the insurer so that they experience a bit of delay to be processed and paid to the heirs. The accountability of the bank for claims that are experiencing problems, for the obstacles faced are almost the same, namely the miss communication between the customer and the bank and also the lack of cooperativeness of the customer, which is intended when the insurance company claims has determined the deadline for file collection, while from the customer there has been no confirmation for submission. file. Here the BSI KC 2 Palangka Raya is considered very swift to overcome this problem. the obstacles faced are almost the same, namely the miss communication between the customer and the bank and also the lack of cooperation of the customer, which is intended when the insurance company claims has determined the deadline for file collection, while from the customer there has been no confirmation for file submission. Here the BSI KC 2 Palangka Raya is considered very swift to overcome this problem. the obstacles faced are almost the same, namely the miss*

*communication between the customer and the bank and also the lack of cooperation of the customer, which is intended when the insurance company claims has determined the deadline for file collection, while from the customer there has been no confirmation for file submission. Here the BSI KC 2 Palangka Raya is considered very swift to overcome this problem.*

**Keywords :** *Submission, Claims, BSI KC 2 Palangka Raya.*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang hanya kepadanya kita menyembah serta memohon pertolongan atas limpahan taufiq, rahmat dan hidayahnya sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Implementasi Pelaksanaan Pengajuan Klaim Meninggal Dunia Sebelum Pembiayaan Mudharabah Lunas di BSI KC 2 Palangka Raya”. Sholawat dan salam semoga selalu tercurahkan kehadiran junjungan kita Nabi Muhammad saw beserta keluarga, sahabat, dan juga pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyusun skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, arahan, dan dukungan selama peneliti melaksanakan perkuliahan di prodi Perbankan Syariah Insitut Agama Islam Negeri Palangka Raya sehingga selesainya skripsi ini, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M.Ag selaku Rektor Insitut Agama Islam Negeri Palangka Raya,
2. Bapak Dr. Sabian, S.H, M.SI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Insitut Agama Islam Negeri Palangka Raya,
3. Bapak EnrikoTedja Sukmana, S.Th. I M. SI Selaku ketua Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya,
4. Ibu Fadiah Adlina, M.Pd.I selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya,

5. Ibu Jelita, M.H.I, M.SI, selaku dosen penasehat akademik selama penulis menjalani perkuliahan,
6. Bapak Prof. Dr. Ahmad Dakhoir, S.H.I, M.H.I. dan Bapak Nur Fuady Rahman, M.Pd, selaku Pembimbing 1 dan 2 yang memberikan bimbingan, bantuan dan saran dalam proses pembuatan skripsi ini,
7. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Insitut Agama Islam Negri Palangka Raya Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada peneliti selama menjalani perkuliahan dan membantu serta memberikan informasi terkait dengan penelitian,
8. Semua teman-teman Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2017 kelas C, khususnya para teman-teman saya yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini dan,

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya kepada semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin Ya Robbal alamin

Palangka Raya, September 2021

Peneliti,

FITRI ANDRI YANI  
NIM. 1704110211

## PERNYATAAN ORISINILITAS

*Bismillahirrahmanirrahim*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitri Andri Yani  
NIM : 1704110211  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Implementasi Pengajuan Klaim Meninggal Dunia Sebelum Pembiayaan Mudharabah Lunas di BSI KC 2 Palangka Raya**", adalah benar karya saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran maka saya menanggung risiko atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, September 2021  
Yang Membuat Pernyataan,



Fitri Andri Yani  
NIM 1704110211

## MOTTO

مَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ نَّإِ  
١٠ - ٤ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

"Sesungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu (yang berselisih) dan bertakwalah kepada Allah agar kamu mendapat rahmat," (Al-Hujurat: 10)

---

Takdir itu milik Allah. Tapi usaha dan do'a adalah milik kita

(Fitri Andri Yani, 2021)

IAI  
PALANGKARAYA

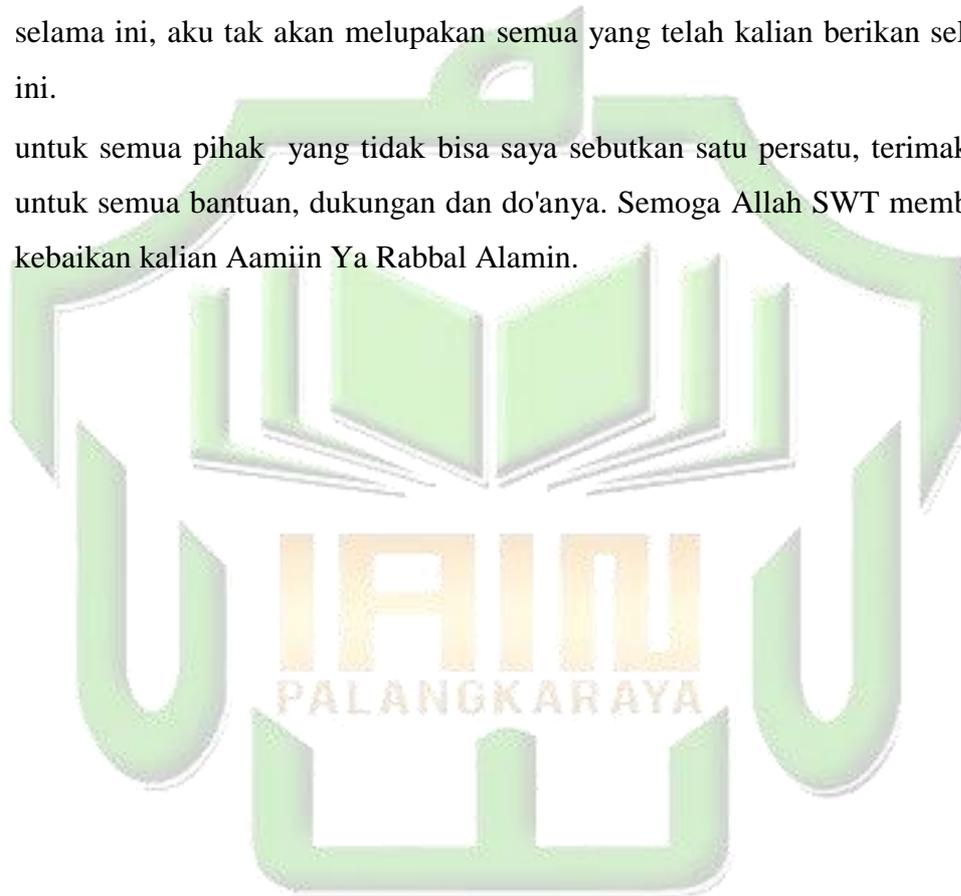
## PERSEMBAHAN



Alhamdulillah rabbil 'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmatnya dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dengan rasa syukur yang mendalam, sebelumnya karya ini saya persembahkan kepada:

1. untuk kedua orang tua saya ibu (Rusmalina), bapak (Junaidi), adik (Isnawati dan Muhammad Rayhan) terima kasih banyak selalu memanjatkan do'a untuk kebaikan saya sehingga diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini, memberikan kasih sayang dan semangat yang tidak hentinya. Semoga dengan selesainya skripsi ini dan Gelar Sarjana Ekonomi ini bisa bermanfaat untuk orang lain dengan jalan yang di ridho'i Allah SWT. Aamiin Ya Rabbal Alamin,
2. untuk civitas akademik dan kampus tercinta IAIN Palangka Raya, dan semua dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terimakasih telah memberikan ilmu untuk saya kurang lebih empat tahun selama masa kuliah,
3. untuk Bapak dosen pembimbing saya Bapak Prof. Dr. Ahmad Dakhoir, M.S.I M.HI dan Bapak Nur Fuadi Rahman, M.Pd yang telah memberikan bimbingan dan saran kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini,
4. untuk sahabat saya Halimah, S.E, Pangestu Indah Fitriani, S.E, Maysarah, S.E, Noor Rahmah, Elyami Maulida, Mila Mustika Ayu, Nurul Ramadhani Syahrodji, Ratna Misdawati, Roudhotul Jannah dan Rusmiati, terima kasih sudah memberikan saya semangat, waktu dan tenaga yang diberikan. Dan semoga kedepannya kita bisa sukses di dunia maupun di akhirat. Aamiin Ya Rabbal Alamin

5. untuk teman-teman Program Studi Perbankan Syariah C angkatan 2017 terima kasih banyak telah memberikan support dan terima kasih atas waktu yang kalian berikan saat dibangku perkuliahan,
6. untuk teman-teman dari berbagai prodi dan jurusan, teman-teman yang berbeda fakultas, teman-teman semasa organisasi, serta teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu. Terimakasih atas bantuan do'a, semangat, nasihat, canda tawa tangis, serta kebaikan yang kalian berikan selama ini, aku tak akan melupakan semua yang telah kalian berikan selama ini.
7. untuk semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih untuk semua bantuan, dukungan dan do'anya. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian Aamiin Ya Rabbal Alamin.



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	Be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Śā'</i>	Ś	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	H	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Żal</i>	Ż	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sīn</i>	S	Es
ش	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Şād</i>	Ş	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	d	de titik di bawah

		.	
ط	<i>Tā'</i>	Ṭ	te titik di bawah
ظ	<i>Zā'</i>	Z	zet titik di bawah
		.	
ع	<i>'Ayn</i>	...‘...	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gayn</i>	G	Ge
ف	<i>Fā'</i>	F	Ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kāf</i>	K	Ka
ل	<i>Lām</i>	L	El
م	<i>Mīm</i>	M	Em
ن	<i>Nūn</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We
ه	<i>Hā'</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	...’...	Apostrof
ي	<i>Yā</i>	Y	Ye

**B. Konsonan Rangkap Karena *tasydūd* Ditulis Rangkap:**

متعاقدين	Ditulis	<i>muta‘āqqidīn</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

**C. *Tā' marbūtah* di Akhir Kata.**

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t:

الله نعمة	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul-fitri</i>

#### D. Vokal Pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

#### E. Vokal Panjang:

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī
مجيد	Ditulis	<i>Majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū

فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>
------	---------	--------------

**F. Vokal Rangkap:**

Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

**G. Vokal-vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata, Dipisahkan dengan Apostrof.**

النتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

**H. Kata Sandang Alif + Lām**

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf "l" (el) nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

## I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
هل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>



## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
NOTA DINAS .....	ii
ABSTARK.....	iii
<i>ABSTRAC</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ix
MOTTO.....	x
PERSEMBAHAN.....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR BAGAN.....	xxii
DAFTAR SINGKATAN .....	xxiii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Penelitian Terdahulu .....	10
B. Kajian Teoritis.....	16
1. Kerangka Teoritik.....	16
a. Teori Implementasi Klaim.....	16
b. Teori Asuransi Syariah.....	21
2. Kerangka Konseptual .....	14
a. Pembiayaan.....	27
b. Bank Syariah.....	30
C. Kerangka Pikir.....	33

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	34
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	34
C. Objek dan Subjek Penelitian .....	35
D. Teknik Pengumpulan Data .....	36
E. Pengabsahan Data .....	38
F. Teknik Analisis Data.....	39
G. Sistematika Penulisan.....	41

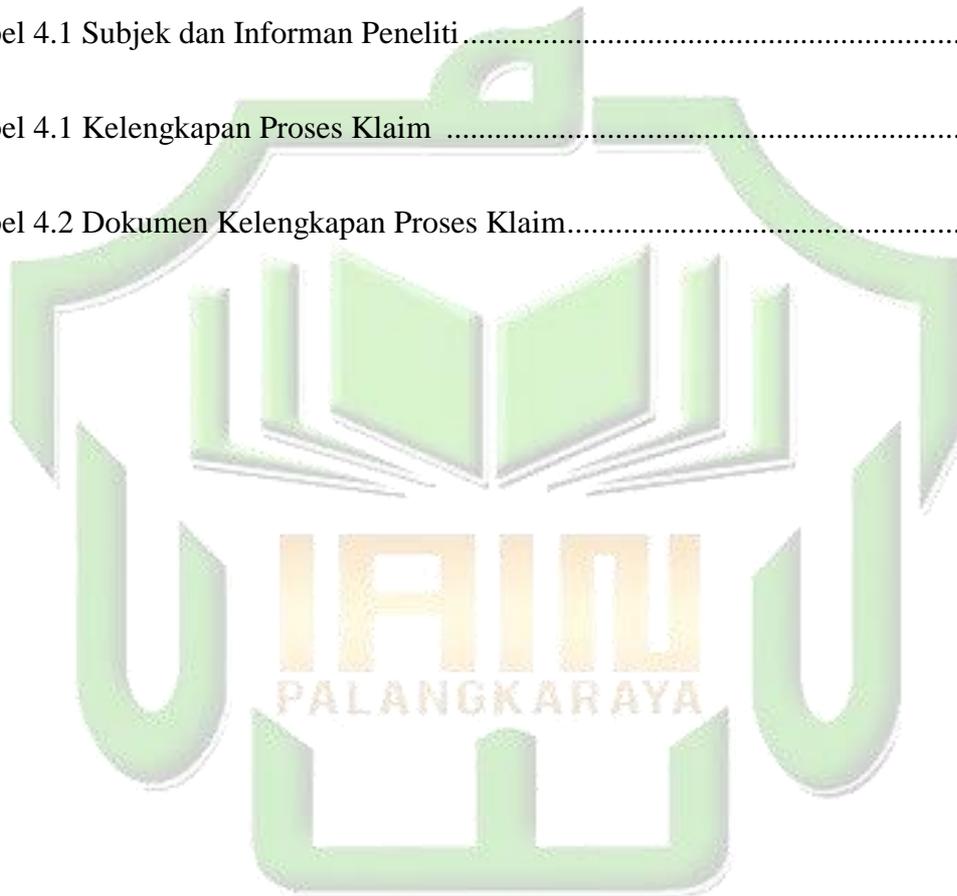
## **BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

A. Gambaran umum lokasi penelitian.....	43
1. Bank Syariah Indonesia KC 2 Palangka Raya .....	43
B. Penyajian Data.....	47

1. Proses Pengajuan Klaim dan Pelaksanaan Pembayaran Asuransi bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya.....	48
2. Kendala dalam proses pengajuan klaim bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya .....	54
C. Analisis Data .....	57
1. Proses Pengajuan Klaim dan Pelaksanaan Pembayaran Asuransi bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya.....	58
2. Kendala dalam proses pengajuan klaim bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya .....	68
<b>BAB V KESIMPULAN</b>	
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 4.1 Subjek dan Informan Peneliti.....	48
Tabel 4.1 Kelengkapan Proses Klaim .....	53
Tabel 4.2 Dokumen Kelengkapan Proses Klaim.....	65



## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Alur Prosedur Penanganan Klaim Asuransi .....	19
Bagan 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian.....	33
Bagan 4.3 Prosedur Pengajuan Klaim .....	63



## DAFTAR SINGKATAN

1. ATM : Anjungan Tunai Mandiri
2. BO : *Beneficial Owner*
3. BUMN : Badan Usaha Milik Negara
4. DPS : Dewan Pengawas Syariah
5. KC : Kantor Cabang
6. KK : Kartu Keluarga
7. KTP : Kartu Tanda Pengenal
8. KTSP : Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan
9. KPR : Kredit Pemilikan Rumah
10. KUHD : Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
11. MUI : Majelis Ulama Indonesia
12. OJK : Otoritas Jasa Keuangan
13. PPAP : Penyisihan Pencadangan Aktiva Produktif
14. PT : Perseroan Terbatas
15. POJK : Peraturan Otoritas Jasa Keuangan
16. SMS : *Short Message Service*
17. SOP : *Standar Operatinal Procedur*
18. SPAP : Surat Permohonan Asuransi dan Pelayanan Peserta
19. TBK : Perusahaan Perseroan Terbuka
20. TLO : *Total Lost Only*
21. QS : Qur'an Hadits

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Islam adalah agama yang *rahmatan lil a'lamiin* atau rahmat bagi seluruh alam. Aspek yang dicakup dalam pembahasan agama Islam tidak hanya ebatas pada aspek ibadah, tetapi juga menyangkut masalah muamalah, dikarenakan pembahasan yang kompherensif dalam Islam. Termasuk pula didalamnya memberikan peluang kepada siapapun untuk berusaha. Salah satu diantaranya adalah perekonomian, terlebih lagi ekonomi yang menyangkut perekonomian umat Islam. Hal ini dikarenakan Islam menginginkan penganutnya maju dan berkembang, tidak hidup dalam kemiskinan, tidak punya jaminan hidup, dan saling tolong menolong satu dengan yang lainnya. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam surah Al-Maidah/5

شَدِيدُ اللَّهِ ۖ إِنَّ اللَّهَ مُتَّقُوا وَالْعُدْوَانَ الْإِثْمِ عَلَى تَعَاوُنُوا وَلَا وَالتَّقْوَى الْبِرِّ عَلَى وَتَعَاوُنُوا  
الْعِقَابِ

Artinya: "Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya<sup>1</sup>."

Untuk mengaplikasikan konsep tolong-menolong seperti yang termuat dalam penggalan ayat tersebut, salah satunya adalah pembangunan ekonomi

---

<sup>1</sup>Dapartemen Agama RI, *Al-Qur'an Terjemah Per-kata*, hal.107

dan bisnis umat islam tidak hanya dilakukan oleh orang yang handal dan profesional dalam teknologi bisnis dan usaha saja, melainkan harus menguasai prinsip-prinsip ekonomi syariah dan muamalah.

Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan dari setiap negara. Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi orang-orang perseorangan, badan-badan usaha swasta, badan-badan milik negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan yang menyimpan dana-dana yang dimilikinya. Melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta kelancaran mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian.<sup>2</sup> Kegiatan usaha perbankan syariah yang dominan adalah pembiayaan, maka keberhasilan operasional perbankan syariah ditentukan oleh keberhasilan pengelolaan pembiayaannya<sup>3</sup>

Masyarakat berkembang dan peranan para individu didalam sistem ekonomi menjadi semakin terpesialisasi, sehingga kebutuhan akan keamanan yang bersifat ekonomis menjadi meningkat. Keamanan yang bersifat ekonomis, secara singkat bisa kita sebut dengan resiko. Risiko berasal dari beberapa hal yang tidak kita harapkan, namun bukan dari suatu kemungkinan yang ada.<sup>4</sup>

Bank syariah sebagai salah satu lembaga keuangan yang ada di Indonesia dan juga sebagai lembaga intermediasi yang aktivitas utamanya adalah

---

<sup>2</sup> Rahmat Ilyas, "Konsep Pembiayaan dalam Perbankan Syariah". Vol.9 No.1, Februari 2015, hal.193

<sup>3</sup> Muhammad Nafik Hadi Ryandono, Lina Nugraha Hani, "Dampak Penjaminan Syariah terhadap kesehatan pembiayaan perbankan syariah" Vol.4 No.2, 2018, hal.2

<sup>4</sup> Agus Prawoto, *Hukum Asuransi dan Kesehatan Perusahaan Asuransi berdasarkan Risk Base Capital*, (Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA,2003) hal.

menghimpun dana dari masyarakat melalui produk giro, deposito, atau tabungan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan. Akan tetapi, pembiayaan merupakan layanan syariah bagi masyarakat yang menjadi urat nadi penghidupan perbankan syariah dan sumber pemasukan utama bagi perbankan syariah.<sup>5</sup>

Berdirinya sebuah perbankan lebih tepatnya pada pembiayaan tentu memerlukan asuransi. Biasanya yang paling terkenal asuransi pada pembiayaan adalah Asuransi Kredit atau Credit Insurance mulanya ini dikenal dalam lingkungan asuransi jiwa dalam bentuk perlindungan kepada kreditur terhadap risiko macetnya pelunasan sisa pinjaman kreditur. Asuransi penjaminan kredit pada dasarnya adalah bentuk gabungan dari asuransi kredit dan penjaminan kredit dan meng-cover ketidakmampuan debitur dalam melunasi sisa pinjaman kepada kreditur sebagai akibat risiko meninggal dunia dan wanprestasi dari sang kreditur. Mekanisme asuransi berjalan pada saat debitur meninggal dunia, sedangkan penjaminan akan berperan saat terjadi klaim meninggal dunia.<sup>6</sup>

Pembiayaan bermasalah atau default financing merupakan risiko yang dihadapi perbankan dalam menyalurkan produk pembiayaan kepada nasabah. Risiko pembiayaan bermasalah memberikan kerugian pada bank berupa

---

<sup>5</sup>Hidayatina, *Ketentuan Premi Asuransi Sebagai Jaminan Terhadap pembiayaan Murabahah Pada Perbankan Syariah*, Vol.14, No.2 , (Juli -Desember 2015) hal. 13

<sup>6</sup>CekAja 10 April 2014 "Mengapa Pinjaman Anda Perlu Asuransi" [www.cekaja.com/info/mengapa-pinjaman-anda-perlu-asuransi/](http://www.cekaja.com/info/mengapa-pinjaman-anda-perlu-asuransi/) diakses pada Jumat, 9 Oktober 2020, Pukul 01.54

nasabah pembiayaan yang gagal bayar dalam pembayaran angsurannya dan kewajiban bank untuk membentuk PPAP (Penyisihan Pencadangan Aktiva Produktif). Kegagalan nasabah pembiayaan dalam membayar angsurannya menimbulkan kerugian bank yaitu bank tidak dapat kembali atas angsuran pokok yang dikembalikan ke aset perbankan dan keuntungan aset margin atau bagi hasil atau sewa. Risiko pembiayaan dapat dikategorikan sebagai kategori yang memiliki risiko frekuensi rendah dengan dampak keseriusan yang tinggi maka alternatif manajemen risiko bagi pembiayaan tersebut adalah melalui proses transfer risiko melalui asuransi. Namun dikarenakan dalam prinsip Islam tidak boleh dilakukan pentransferan risiko sebagai manajemen risiko sehingga manajemen risiko pada pembiayaan bank syariah dilakukan proses berbagi risiko melalui asuransi syariah dan lembaga penjamin syariah.<sup>7</sup>

Risiko dalam kehidupan manusia selalu melekat pada setiap kehidupan manusia. Risiko berkaitan dengan tidak kepastian pada apa yang akan terjadi di kehidupan manusia. Untuk menghadapi risiko diperlukan ikhtiar untuk mencegah, mengantisipasi, mengurangi dan mengalihkan resiko. Sejauh ini, asuransi syariah memberikan indikasi positif terhadap peningkatan atau pembangunan ekonomi umat dengan kata lain mempunyai nilai ekonomis yang cukup signifikan.

Kebutuhan akan jasa asuransi makin dirasakan, baik oleh, perorangan, badan maupun dunia usaha di Indonesia. Perkembangan dunia perasuriansian di

---

<sup>7</sup>Muhammad Nafik Hadi Ryandono, Lina Nugraha Hani, *"Dampak Penjaminan Syariah terhadap kesehatan pembiayaan perbankan syariah"* Vol. 4 No. 2, 2018, hal 38

Indonesia, khususnya asuransi syariah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat sebagaimana pertumbuhan bank syariah. Saat ini produk asuransi syariah sangat mudah ditemukan baik di lembaga perbankan atau non bank. Asuransi Kredit adalah proteksi yang diberikan asuransi kepada Bank Umum/Lembaga Pembiayaan Keuangan atas suatu resiko kegagalan debitur dalam melunasi kredit atau pembiayaan tunai lainnya yang diberikan oleh Bank Umum/Lembaga Pembiayaan Keuangan

Perjanjian asuransi sebagai pengalihan dan pembagian resiko mempunyai kegunaan yang positif, baik bagi masyarakat ataupun pembangunan negara. Mereka yang menggunakan asuransi akan merasa tenang sebab mendapatkan perlindungan dari kemungkinan tertimpa suatu kerugian. Berdasarkan ketentuan Pasal 25 KUHD perjanjian asuransi harus dibuat secara tertulis dalam bentuk surat yang disebut polis dengan membuat kesepakatan, syarat-syarat khusus dan janji-janji khusus yang menjadi dasar pemenuhan hak dan kewajiban dalam mencapai asuransi. Dengan demikian, polis merupakan alat tertulis tentang telah terjadinya perjanjian asuransi antara penanggung dan tertanggung.<sup>8</sup>

Dalam Undang-Undang No.40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian yang dimaksud dengan asuransi jiwa adalah suatu perjanjian antara dua belah pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi untuk memberikan suatu pembayaran

---

<sup>8</sup>Tuti Rastuti, *Aspek Hukum Perjanjian Syariah*, (Jakarta: Pustaka Yustisia, 2011) hal. 4-

yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang diasuransikan.<sup>9</sup> Dalam prinsip Syariah dengan adanya berbagai bentuk resiko yang ada pada kegiatan usaha perbankan, maka untuk menjaga tingkat kepercayaan masyarakat terhadap bank tersebut, bank harus menjaga tingkat kesehatannya dan menjalankan usahanya berdasarkan prinsip kehati-hatian, maka dari itu lahirlah prinsip Syariah sebagai salah satu Lembaga keuangan alternatif untuk memenuhi segmentasi masyarakat.

Pada saat ini BSI KC 2 Kota Palangka Raya menetapkan bahwa semua jenis pembiayaan yang ada pada BSI KC 2 Palangka Raya telah dicover oleh asuransi, maka apabila nasabah mengalami suatu risiko atas suatu kejadian maka pihak bank akan memberikan asuransi kepada nasabah yang bersangkutan dengan memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan oleh pihak bank. Adapun untuk asuransi pembiayaan khususnya mudharabah hanya terfokus pada asuransi jiwa. Pihak BSI KC 2 Palangka Raya menguraikan bahwasanya apabila nasabah atau peserta asuransi meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas maka ahli waris dibebaskan dari kewajiban melunasi pembiayaan tersebut, karena pembiayaannya telah diasuransikan kepada pihak ketiga yaitu pihak asuransi syariah oleh BSI KC 2 Palangka Raya atas persetujuan peserta asuransi tersebut<sup>10</sup>

Berdasarkan uraian tersebut diatas, dapat diketahui bahwa dengan adanya asuransi dalam pembiayaan membuat masyarakat atau kelembagaan terasa

---

<sup>9</sup> Sastrawidjaja, Man Suparman, *Aspek-aspek Hukum Asuransi dan Surat Berharga*, (Bandung: PT. Alumni, 2020) hal. 2

<sup>10</sup>Wawancara dengan AS, *Branch Operation and Service Manager* BSI KC 2 Palangka Raya Senin, 5 Maret 2021 Pukul 10.00 WIB Kota Palangka Raya.

dilindungi maka dari itu dilakukan pengkajian tentang bagaimana **Implementasi Pengajuan Klaim Meninggal Dunia Sebelum Pembiayaan Mudharabah Lunas di BSI KC 2 Palangka Raya**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan hasil pemikiran penulis, maka muncul rumusan masalah yang akan dibahas penulis, yakni:

1. Bagaimana proses pengajuan klaim dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya?
2. Apa saja yang menjadi kendala dalam proses pengajuan klaim bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang ingin diteliti, dapat di ketahui tujuan penulisan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses pengajuan klaim meninggal dunia dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya
2. Untuk mengetahui apa saja kendala dalam proses pengajuan klaim asuransi dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi bagi nasabah

yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya.

#### **D. Batasan Masalah**

Mengingat luas dan kompleksnya permasalahan yang ada serta keterbatasan penulis, maka ruang lingkup dalam tulisan ini terbatas pada:

1. Penelitian ini tertuju pada bagaimana proses pengajuan klaim dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya
2. Penelitian ini hanya tertuju pada apa saja yang menjadi kendala dalam proses pengajuan klaim bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya

#### **E. Kegunaan Penulisan**

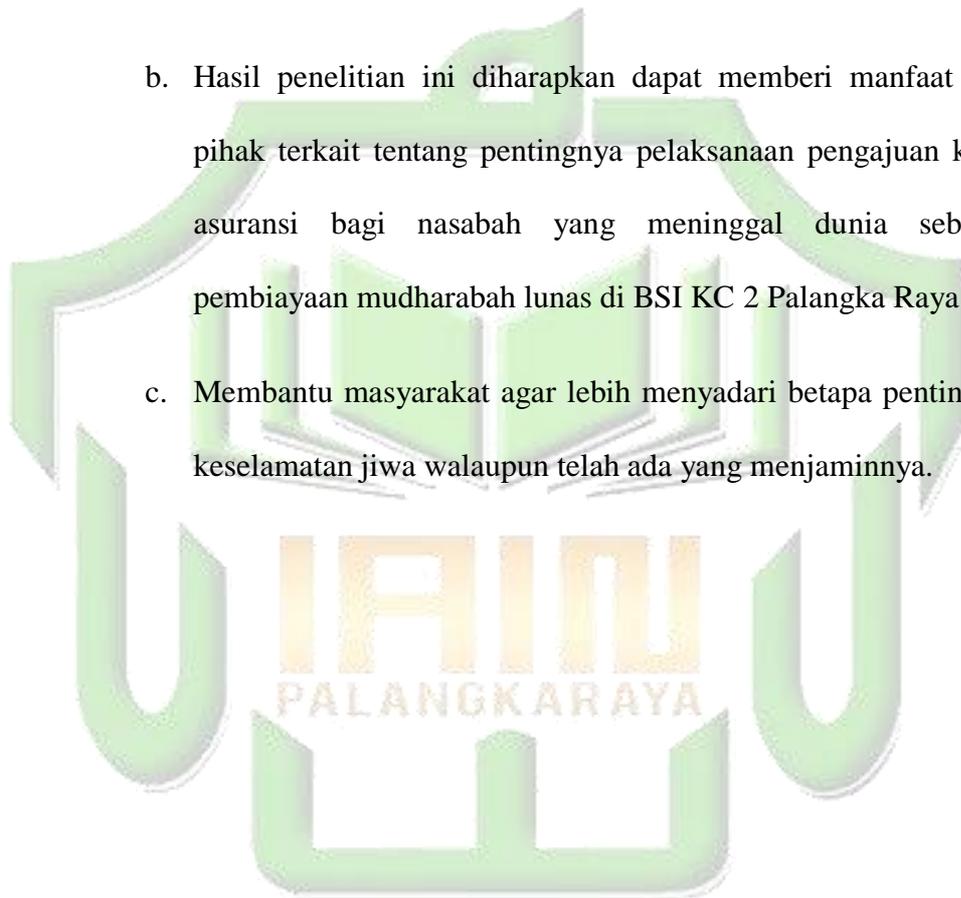
Adapun manfaat yang dapat diambil dari dilaksanakannya penelitian ini dibagi menjadi dua adalah sebagai berikut

1. Kegunaan Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan pertimbangan dan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan mengenai proses klaim dan sedikit banyaknya dapat menjadi sebuah referensi baik itu mahasiswa, dosen, dan

masyarakat luas yang tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai penelitian ini.

## 2. Kegunaan Praktis

- a. Sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak terkait tentang pentingnya pelaksanaan pengajuan klaim asuransi bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya.
- c. Membantu masyarakat agar lebih menyadari betapa pentingnya keselamatan jiwa walaupun telah ada yang menjaminkannya.



## BAB II KAJIAN PUSTAKA

### A. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran penulis terhadap literatur yang ada, penulis menemukan beberapa penelitian yang relevan dengan judul penelitian yang penulis angkat. Untuk melihat persamaan dan perbedaan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian sebelumnya, maka perlunya ada pengkajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu. Ada beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang penulis teliti, yaitu sebagai berikut:

Kajian Hasil Penelitian yang pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Ika Dian Sepnorida, Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta, Fakultas Hukum, dengan judul "*Perbandingan Sistem Asuransi Jiwa Secara Syariah dan Konvensional (Studi Pada AJB Bumiputera 1912 Purwodadi)*". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan dan kelebihan serta kekurangan sistem asuransi konvensional dan Syariah yang ada di AJB Bumiputera. Hasil dari penelitian ini adalah pelaksanaan sistem asuransi konvensional adalah sistem transfer of risk, maka terjadi pula transfer of fund yaitu pemindahan dana dari tertanggung kepada penanggung. Sebagai konsekuensinya kepemilikan dana berpindah, dari nasabah kepada perusahaan asuransi. Pelaksanaan sistem asuransi syariah merupakan sharing of risk atau saling menanggung resiko. Kelebihan dalam asuransi konvensional adalah kejelasan dalam pemberian santunan atau jaminan

sedangkan kelemahannya adalah tidak adanya pemisahan antara dana perusahaan dengan dana nasabah. Kelebihan asuransi syariah adalah menggunakan prinsip-prinsip syariah sehingga terhindar dari praktik muamalat yang menyimpang, sedangkan kekurangannya adalah keuntungan yang kecil karena asuransi syariah tidak bertujuan.<sup>11</sup>

Hasil Kajian Penelitian yang kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh Sugeng Hariadi, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah, dengan judul “*Analisis Pengelolaan Asuransi Takaful Pembiayaan (Bancassurance) PT. Asuransi Takaful Keluarga Pada Bank BNI Syariah Boulevard Bukit Dharmo Surabaya*”. Tujuan penelitian ini adalah pelaksanaan program Asuransi Takaful Pembiayaan pada Bank BNI Syariah dilakukan dengan menggunakan akad *wakalah bil ujah* dan *tabarru* antara nasabah BNI Syariah yang mewakilkan pengelolaan premi kepada perusahaan Asuransi Takaful Keluarga untuk menjamin pembiayaan nasabah Bank BNI Syariah. Pengelolaan premi yang dibayarkan oleh peserta atau nasabah Bank BNI Syariah akan dikelola atau diinvestasikan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga dengan kan *mudharabah* dan *musyarakah* pada usaha syariah. Premi pokok yang dibayar tetap tetap akan dialokasikan pada akad *tabarru*, sedangkan untuk margin hasil investasi dibagi 40% dan untuk perusahaan 60% untuk

---

<sup>11</sup> Ika Dian Sepnurida. “*Perbandingan Sistem Asuransi Jiwa Secara Syariah dan Konvensional (Studi Pada AJB Bumiputera 1912 Purwodadi)*”. Skripsi, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013, hal 1

dikembalikan pada dana *tabarru*. Nasabah Bank BNI Syariah Boulevard yang mengalami musibah akan mendapatkan manfaat pelunasan sisa pembiayaannya, sedangkan nasabah yang tidak mengajukan klaim semasa pembiayaannya, premi yang telah terbayarkan akan menjadi sedekah bagi nasabah tersebut, karena dana premi yang telah dibayarkan akan dimasukkan pada dana *tabarru* oleh PT Asuransi Takaful Keluarga yang nantinya akan berikan kepada nasabah lain yang mengalami masalah.<sup>12</sup>

Hasil kajian Penelitian yang ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh Annisa, Mahasiswa mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin, Fakultas Syariah, Program Studi Asuransi Syariah dengan judul "*Klaim Nasabah yang Mengalami Musibah Kebakaran Pada Asurasi Takaful di Kota Banjarmasin*". Tujuan penlitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran klaim nasabah yang mengalami musibah kebakaran dan dampak yang dirasakan oleh nasabah setelah mengajukan klaim pada perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin. Pada dasarnya bahwa dalam asuransi diperintahkan kepada kita untuk menyantuni orang yang kehilangan harta benda, kematian hingga musibah lainnya. Tindakan tersebut merupakan wujud kepedulian dan solidaritas serta tolong menolong antar manusia. Dikalangan umat Islam terkadang

---

<sup>12</sup> Sugeng Hariadi. "*Analisis Pengelolaan Asuransi Takaful Pembiayaan (Bancassurance) PT. Asuransi Takaful Keluarga Pada Bank BNI Syariah Boulevard Bukit Dharmo Surabaya*". Skripsi, Surabaya: UIN Sunan Ampel, 2017, hal 99-100

masih ada kesalahpahaman bahwa jika orang tersebut mengikuti asuransi seolah menyalahi dan melawan takdir. Islam mengakui bahwa kematian, kecelakaan dan musibah kebakaran merupakan *qadha* dan *qadhar* dari Allah SWT. Hal itu tidak bisa ditolak tetapi kita sebagai umat muslim diperintahkan Allah SWT untuk selalu berusaha dan Allah SWT lah yang berwenang untuk menentukannya.<sup>13</sup>

Hasil kajian penelitian yang keempat adalah penelitian yang dilakukan oleh M. Rusiadi mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Asuransi Syariah dengan judul "*Kepuasan Nasabah dalam Klaim Asuransi Tahapan Pendidikan di PT. Takaful Keluarga R.O Zahra Kantor Cabang Banjarmasin*". Tujuan penelitian ini adalah dengan dilatarbelakangi adanya gejala ketidakpuasan nasabah dalam mengajukan klaim asuransi Tahapan Pendidikan di PT. Takaful Keluarga R.O AzZahra. Namun, yang terjadi lapangan berdasarkan fakta yang ada tidak semua klaim bisa diterima apabila ada yang tidak sesuai kesepakatan diawal akan tetapi baik klaim itu diterima atau ditolak sekalipun dari pihak perusahaan asuransi harus tetap memberikan penjelasan dan pelayanan terbaik kepada nasabah, agar nasabah tetap merasa nyaman dan puas dengan pelayanan klaim asuransi yang diajukan. Dengan demikian, factor kepuasan atau tidaknya nasabah dengan pelayanan saat melakukan klaim tentunya dapat melebihi harapan

---

<sup>13</sup> Annisa, "*Klaim Nasabah yang Mengalami Musibah Kebakaran Pada Asuransi Takaful di Kota Banjarmasin*". Skripsi, Banjarmasin: UIN Antasari Banjarmasin, 2009, hal. 3-4

dari para nasabah, sedangkan dari pihak Lembaga Perusahaan Asuransi dapat mendapatkan dampak positif karena harapan mereka terpenuhi dengan adanya perbaikan kinerja pada pelayanan klaim sehingga didapatkan pelayanan yang maksimal.<sup>14</sup>

Hasil kajian penelitian yang kelima adalah penelitian yang dilakukan oleh Elisatin Ernawati (2015) Universitas Airlangga dengan judul Thesis “*Asuransi Jiwa dalam Perjanjian Pembiayaan Bank Syariah*”. Dengan jenis penelitian deskriptif-kualitatif, hasil penelitian ini adalah tidak ada ketentuan tegas menyangkut dengan seluruh ahli waris yang berhak menerima klaim. Asuransi jiwa kredit dalam pembiayaan tidak memandang kewarisan menurut hukum apapun. Disini yang menjadi penerima manfaatnya adalah pihak bank/ debitur. Akan tetapi bila terjadi sisa manfaat maka akan dikembalikan ahli waris kepada nasabah.<sup>15</sup>

**Tabel 2.1**

**Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Peneliti**

No	Nama Peneliti, Tahun, dan Jenis Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Ika Dian Sepnorida, Perbandingan Sistem Asuransi Jiwa Secara Syariah dan	Sama-sama meneliti tentang perbandingan	Pada penelitian Ika Dian Sepnorida berfokus pada sistem asuransi jiwa secara konvensional dan Syariah

<sup>14</sup> M. Rusiadi, “*Kepuasan Nasabah dalam Klaim Asuransi Tahapan Pendidikan di PT. Takaful Keluarga R.O Zahra Kantor Cabang Banjarmasin*”. Skripsi, Banjarmasin: UIN Antasari Banjarmasin, 2019, hal. 6

<sup>15</sup> Elisatin Ernawati, *Asuransi Jiwa dalam perjanjian pembiayaan Bank*, Tesis Magister, Universitas Airlangga, Surabaya, 2015, hal. 4, t.d

	Konvensional (Studi Pada AJB Bumiputera 1912 Purwodadi), 2013, Kualitatif-Deskriptif.	asuransi secara konvensional dan syariah	sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah berfokus pada asuransi pembiayaan dimana nasabah yang bersangkutan meninggal saat pembiayaan mudharabah belum lunas
2	Sugeng Hariadi, Analisis Pengelolaan Asuransi Takaful Pembiayaan (Bancassurance) PT. Asuransi Takaful Keluarga Pada Bank BNI Syariah Boulevard Bukit Dharmo Surabaya, 2017, Deskriptif Kuliitatif	Sama-sama meneliti mengenai asuransi	Penelitan yang dilakukan oleh Sugeng Hariadi terfokus pada pengelolaan asuransi tafakul keluarga sedangkan peneliti hanya membahas mengenai asuransi pembiayaan di perbankan Syariah dengan fokus pembiayaan mudharabah yang belum lunas
3	Annisa, Klaim Nasabah yang Mengalami Musibah Kebakaran Pada Asurasi Takaful di Kota Banjarmasin, 2009, Kualitatif Lapangan	Sama-sama meneliti mengenai proses klaim asuransi asuransi	Terfokus pada proses klaim asuransi pada kasus kebakaran rumah sedangkan peneliti hanya membahas mengenai proses klaim asuransi pembiayaan di perbankan syariah
4	M. Rusiadi, Kepuasan Nasabah dalam Klaim Asuransi Tahapan Pendidikan di PT.	Sama-sama meneliti proses klaim asuransi	Jenis penelitian terdahulu menggunakan tahapan Pendidikan sebagai subjek sedangkan peneliti menggunakan pembiayaan mudharabah di perbankan

	Takaful Keluarga R.O Zahra Kantor Cabang Banjarmasin, 2019, Deskriptif Kualitatif		syariah sebagai subjek
5	Elisatin Ernawati, 2015, dengan judul Thesis Asuransi Jiwa dalam Perjanjian Pembiayaan Bank Syariah	Sama-sama meneliti mengenai pembiayaan yang discover oleh asuransi di bank syariah	Penelitian yang dilakukan oleh Elisatin Ernawati berfokus pada perjanjian asuransi jiwa yang ada di perbankan syariah sedangkan peneliti lebih berfokus kepada klaim nasabah yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas.

Sumber: dibuat oleh peneliti

## B. Landasan Teori

### 1. Kerangka Teoritik

#### a. Teori Implementasi Klaim

Teori Implementasi berasal dari kata Bahasa Inggris yaitu *implement*. Dalam kamus Bahasa Inggris *implement* (mengimplementasikan) bermakna alat atau pelengkapan.<sup>16</sup> Begitu juga dijelaskan oleh Jamal Ma'mur Asmani<sup>17</sup> dibuku Tips Efektif Aplikasi KTSP di Sekolah, Implementasi berarati ide, konsep kebijakan, atau inovasi dalam suatu

<sup>16</sup> Joko Siswonto, *Kamus Lengkap 200 Juta*, Rineka Cipta, Jakarta, h.347

<sup>17</sup> Jamal Ma'mur Asmani, <http://blogdivapress.com/dvp/jamal/ma%E2%80%99mur-asmani/>

tindakan praktis sehingga memberikan dampak baik berupa pengubah pengetahuan, keterampilan, dan nilai serta sikap.<sup>18</sup> Sedangkan pada Kamus Besar Bahasa Indonesia implementasi sendiri memiliki makna atau arti yang berarti penerapan.<sup>19</sup>

Berikut beberapa pengertian implementasi pada buku Analisis Kebijakan Publik Karya Subarsono:<sup>20</sup>

1. Subarsono menjelaskan bahwa implementasi dapat diartikan suatu aktivitas yang berkaitan pada penyelesaian suatu pekerjaan dengan menggunakan sarana atau alat agar memperoleh hasil yang diinginkan.
2. Solichin menjelaskan pengertian implementasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam suatu keputusan kebijakan.
3. Wahab menjelaskan implementasi adalah tindakan yang dilakukan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat-pejabat kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.<sup>21</sup>

---

<sup>18</sup> Bambang Sarwiji, *Rencana Tindakan*, Grace Exac, Jakarta, 2006, h.284

<sup>19</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia

<sup>20</sup> Subarsono, *Analisis Kebijakan Publik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2009, h.30

<sup>21</sup> Gajah Mada, Indonesia, May 1991-May 1994, <http://acadstaff.ugm.ac.id/agbarsono>

Dari paparan diatas dapat kita tarik kesimpulan bahwa bahwa implementasi merupakan suatu proses atau langkah yang kompleks dari penerapan ide/gagasan, konsep dan kebijakan. Ini berarti menunjukkan bahwa suatu implementasi berpengaruh besar terhadap keberhasilan dalam memecahkan suatu permasalahan atau tujuan yang akan dicapai.

Secara umum, klaim adalah tuntutan penanggung kepada tertanggung sesuai dengan kontrak perjanjian yang sudah disepakati sebelumnya dan harus yang harus dipenuhi oleh pihak penanggung. Melihat pengertian ini maka istilah klaim sering digunakan dalam dunia asuransi. Dalam hal ini nasabah asuransi berperan sebagai tertanggung. Sedangkan penerbit asuransi berperan sebagai penanggung.

Istilah klaim ini ternyata juga berhubungan dengan surat klaim. Surat klaim merupakan surat pengaduan yang dibuat khusus untuk menyampaikan ketidaksuksesan ataupun ketidaknyaman pada suatu barang, layanan dan sebagainya yang juga disertai dengan tuntutan penyelesaian.<sup>22</sup>

Prosedur penanganan klaim adalah urutan atau tata cara yang dilakukan perusahaan asuransi dalam memutuskan pembayaran klaim, klaimnya apakah akan dibayarkan atau ditolak. Prosedur penanganan

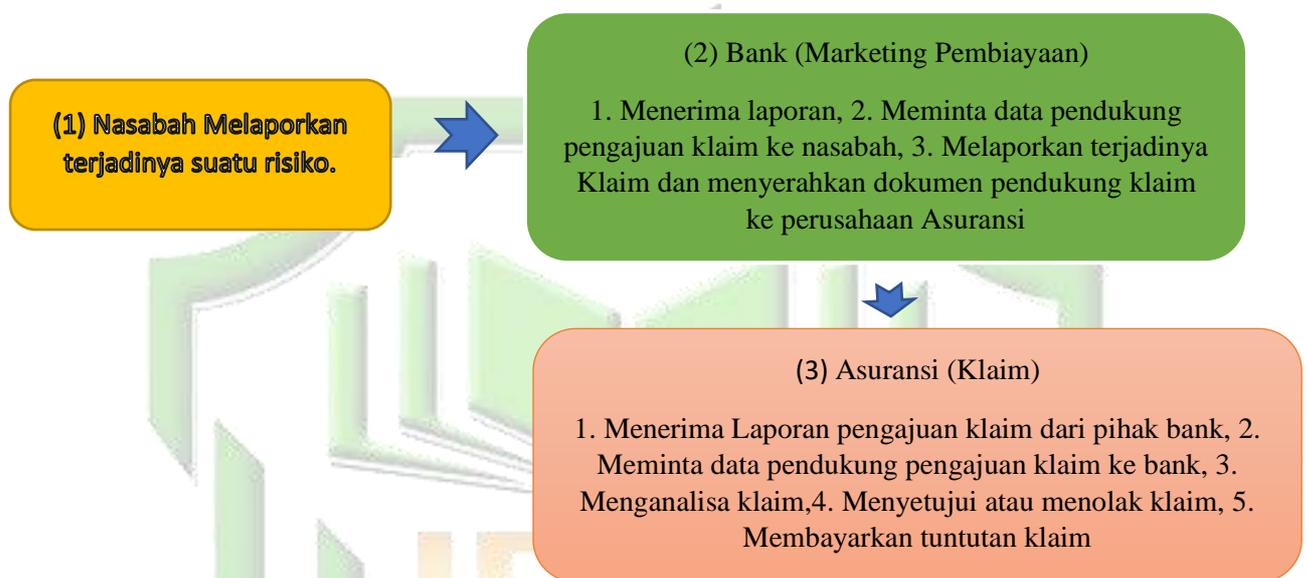
---

<sup>22</sup> Klik Asuransi, *Mengenal Apa itu Klaim dan Jenisnya*, diakses pada tanggal 13 Oktober 2021, Pukul 20.48wib

klaim asuransi kredit yang dilaksanakan oleh pihak asuransi asuransi yaitu:

### Bagan 2.1

#### Alur Prosedur Penanganan Klaim Asuransi



Dibuat oleh Peneliti tahun 2021

Melalui beberapa uraian diatas jadi dapat diartikan bahwasanya implementasi klaim adalah penerapan suatu tuntutan yang dilakukan oleh seseorang untuk mewujudkan suatu hak nya dimana untuk mewujudkannya melalui beberapa tahapan proses yang teratur.

### c. Asuransi Syariah

#### a. Pengertian Asuransi

Istilah asuransi dalam perkembangannya di Indonesia berasal dari Bahasa Belanda *assurantie* yang kemudian menjadi asuransi dalam Bahasa Indonesia.

Namun sebenarnya istilah *assurantie* itu sendiri itu bukanlah istilah dari Bahasa Belanda akan tetapi, berasal dari Bahasa Latin, yaitu *assecurare* yang berarti meyakinkan orang. Kata ini kemudian lebih dengan *assurance* yang berasal dari Bahasa Belanda. Asuransi dapat diartikan sebagai peretujuan dimana penanggung mengkaitkan diri pada tertanggung dengan mendapatkan premi, untuk mengganti kerugian atau tidak diperolehnya keuntungan yang diharapkan, yang diderita karena peristiwa yang tidak terduga.<sup>23</sup>

Julius R Latumaerissa mengartikan asuransi sebagai suatu perjanjian dimana pihak tetanggung yang membayar premi kepada pihak penanggung guna mendapatkan penggantian karena suatu keinginan, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang telah diharapkan yang kemungkinannya tidak pasti akan terjadi dimasa yang akan datang.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Muhammad Ajib, *Asuransi Syariah*, Rumah Fiqih Publishing, Jakarta, 2019, h.28

<sup>24</sup> Terbuka University, *Manajemen*, [courserhero.com/file/p3u7jj8n/Menurut-M-Nur-Rianto-2012212-asuransi-merupakanpseuah-mekanisme-perlindungan/](https://courserhero.com/file/p3u7jj8n/Menurut-M-Nur-Rianto-2012212-asuransi-merupakanpseuah-mekanisme-perlindungan/), diakses pada Minggu 31 Oktober 2021, Pukul 00.22Wib.

Dari beberapa definisi atau penjelasan mengenai pengertian dari asuransi adalah suatu mekanisme perlindungan terhadap harta yang dimilikinya dengan tujuan agar pihak tertanggung akan mendapatkan perlindungan ganti rugi atas resiko yang mungkin akan terjadi dimasa mendatang, dengan catatan pihak tertanggung membayar sejumlah dana kepada penanggung sesuai perjanjian yang telah disepakati.

#### b. Pengertian Asuransi Syariah

Asuransi jika dilihat secara syariah pada hakikatnya adalah suatu bentuk kegiatan saling memikul resiko antar sesama manusia sehingga antara satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atas resiko yang lainnya. Saling pikul resiko itu didasarkan atas tolong menolong dalam bentuk kebaikan, dengan cara masing-masing mengeluarkan dana ibadah (*tabarru*) yang ditunjukkan untuk menanggung resiko tersebut, dengan kata lain asuransi syariah adalah sistem dimana para nasabah menghibahkan sebagian atau seluruh kontribusi yang akan digunakan untuk membayar klaim, jika terjadi musibah yang dialami oleh sebagian nasabah. Prinsip dasar asuransi syariah adalah mengajak seriap nasabah untuk saling menjalin sesama nasabah terhadap sesuatu yang meringankan terhadap bencana yang menimpa mereka (*sharing of risk*).

Asuransi syariah juga disebut dengan asuransi *ta'awun* yang artinya tolong menolong atau saling membantu, atas dasar prinsip syariah yang saling toleran terhadap sesama manusia yang menjalin

kebersamaan dalam meringankan bencana yang dialami nasabah. Dalam asuransi syariah tidak diperkenankan memakan harta manusia dengan batil (*aklu amwalinmas bilbathil*), karena apa yang telah diberikan adalah semata - mata sedekah dari harta yang dikumpulkan. Selain itu keberadaan asuransi syariah akan membawa kemajuan dan kesejahteraan kepada perekonomian umat.

Menurut Fatwa DSN-MUI No.21/DSN-MUI/X/2001. Asuransi Syariah (*Ta'min, Takaful, atau Tadhmun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk asset dan /atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui *akad* atau perikatan yang sesuai syariah<sup>25</sup>

Menurut Undang - Undang No.2 tahun 1992, asuransi didefinisikan sebagai berikut. Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikat diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan pergantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau

---

<sup>25</sup>Abdullah Amrin, *Meraih Berkah Melalui Asuransi Syariah*, Jakarta: PT Gramedia, 2001, hal. 34-36

untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

Pada definisi diatas, dalam kaitannya dalam asuransi jiwa, nyata adanya suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal dan hidupnya seseorang. Ini tidak berarti yang diasuransikan adalah jiwa atau nyawanya, seolah-olah ada pertarungan untuk mencari keuntungan antara hidup dan mati. Kematian tidak dapat diprediksi kapan datangnya dan dimana ia akan datang. Jiwa atau nyawa tidak dapat dibayar dengan nominal uang, berapapun besarnya.<sup>26</sup>

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa asuransi syariah adalah sebuah usaha tolong menolong diantara umat manusia dimana tujuan ini dilakukan melalui investasi dalam bentuk suatu asset (tabarru).

c. Penggolongan Asuransi

Dalam ilmu pengetahuan hukum membagi penggolongan asuransi dalam dua golongan, diantaranya adalah:

- a. Asuransi Kerugian merupakan asuransi untuk memberikan pergantian kerugian yang mungkin timbul pada harta kekayaan tertan

---

<sup>26</sup>Khoiril Anwar, Asuransi Syariah, halal dan maslahat, Solo: PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2007, hal. 5-6

- b. Asuransi jumlah adalah untuk mendapatkan pembayaran sejumlah uang tertentu, dengan tidak tergantung pada persoalan apakah peristiwa yang tidak pasti itu menimbulkan kerugian atau tidak.

Dalam perkembangan asuransi yang berkembang sekarang muncul jenis asuransi yang sebelumnya belum dikenal yaitu asuransi kesehatan dan asuransi kecelakaan. Kedua contoh asuransi tersebut mengandung dua unsur baik asuransi kerugian ataupun asuransi jumlah.

Asuransi semacam itu disebut dengan asuransi varia.<sup>27</sup>

Dalam asuransi ada prinsip dasar yang wajib dipahami antara lain adalah:

1. Insurable Interest

Prinsip Insurable Interest adalah hak untuk mengasuransikan yang dilakukan karena adanya hubungan atau kepentingan untuk berasuransi tersebut antara tertanggung dan yang diasuransikan.

Misalnya saja anda mengambil asuransi jiwa sebagai tertanggung dan pihak yang ditunjuk. Biasanya pihak yang ditunjuk cukup bergantung secara finansial pada pihak tertanggung.

2. *Utmost Good Faith*

---

<sup>27</sup>Dora Kusamstuti, *Perjanjian Kredit Perbankan dalam Prespektif Welfare State*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019, hal. 116

Prinsip asuransi satu ini disebut pula sebagai itikad baik. Jadi, perjanjian yang akan dibuat harus didasarkan pada fakta-fakta dan tentu saja jujur. Jadi, calon tertanggung harus menyampaikan kondisi yang lengkap dan akurat.

Dari informasi tersebut, pihak tersebut dapat menentukan premi yang sesuai untuk calon tergantung. Selain itu, informasi tadi juga digunakan untuk menyetujui ataupun menolak tujuan klaim.

### 3. *Proximate Cause*

*Proximate Cause* secara sederhana adalah penyebab utama paling awal. Prinsip ini sangat diperlukan karena dalam asuransi terdapat kesulitan untuk tentukan penyebab utama. Contohnya saja dalam satu kejadian terjadi peristiwa berturut-turut yang menyebabkan kerugian.

### 4. Indemnity

Sering disebut sebagai ganti rugi. Prinsip ini mengatur pihak perusahaan asuransi untuk membayarkan penggantian sesuai premi. Ganti rugi tersebut bisa lebih kecil dari kesepakatan namun tidak bisa lebih besar.

### 5. Subrogation

*Subrogation* adalah prinsip pengalihan hak dari tertanggung kepada tertanggung setelah klaim asuransi terbayarkan. Jadi hak subrogation atau subrogasi ini akan beralih kepada pihak perusahaan asuransi.

#### 6. *Contribution*

*Contribution* dalam prinsip asuransi mengatur hak penanggung mengajak penanggung untuk sama-sama menanggung. Akan tetapi, kewajiban mereka terhadap tertanggung tidak harus sama dalam hal memberikan indemnity alias kompensasi finansial.<sup>28</sup>

Berdasarkan berbagai definsi yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan bahwa asuransi syariah merupakan bentuk saling tolong menolong antar sesama, dimana disini dimuatkan kata syariah maka asuransi syariah harus terbebas dari *maysir*, *gharar*, maupun *riba*. Dalam ilmu pengetahuan hukum membagi penggolongan asuransi dalam dua golongan, diantaranya adalah: Asuransi kekayaan dan Asuransi jumlah. Sebelum terjun ke asuransi syariah ada 6 prinsip yang wajib

---

<sup>28</sup> Asy'ari Suparmin, *Asuransi Syariah Konsep Hukum dan Operasionalnya*, Sidoarjo:

dipahami, yakni: *Insurable Interest, Utmost Good Faith, Proximate Cause, Indemnity, Subrogation, Contribution.*

## 2. Kerangka Konseptual

### a. Pembiayaan

#### 1) Pengertian Pembiayaan

Masyarakat Indonesia mengartikan kata pembiayaan sebagai istilah utang piutang, istilah kredit dalam perbankan konvensional dan istilah pembiayaan dalam perbankan syariah. Utang piutang biasanya digunakan oleh masyarakat dalam konteks pemberian pinjaman pada pihak lain. Pembiayaan selalu berkaitan dengan aktivitas bisnis yang berupa pengembangan ekonomi dalam bidang jasa, perdagangan dan industri guna mengoptimalkan nilai keuangan.<sup>29</sup> Pembiayaan atau *financing* ialah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah di rencanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga.<sup>30</sup>

#### 2) Fungsi Pembiayaan

---

<sup>29</sup> Rahmat Ilyas, "*Konsep Dasar dalam Sistem Keuangan Syariah*", Vol. 2, No. 1, Juni 2017, h. 129.

<sup>30</sup> Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP KYPN, 2005, h. 17.

Secara garis besar fungsi pembiayaan di dalam perekonomian dapat meningkatkan *utility* (daya guna) dari modal atau uang, meningkatkan *utility* (daya guna) suatu barang, meningkatkan peredaran dan lalu lintas uang, sebagai stimulasi gairah berusaha masyarakat, sebagai alat stabilitasi ekonomi, sebagai jembatan untuk peningkatan pendapatan nasional, sebagai alat hubungan ekonomi internasional.<sup>31</sup>

### 3) Prinsip Pembiayaan

Dalam melakukan penilaian permohonan pembiayaan di bank, bagian marketing harus memperhatikan beberapa prinsip utama yang berkaitan dengan kondisi secara keseluruhan calon nasabah. Upaya *preventif* yang dilakukan oleh bank sebelum memberikan pembiayaan kepada nasabah, yaitu dengan melakukan analisis 5 C, yaitu:<sup>32</sup>

#### a) *Character* (Karakter)

Yaitu penilaian terhadap karakter atau kepribadian calon penerima pembiayaan dengan tujuan untuk memperkirakan kemungkinan bahwa penerima pembiayaan dapat memenuhi kewajibannya.

#### b) *Capacity* (Kapasitas)

---

<sup>31</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Cet pertama, Jakarta: Gema Insani Press, 2001, h. 56.

<sup>32</sup> Lilla Fadhila, "Pembiayaan Bank Syariah", MPRA Paper No. 90855 Desember 2018, h. 6.

Yaitu penilaian secara subjektif tentang kemampuan penerima pembiayaan untuk melakukan pembayaran. Kemampuan diukur dengan catatan prestasi penerima pembiayaan dimasa lalu yang didukung dengan pengamatan di lapangan atas sarana usahanya seperti toko, karyawan, alat-alat, pabrik serta metode kegiatan.

c) *Capital* (Modal)

Yaitu penilaian terhadap kemampuan modal yang dimiliki oleh calon nasabah penerima pembiayaan yang diukur dengan posisi perusahaan secara keseluruhan yang ditunjukkan oleh rasio finansial dan penekanan pada komposisi modalnya.

d) *Condition* (Kondisi)

Yaitu kondisi usaha nasabah yang dipengaruhi oleh situasi sosial dan ekonomi. Kondisi dipengaruhi antara lain peraturan-peraturan pemerintah, situasi, politik dan perekonomian dunia, kondisi ekonomi yang mempengaruhi pemasaran, produk dan keuangan.

e) *Collateral* (Agunan)

Yaitu aset atau benda yang diserahkan nasabah sebagai agunan terhadap pembiayaan yang diterimanya. *Collateral* tersebut harus dinilai oleh bank untuk mengetahui risiko kewajiban finansial nasabah kepada bank. Penilaian terhadap jaminan meliputi jenis, lokasi, bukti kepemilikan dan status

hukum. Penilaian terhadap *collateral* dapat ditinjau dari dua segi sebagai berikut:

- (a) Segi ekonomis, yaitu nilai ekonomis dari benda yang akan diagunkan.
- (b) Segi yuridis, yaitu menilai apakah agunan tersebut memenuhi syarat-syarat untuk dipakai sebagai agunan.

## **b. Bank Syariah**

### 1) Definisi Bank Syariah

Bank syariah terdiri atas dua kata, yaitu bank dan syariah. kata “bank” bermakna suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara keuangan dari dua pihak, yaitu pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana. Kata “syariah” dalam versi bank syariah di Indonesia adalah peraturan perjanjian berdasarkan yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lain untuk menyimpan dana dan/atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan hukum Islam.<sup>33</sup>

### 1) Konsep Dasar Bank Syariah

Bank syariah bisa disebut sebagai *Islamic banking* atau *interest fee banking*, yaitu suatu sistem perbankan yang dalam pelaksanaan operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga, spekulasi (*maysir*), dan ketidakpastian (*gharar*). Konsep dasar

---

<sup>33</sup> Neneng Nurhasanah dan Panji Adam, *Hukum Perbankan Syariah Konsep dan Regulasi*, Jakarta: Sinar Grafika, 2017, h. 6-7.

transaksi *muamalah* pada bank syariah adalah kegiatan-kegiatan yang menyangkut hubungan antara manusia meliputi aspek politik, ekonomi, dan sosial. Kegiatan muamalah yang menyangkut aspek ekonomi meliputi kegiatan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat, seperti jual beli, simpan pinjam, utang piutang, usaha bersama, dan lain sebagainya.<sup>34</sup>

## 2) Kegiatan Bank Syariah

Kegiatan Bank Umum Syariah secara garis besar dapat dibagi menjadi 3 (tiga) fungsi utama yaitu:<sup>35</sup>

### a) Menghimpun Dana dari Masyarakat

Bank Umum Syariah menghimpun dana dari masyarakat dengan cara menawarkan berbagai jenis produk pendanaan antara lain giro *wadiah*, tabungan *wadiah*, tabungan *mudharabah*, deposito *mudharabah*, dan produk pendanaan lainnya yang diperbolehkan sesuai dengan syariah Islam. Penghimpunan dana dari masyarakat dapat dilakukan dengan akad *wadiah* dan *mudharabah*. Dengan menghimpun dana dari masyarakat, maka bank syariah akan membayar biaya dalam bentuk bonus untuk akad *wadiah* dan bagi hasil untuk akad *mudharabah*.

### b) Penyaluran Dana Kepada Masyarakat

---

<sup>34</sup> Trisadini P. Usanti dan Adb. Shomad, *Transaksi Bank Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2013, h. 9.

<sup>35</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenamedia Group, 2011, h. 40-41.

Bank Umum Syariah perlu menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan dana, agar tidak terjadi *idle fund* (dana menganggur). Bank Umum Syariah dapat menyalurkan dananya dalam bentuk pembiayaan serta dalam bentuk penempatan dana lainnya. Dengan aktivitas penyaluran dana ini bank akan memperoleh pendapatan dalam bentuk *margin* keuntungan bila menggunakan akad jual beli, bagi hasil bila menggunakan akad kerja sama usaha, dan sewa bila menggunakan akad sewa menyewa.

c) Pelayanan Jasa

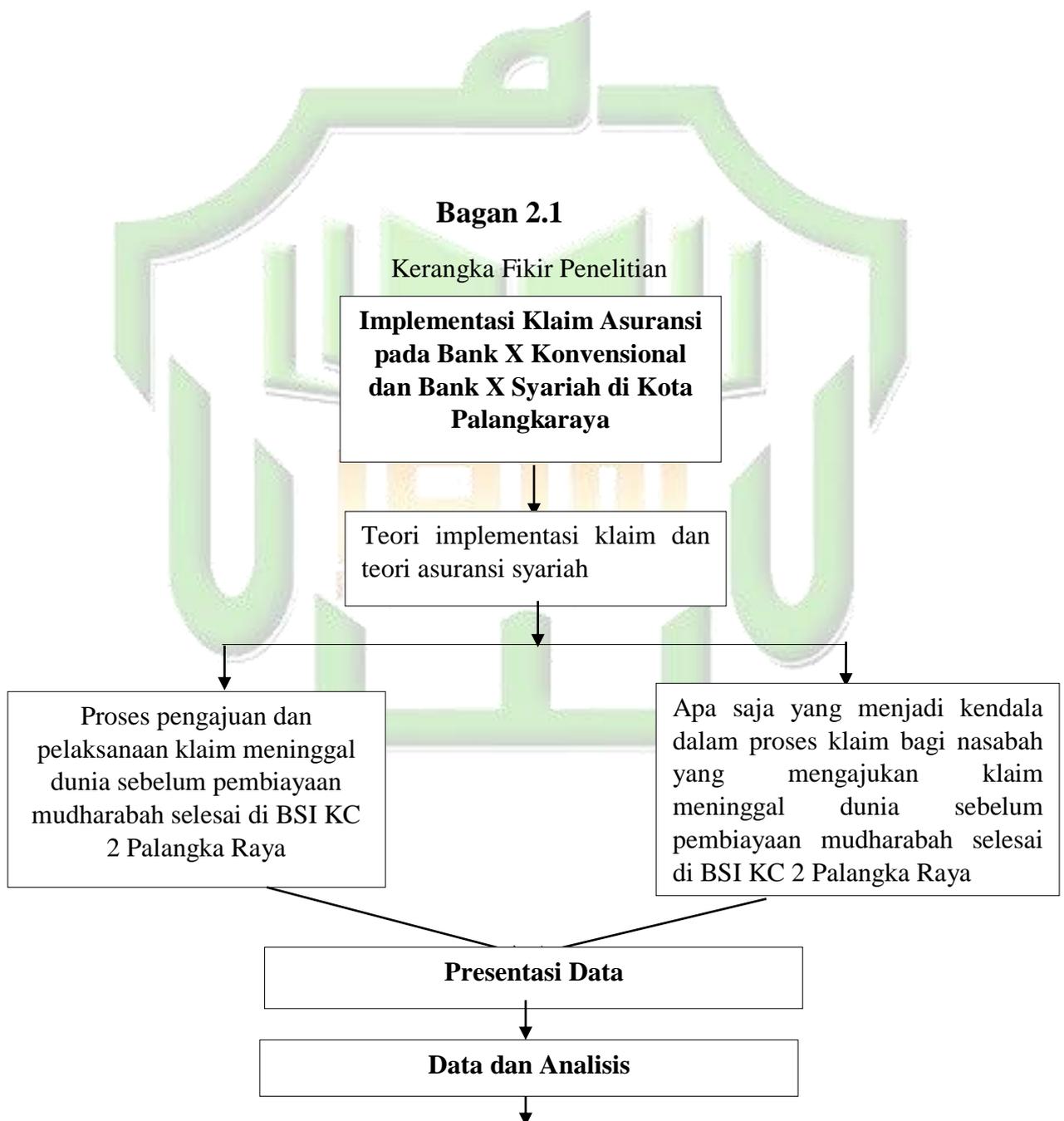
Bank Umum Syariah juga menawarkan produk pelayanan jasa untuk membantu transaksi yang dibutuhkan oleh pengguna jasa bank syariah. Hasil yang diperoleh bank atas pelayanan jasa bank syariah yaitu berupa pendapatan *fee* dan komisi.

**C. Kerangka Fikir**

Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan kajian kepustakaan. Oleh karena itu, kerangka berpikir memuat teori, dalil atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian.<sup>36</sup> Seluruh rujukan tinjauan pustaka akan sangat bermanfaat untuk penyusunan kerangka fikir

---

<sup>36</sup> Ismail Nurdin dan Sri Hartati, *Metedologi Penelitian Sosial*, Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019, h. 125



## Kesimpulan



### **BAB III**

#### **METEDOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Tempat Penelitian**

##### 1. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini adalah selama kurang lebih 2 (dua) bulan setelah judul disetujui dan mendapat izin dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.

##### 2. Lokasi/ Tempat Penelitian

Adapun tempat penelitian akan dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 2 yang bertempat di Jl. A. Yani No. 46, Palangka Raya.

#### **B. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang disebut juga sebagai penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi.<sup>37</sup> Adapun pendekatan dalam penelitian ini menggunakan deskriptif. Menurut Nasir deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metedologi Penelitia Kualitatif*, Jawa Barat: CV Jejak, 2018, h. 8

<sup>38</sup> Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2018, h. 1

## C. Subjek dan Objek Penelitian

### 1. Subjek Penelitian

Menurut Amirin subjek penelitian adalah seseorang atau sesuatu yang mengenainya ingin diperoleh keterangan atau orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.<sup>39</sup> Menurut Andi Prastowo Informasi adalah orang yang bisa memberikan informasi-informasi utama yang dibutuhkan dalam penelitian atau sebagai sasaran penelitian.<sup>40</sup>

Teknik ini adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.<sup>41</sup> Purposive sampling digunakan dalam situasi dimana seorang peneliti menggunakan penilaiannya dalam memilih responden dengan tujuan tertentu di dalam benaknya.<sup>42</sup> Subjek dalam penelitian ini adalah pihak Bank BSI KC 2 Palangka Raya. Adapun informan dalam penelitian ini adalah nasabah yang mempunyai asuransi dan pernah mengajukan klaim asuransi di Bank BSI KC 2 Palangka Raya.

Teknik pengambilan sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel. Pada penelitian kualitatif yang paling sering digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan

---

<sup>39</sup> Muhammad Fitrah dan Luthfiyah, *Metode Penelitian*, Jawa Barat: Cv Jejak, 2017, h. 152

<sup>40</sup> *ibid*

<sup>41</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2019, h. 289

<sup>42</sup> Ibrahim, *Metode Penelitian Kualitatif (Panduan Peneliti Beserta Contoh Proposal Kualitatif)*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2015, h. 72.

sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Adapun kriteria subjek penelitian ialah:

- a. *Brench Manager*
- b. Berusia 20 tahun keatas
- c. Beragama Islam
- d. Nasabah sebagai ahli waris yang pernah mengajukan klaim di BSI KC 2 Palangka Raya.

## 2. Objek Penelitian

Menurut Supranto objek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi atau barang yang akan diteliti.<sup>43</sup> Adapun objek yang dijadikan sumber pada penelitian ini adalah seluruh data yang terkait mengenai implementasi pelaksanaan pengajuan klaim meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas pada BSI KC 2 Palangka Raya.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyano dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya.<sup>44</sup> Teknik pengumpulan data berkaitan dengan mekanisme yang harus dilakukan peneliti dalam pengumpulan data, yang merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan penelitian adalah mendapatkan data.

---

<sup>43</sup>*Ibid*, 156

<sup>44</sup>Eko Sugiarto, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi Dan Tesis*, Yogyakarta: Suaka Media, 2015, h. 88

## 1. Observasi

Observasi adalah suatu penelitian secara sistematis menggunakan kemampuan indera manusia. Pengamatan merupakan *a powerful tool indeed*. Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain seperti wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Observasi penelitian ini dilakukan dengan cara partisipan maupun non partisipan.<sup>45</sup>

Pengamatan dilakukan pada saat terjadi aktivitas budaya dan wawancara secara mendalam (*indept interview*). Observasi juga dibantu dengan foto dan *tape recorder*. Dalam hal ini peneliti bertindak sebagai instrument (*human instrument*). Hal ini memungkinkan penelitian memodifikasi pertanyaan sesuai dengan kondisi informan.

## 2. Wawancara

Menurut Slamet wawancara adalah cara yang dipakai untuk memperoleh informasi melalui kegiatan interaksi sosial antara peneliti dengan yang diteliti.<sup>46</sup> Metode wawancara identik dengan interview, secara sederhana dapat dimaknai sebagai dialog yang

---

<sup>45</sup> Sutrisno Hadi, *“Metedologi Research, Jilid II”* Yogyakarta: Andi, 1995 h.145

<sup>33</sup> Fandi Rosi Sarwo Edi, *Teori Wawancara Psikodiagnostik*, Yogyakarta: Leutika Nouvalitera, 2016, h. 2.

dilakukan oleh pewawancara (interviewer) untuk memperoleh informasi dari terwawancara.<sup>47</sup>

Melalui tahap wawancara ini secara umum peneliti ingin menggali tentang dampak asuransi pada pembiayaan di perbankan syariah.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data penelitian mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat, Koran, majalah.<sup>48</sup> Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi merupakan pelengkap dari konsumen metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif, setiap bahan tertulis, gambar dari objek penelitian peneliti. Melalui dokumen atau apa saja yang memiliki relevansi sehingga dapat melengkapi data yang diperoleh dilapangan.

#### **E. Pengabsahan Data**

Pengabsahan data adalah untuk menjamin bahwa data yang diperoleh untuk penelitian ini sesuai dengan fakta yang ada dan memang benar-benar terjadi. Hal ini dilakukan peneliti untuk memelihara bahwa data tersebut benar baik bagi pembaca maupun subjek penelitian.

Guna memperoleh tingkat keabsahan peneliti menggunakan triangulasi, yaitu peneliti membandingkan antara sumber data yang satu

---

<sup>47</sup>S Nasution, *“Metode Research”* Jakarta: Bumi Aksara, 1996, h.135

<sup>48</sup>Johnni Dimiyati, *Metodologi Penelitian Pendidikan Dan Aplikasi*, Jakarta: Kencana, 2013, h. 100.

dengan yang lain.<sup>49</sup> Adapun triangulasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber yaitu mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Trianggulasi sumber dapat dicapai beberapa cara yaitu:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi apa yang dikaitkan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan tinggi atau menengah, orang yang berada dan orang pemerintahan;
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan proses sistematis pencarian dan pengaturan transkripsi wawancara, catatan lapangan, dan materi-materi lain yang telah dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman mengenai materi-

---

<sup>49</sup> Lexy Moleong, *Edisi Revisi Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosadakarya, 2004, h.178

materi tersebut dan untuk memungkinkan menyajikan data yang sudah ditemukan kepada orang lain.<sup>50</sup> Dengan melakukan analisis data, data yang dihasilkan lebih berarti dan berguna dalam memecahkan masalah yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, beberapa tahapan analisis data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

### 1. Pengumpulan (*Collection*)

Pengumpulan data ialah analisis data dengan menggolongkan, menajamkan, memilih data mana yang relevan dan tidak relevan untuk digunakan dalam bahasan.

### 2. Reduksi (*Reduction*)

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang memejamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang, yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang direduksi ini nantinya akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan tahap analisis selanjutnya. Data yang direduksi ini nantinya akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan tahap analisis selanjutnya.

### 3. Penyajian (*Display*)

---

<sup>50</sup> Emzir, *Metedologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011, h.85.

Penelitian data yang lebih merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Penyajian-penyajian ini meliputi berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Semua dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah diraih.<sup>51</sup>

#### 4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*)

Penarikan kesimpulan merupakan proses terpenting dari analisis data. Pada tahap penarikan kesimpulan ini dilakukan pengukuran alur sebab akibat, menentukan kategori-kategori hasil penelitian. Pada langkah ini kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi jika kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel.<sup>52</sup>

### G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan proposal skripsi ini secara penyusunan yang sistematis, maka peneliti akan membagikannya dalam beberapa bab yang diantaranya terdiri dari:

---

<sup>51</sup>Nurdinah Halifaha dan Julia, *Membedah Anatomi Kurikulum 2013 Untuk Membangun Masa Depan Pendidikan Yang Lebih Baik (Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Dasar)*, Jawa Barat: UPT Sumedang Press, Cet Ke-1, 2014, hal. 311.

<sup>52</sup>Matthew Milles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Baik (UI-Press), 1992, h 16

- BAB I           Pendahuluan, bab ini menggunakan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, dan kegunaan penelitian
- BAB II           Kajian Pustaka dalam bab ini akan menguraikan tentang kajian Pustaka yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu penelitian terdahulu, landasan teori dan kerangka berfikir
- BAB III          Metode Penelitian dalam bab ini akan menguraikan tentang waktu dan tempat penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, Teknik pengumpulan data, dan sistematika penulisan.
- BAB IV          Penyajian dan Analisis Data, bab ini menguraikan gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data dan analisis data
- BAB V          Kesimpulan, bab ini menguraikan kesimpulan serta saran pada penelitian yang telah diteliti.

## BAB IV

### PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### a. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Palangka Raya

###### 1. Gambaran Lokasi Penelitian

Bank Syariah Indonesia merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara yang berfokuskan pada jasa Perbankan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah berlokasi di Jalan Ahmad Yani No.46, Pahandut, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah 73111.

###### 2. Visi dan Misi

###### 1) Visi

Top 10 Global Islamic Banking

###### 2) Misi

a)) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

b)) Menjadikan Bank terbesar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

c)) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

###### 3. Produk Bank Syariah Indonesia KC 2 Palangka Raya

###### a. Produk Pehimpunan Dana

Bank syariah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad *Wadiah* dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad *Mudharabah*. *Wadiah* adalah akad antara pihak nasabah dengan pihak bank, dimana pihak nasabah menitipkan dananya kepada bank, dan pihak bank menerima titipan untuk dapat memanfaatkan

titipan pihak nasabah dalam transaksi yang diperbolehkan dalam Islam. *Mudharabah* merupakan akad antara pihak yang memiliki dana kemudian menginvestasikan dananya atau disebut juga dengan *shahibul maal* dengan pihak kedua atau bank yang menerima dana yang disebut juga dengan *mudharib*, yang mana pihak *mudharib* dapat memanfaatkan dana yang diinvestasikan oleh *shahibul maal*. Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSI KC 2 Palangka Raya atau melalui ATM. Adapun produk penghimpun dana dari Bank Syariah Indonesia yaitu sebagai berikut:

1) Tabungan Easy

a) Bank Syariah Tabungan Easy *Wadiah*

Bank Syariah Tabungan Easy *Wadiah* merupakan tabungan dalam mata uang ruiah berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan kapan saja selama jam operasional kas baik di kantor ban ataupun melalui ATM.

b) Bank Syariah Tabungan Easy *Mudharabah*

Bank Syariah Tabungan Easy *Mudharabah* merupakan tabungan berdasarkan prinsip *Mudharabah*, apabila nasabah memiliki saldo kurang Rp 100 juta, maka mereka akan mendapatkan nisbah sekitar 8% sedangkan jika saldo lebih dari sama dengan Rp 100.000, maka nasabah akan mendapatkan bonus sebesar 13% dari total dana.

2) Bank Syariah Tabunganku

Bank Syariah Tabunganku merupakan simpanan perorangan

dengan persyaratan mudah serta ringan. Simpanan jenis ini merupakan program pemerintah yang diterbitkan secara bersama-sama dengan beberapa pihak perbankan lainnya di Indonesia.

### 3) Bank Syariah Giro

Bank Syariah giro merupakan sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi para nasabahnya. Bank Syariah giro dikelola berdasarkan prinsip *Wadi'ah Yad Dhamanah*.

### 4) Tabungan Pensiun

Tabungan pensiun adalah tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerjasama dengan Bank.

### 5) Tabungan Mabruur

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Syaratnya wajib pembukaan simpanan jenis ini yaitu nasabah harus memiliki KTP dan NPWP. Selain itu, nasabah juga tidak akan dikenakan biaya admin bulanan.

## b. Produk Penyaluran Dana

Fungsi bank syariah yang kedua yaitu menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan (*user of fund*). Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank syariah. Bank syariah akan memperoleh *return* atas dana yang disalurkan. *Return* atau pendapatan yang diperoleh bank atas penyaluran dana ini tergantung pada akadnya. Adapun produk penyalur dana dari Bank Syariah Indonesia yaitu sebagai berikut:

### 1) Bank Syariah Griya Hasanah

Bank Syariah Griya Hsanah adalah fasilitas likuiditas pembiayaan perumahan (FLPP) dari bank Syariah Indonesia yang diperuntukkan untuk nasabahnya.

2) Bank Syariah OTO

Bank Syariah OTO merupakan layanan kredit untuk kepemilikan kendaraan bermotor. Baik baru maupun bekas. Perlu diketahui juga bahwa dalam menghadirkan fasilitas kredit Bank Syariah OTO.

3) Bank Syariah Mitraguna

Bank Syariah Mitraguna merupakan layanan pembiayaan ragam kebutuhan dengan sumber pembayaran dari gaji/pendapatan pegawai tetap (*payroll* melalui BSI) dan tanpa agunan.

4) Bank Syariah Pra Pensiun Berkah

Produk ini ditujukan untuk para pegawai negeri yang akan memasuki masa pensiun. Nantinya dengan dana tersebut, mereka dapat menggunakannya untuk berbagai macam keperluan, mulai dari renovasi rumah, investasi, haji, pendidikan anak dan lain sebagainya.

5) Bank Syariah Gadai dan Cicil Emas

Gadai emas fisik merupakan fitur produk pada Bank Syariah Mobile untuk nasabah dapat melakukan simulasi perhitungan tasiran emas dan pengajuan gadai emas dengan metode datang ke kantor cabang BSI.

6) Bank Syariah Mikro

Bank Syariah Mikro merupakan fitur pembiayaan dari BSI KC 2 Palangka Raya yang diperuntukkan bagi para pelaku usaha Mikro kecil maupun menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja serta investasi dengan *plafon* hingga maksimal Rp 10 juta.

## B. Penyajian Data

Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini bertujuan untuk menjawab dua rumusan masalah yang akan diteliti. Rumusan masalah yang pertama yaitu mengenai bagaimana pengajuan klaim dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya, sedangkan yang kedua adalah mengenai apa saja yang menjadi kendala dalam proses pengajuan klaim bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya.

Adapun pada penelitian ini peneliti menggunakan tehnik observasi non partisipan, yang dimana peneliti hanya sebagai pengamat objek yang akan diteliti, tanpa terlibat secara langsung. Adapun data yang ingin didapat melalui observasi adalah perbedaan tata cara atau proses klaim pada kedua bank tersebut dan bagaimana tanggungjawab pihak bank terhadap proses klaim yang diajukan nasabah itu bermasalah. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tehnik wawancara terstruktur, yaitu prosedur wawancara dimana satu set pertanyaan yang akan ditanyakan dengan urutan yang telah disiapkan oleh pewawancara dan jawabannya direkam dalam bentuk yang terstandardisasi.

Ketika melakukan wawancara, peneliti akan menanyakan berbagai macam pertanyaan. Lalu untuk pihak yang diwawancarai, bahasa yang digunakan dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti adalah menggunakan Bahasa Indonesia. Sedangkan untuk hasil analisis penelitian, peneliti akan menyajikan

data wawancara dengan Bahasa Indonesia juga. Hal ini dilakukan untuk mempermudah penjelasan yang disampaikan oleh subjek penelitian. Berikut hasil wawancara dan pertanyaan yang diajukan kepada subjek dan informan penelitian tersebut dapat dilihat pada table dibawah ini:

**Tabel 4.1**

Tabel Subjek Peneliti

No	Inisial Subjek	Kategori	Unit
1.	AS	Karyawan	Branch Operation dan Service Manager

No	Inisial Informan	Kategori	Unit
1	NFR	Nasabah	Nasabah sebagai ahli waris yang mengajukan klaim asuransi

Sumber: Dibuat oleh peneliti tahun 2021.

## **1. Bagaimana Proses Pengajuan Klaim dan Pelaksanaan Pembayaran Asuransi bagi Nasabah yang Meninggal Dunia Sebelum Pembiayaan Mudharabah Selesai di BSI KC 2 Palangka Raya**

### **a. Observasi**

Observasi awal pada penelitian ini adalah datang langsung ke bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 2 yang bertempat di Jl. A. Yani No. 46. Untuk melihat serta mengetahui bagaimana Implementasi Pelaksanaan Pengajuan Klaim Meninggal Dunia Sebelum Pembiayaan Mudharabah Lunas di

BSI KC 2 Palangka Raya, maka peneliti melakukan observasi dengan menggunakan teknik observasi non partisipan dimana peneliti hanya sebagai pengamat objek yang menjadi kajian peneliti.

Data yang akan dicari peneliti dari teknik observasi non partisipan ini adalah menyesuaikan dan membuktikan secara langsung tentang data proses pengajuan klaim dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya. Selain itu, peneliti juga melakukan pengamatan dari hasil wawancara dengan AS sebagai *Branch Operation and Service Manager* SI KC 2 Palangka Raya dapat disimpulkan dari pengamatan yang peneliti dapatkan bahwasanya apakah pengajuan klaim dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya berjalan sesuai mekanisme yang tepat.<sup>53</sup>

#### **b. Wawancara**

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini mengenai Bagaimana proses pengajuan klaim dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya, peneliti melakukan wawancara dengan subjek pertama inisial AS yang merupakan karyawan BSI KC 2 Palangka Raya.

---

<sup>53</sup> Observasi Pengajuan Klaim dan Pelaksanaan Pembayaran Klaim kepada Nasabah, Palangka Raya, 2 September 2021.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan satu informan inisial NFR yang merupakan nasabah yang pernah mengajukan klaim asuransi pada BSI KC 2 tersebut. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti dengan subjek DNY ialah mengenai pelaksanaan asuransi yang ada pada BSI KC 2 Palangka Raya adapun penjelasannya sebagai berikut:

“Kalau untuk asuransi yang ada di Bank X Syariah seluruh pembiayaan yang ada di Bank Syariah ini kita cover asuransi dalam hal ini misalnya pembiayaan misalnya untuk pembiayaan rumah, pembelian-pembelian kendaraan roda empat, pembiayaan multiguna itu semua tercover asuransi. kalau untuk asuransi kendaraan Alriz dan kombinasi sifatnya, kalau untuk kendaraan ada dua yaitu asuransi jiwa dan asuransi jiwa nasabah terus kalau pembiayaan multiguna hanya asuransi jiwa nasabah, multiguna ini terdiri dari dua jenis ada multiguna PNS BU2 Vertikal ada juga pembiayaan multiguna yang bersifat swasta. Untuk swasta contohnya seperti perusahaan sawit kemudian Lembaga Pendidikan seperti Universitas Muhammadiyah itu termasuk asuransi jiwa juga dan asuransi wanprestasi, sedangkan untuk PNS hanya asuransi jiwa saja”<sup>54</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan yakni pada BSI KC 2 Palangka Raya semua jenis pembiayaan yang ada pada bank tersebut semuanya dicover oleh asuransi seperti pembelian kendaraan roda empat dan pembiayaan multiguna. Pada pembelian kendaraan roda empat pihak bank mencover asuransi dengan asuransi jiwa dan kendaraan, untuk asuransi multiguna mencover asuransi jiwa dan asuransi wanprestasi. Artinya segala jenis pembiayaan yang ada di BSI KC 2 Palangka Raya tercover secara penuh dalam hal asuransi.

---

<sup>54</sup>Wawancara dengan Akhmad Syafi'i. (subjek2) Laki-laki, Branch Operation dan Service Manager, Waktu Wawancara Pada Selasa, 12 September 2021, 15.00wib.

Kemudian peneliti kembali bertanya apa saja persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah yang akan mengajukan klaim asuransi. Berikut jawaban dari Bapak AS:

“Untuk pengajuan berkas sifatnya umum, kalau persyaratan yang harus dilengkapi yang pasti form klaim dari asuransi, data yuridis seperti KTP, KK, surat keterangan meninggal, terus ahli waris, Keterangan meninggal dari kelurahan, itu itu aja sih kalau untuk pengajuan klaim yang harus dipenuhi oleh nasabah”<sup>55</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan yakni pada BSI KC 2 Palangka Raya untuk pengajuan berkas klaim asuransi nasabah yang bersangkutan harus melengkapi form klaim yang sudah disiapkan pihak asuransi, kemudian data diri seperti KTP, KK, surat keterangan meninggal dunia dari kelurahan setempat.

Kemudian peneliti juga menanyakan kembali kepada NFR sebagai informan mengenai apakah asuransi pembiayaan ini diperlukan, adapun penjelasannya sebagai berikut:

“Iya, perlu. Karena pada dasarnya asuransi ini bersifat untuk jaga-jaga kalau misalnya nasabah itu tidak bisa membayar, tidak bisa bayar dalam artian meninggal dunia. Jadi, ya asuransi itu perlu”<sup>56</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan yakni Informan menyebutkan bahwa asuransi sangat diperlukan untuk waspada atau antipasti diri terhadap hal-hal tidak terduga dikemudian hari seperti meinggal dunia, agar nasabah merasakan

---

<sup>55</sup> Wawancara dengan Akhmad Syafi'i. (subjek 2) Laki-laki, Branch Operation dan Service Manager

<sup>56</sup> Wawancara dengan Nur Fuadi Rahman, (informan) Laki-laki, Nasabah, Waktu Wawancara Pada Selasa, 12 September 2021, 11.00wib.

diri dan pembiayaannya terlindungi maka diperlukanlah asuransi untukantisipasi pada hal-hal yang tidak terduga dimasa yang akan datang.

Kemudian peneliti Kembali apakah anda pernah megajukan klaim asuransi? Jika pernah apa saja persyaratan yang anda lengkapi untuk pengajuan klaim. Berikut jawaban dari Bapak NFR:

“Iya, saya pernah mengajukan klaim asuransi. Kemarin persyaratan yang saya lengkapi sebagai ahli waris pada BSI KC 2 Palangka Raya adapun persyaratan yang saya lengkapi untuk pengajuan klaim detailnya seperti KTP ahli waris dan almarhum, KTP, akta menikah, surat keterangan meninggal dunia dari rumah sakit dan kelurahan kemudian surat kronologis kematian.”<sup>57</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan yakni Informan pernah mengajukan klaim asuransi pada bank tersebut dengan memenuhi persyaratan-persyaratan seperti di BSI KC 2 Palangka Raya informan melengkapi berkas seperti KTP, KK, surat keterangan meninggal dari kelurahan, syarat ahli waris, dan surat pelengkap lainnya.

### **c. Dokumentasi**

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini mengenai bagaimana proses pengajuan klaim dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya. Adapun data yang di dapat dari BSI KC 2 Palangka Raya yaitu sebagai berikut:

---

<sup>57</sup> Wawancara dengan Nur Fuadi Rahman, (informan) Laki-laki, Nasabah

<b>Bank Syariah Indonesia KC 2</b>
KTP Ahli Waris
KTP Almarhum
KK
Akta Nikah
Surat Ket. Ahli waris
Surat Ket. Meninggal dari RS dan kelurahan

Sumber: Dibuat oleh peneliti berdasarkan dokumen Bank Syariah

## **2. Apa saja yang menjadi kendala dalam proses Pengajuan Klaim bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum Pembiayaan Mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya**

### **a. Observasi**

Untuk mengetahui apa saja yang menjadi kendala dalam proses pengajuan klaim bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya, peneliti melakukan observasi yaitu dengan mengamati nasabah yang pernah mengajukan klaim pada bank tersebut. Sedikit banyaknya peneliti sudah memiliki gambaran apa saja yang menjadi kendala nasabah dalam mengajukan klaim tersebut. Selain itu peneliti juga melakukan pengamatan dari hasil wawancara dengan informan peneliti.

Agar lebih terfokus pada kesimpulan dari pengamatan, maka peneliti mengutip dari hasil wawancara yang berinisial NFR yang

mengatakan bahwa beliau merasa puas terhadap tahapan proses klaim yang ada pada BSI KC 2 Palangka Raya.<sup>58</sup>

## **b. Wawancara**

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini mengenai apa saja yang menjadi kendala dalam proses pengajuan klaim bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya, peneliti melakukan wawancara dengan subjek peneliti dengan inisial AS yang merupakan karyawan BSI KC 2 Palangka Raya. Peneliti juga melakukan wawancara dengan satu informan inisial NFR yang merupakan nasabah yang pernah mengajukan klaim asuransi pembiayaan mudharabah di bank tersebut .

Hasil wawancara yang diperoleh dari Bapak AS pada BSI KC 2 Palangka Raya yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan oleh peneliti sesuai dengan rumusan masalah ialah sebagai berikut:

Peneliti melakukan wawancara mengenai apa kendala yang dihadapi bank selama masa proses klaim asuransi. Berikut jawaban dari Bapak AS:

Peneliti melakukan wawancara mengenai apa saja kendala yang dihadapi pihak bank selama masa proses klaim asuransi pada Bank X Syariah, berikut jawaban dari Bapak AS:

“Untuk kendala kurangnya tingkat kooperatif dari nasabah biasanya untuk melengkapi berkas lebih mengulur-ulur waktu akhirnya untuk kita proses klaim asuransi nya itu agak ribet

---

<sup>58</sup> Observasi Kendala dalam Proses Pengajuan Klaim bagi Nasabah, Palangka Raya, 3 September 2021

karena waktunya sudah terlalu lama, misal ada nasabah A meninggal dunia ahli warisnya kami mintakan surat keterangan meninggal dari kelurahan, ternyata itu nggak di setor sama kami, maka dari itu kami nggak bisa proses klaim asuransinya karena waktunya sudah molor sedangkan dari asuransi kadang-kadang mereka menetapkan batas-batas waktu untuk proses klaim itu makanya mungkin masalahnya itu lebih ke kooperatif dari ahli waris, mungkin masalahnya itu aja sih. Kalau misalnya dari klaim asuransi insyaallah kami selama ini aman aja 1-2 bulan sudah bisa terpenuhi klaimnya. Sejauh ini itu aja sih klaimnya.”<sup>59</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti paparkan maksud dari Bapak AS adalah kendala yang dihadapi pihak BSI KC 2 Palangka Raya adalah kurang kooperatifnya ahli waris. Ahli waris banyak mengulur-ulur waktu sehingga pihak bank merasa sedikit repot sedangkan pihak asuransi terkadang bisa membuat deadline untuk pengumpulan berkas asuransi. Jadi kendala BSI KC 2 Palangka Raya adalah kurang kooperatifnya pihak ahli waris selama masa klaim berlangsung.

Kemudian peneliti menanyakan kembali mengenai bagaimana pihak bank menyelesaikan masalah tentang proses klaim yang bermasalah. Berikut jawaban dari Bapak AS:

“Untuk proses klaim yang bermasalah seperti kurang lengkapnya berkas serta susah dihubunginya ahli waris kami bisa datengin pihak tersebut, kalau memang kami sudah datengin tapi tidak ada respon dari yang bersangkutan ya kita tunggu sampai selesai menunggu sampoai batas waktu dari asuransi nanti kami sambal *follow-up* juga”<sup>60</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti paparkan maksud dari Bapak AS adalah dari pihak BSI KC 2 Palangka Raya jika terjadi kendala seperti susah dihubunginya ahli waris atau kurang

---

<sup>59</sup> Wawancara dengan Akhmad Syafi'i. (subjek 2) Laki-laki, Branch Operation dan Service Manager, Waktu Wawancara Pada Selasa, 12 September 2021, 15.00wib

<sup>60</sup> Wawancara dengan Akhmad Syafi'i. (subjek 2) Laki-laki, Branch Operation dan Service Manager

legngkapnya berkas pihak bank akan mendatangi ke lokasi si nasabah tersebut. Jika nasabah didatangi dan masih tidak ada respon dari ahli waris maka pihak bank siap menunggu dan sambil menindak lanjuti ke pihak asuransi yang bersangkutan.

NFR merupakan salah satu nasabah yang sebagai ahli waris pernah melakukan klaim pembiayaan mudharabah pada BSI KC 2 Palangka Raya

Hasil wawancara yang diperoleh dari Bapak NFR yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah ialah sebagai berikut

Peneliti melakukan wawancara mengenai, apakah ada kendala ketika anda mengajukan klaim asuransi tersebut asuransi, berikut jawaban dari Bapak NFR:

“Kalau kendala sih enggak ada, Cuma diwaktu aja sih. Pada BSI KC 2 Palangka Raya persyaratannya mudah dan sebagai pengguna jasa tersebut saya bisa memahami proses klaim secara maksimal. Sama halnya juga ketika masa pengajuan klaim asuransi pembiayaan mudharabah di BSI KC 2 Palangka Raya pembayaran angsuran nasabah perbulan diberhentikan dan sisa lebihan uang asuransi dikembalikan oleh pihak bank kepada saya”<sup>61</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan yakni Informan menyebutkan bahwa pada masa klaim tidak ada kendala. Hanya ada sedikit dibagian waktu. Seperti halnya klaim asuransi di BSI KC 2 Palangka Raya angsuran nasabah perbulan diberhentikan oleh

---

<sup>61</sup> Wawancara dengan Nur Fuadi Rahman, (informan) Laki-laki, Nasabah, Waktu Wawancara Pada Selasa, 12 September 2021, 11.00wib.

pihak bank dan lebih uang asuransi nasabah dibayarkan kembali kepada nasabah.

Kemudian peneliti menanyakan kembali mengenai apakah anda cukup puas pada pelayanan masa klaim asuransi pembiayaan mudharabah pada bank tersebut. Berikut jawaban dari Bapak NFR:

“Kalau Bank X Syariah puas. Karena mereka sigap dalam mengambil Tindakan pada ahli waris yang mengajukan klaim asuransi.”<sup>62</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan yakni Informan menyebutkan bahwa untuk kepuasan di BSI KC 2 Palangka Raya informan merasa puas karena proses yang terbilang cepat.

#### **c. Dokumentasi**

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini mengenai bagaimana tanggungjawab pihak bank terhadap klaim nasabah yang bermasalah, bank mempunyai SOP tersendiri dalam mengatasi berbagai permasalahan yang ada.(Lampiran).

### **C. Analisis Data Hasil Penelitian**

Pada pembahasan ini peneliti akan memaparkan hasil analisis tentang Implementasi Pelaksanaan Pengajuan Klaim Meninggal Dunia Sebelum Pembiayaan Mudharabah Lunas di BSI KC 2 Palangka Raya. Adapun untuk pembagian pembahasan pada sub bab ini terbagi menjadi 4 (empat) kajian utama sesuai dengan rumusan masalah yaitu pertama, Bagaimana proses pengajuan klaim dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya. Kedua, Apa saja yang

---

<sup>62</sup> *ibid*

menjadi kendala dalam proses pengajuan klaim bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya

### **1. Bagaimana proses pengajuan klaim dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti paparkan pada bab penyajian data, peneliti akan memaparkan tahap analisis yang ada pada BSI KC 2 Palangka Raya dalam proses pengajuan klaim pembiayaan mudharabah pada BSI KC 2 Palangka Raya. Hasil yang didapatkan peneliti adalah langkah-langkah yang harus ditempuh seorang nasabah yang akan mengajukan klaim pembiayaan mudharabah. Asuransi merupakan sebuah perjanjian antara tertanggung dan yang ditanggung dimana sifatnya yang tertanggung membayarkan iuran atau yang disebut premi untuk meminimalisir kejadian-kejadian diluar dugaan manusia.

Pada dasarnya yang membedakan asuransi syariah dan asuransi konvensional adalah prinsip yang digunakan. Pada asuransi syariah prinsip yang digunakan adalah prinsip tolong menolong, misalnya apabila terjadi suatu kendala atau resiko yang menimpa nasabahnya, santunan yang dibayarkan merupakan dana Tabarru`atau yang dikrnl dengan kata *Risk Sharing* dalam dunia asuransi. Sedangkan pada asuransi konvensional yaitu dengan menggunakan prinsip jual beli resiko, dimana nasabah akan dikenakan premi untuk mendapatkan imbalan yang bias berupa proteksi atas resiko yang mungkin akan

terjadi.<sup>63</sup> Menurut pasal 246 kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) yang dimaksud dengan asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian (timbang balik), dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya, karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya, karena suatu peristiwa tak menentu.<sup>64</sup>

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa yang membedakan asuransi syariah dan asuransi konvensional adalah terletak pada prinsip yang asuransi sendiri itu pegang. Asuransi syariah berprinsipkan pada asas tolong menolong sedangkan asuransi konvensional memegang prinsip asuransi sebagai prinsip jual beli.

Prinsip tolong menolong yang menjadi patokan kuat asuransi syariah berdasarkan pada firman Allah SWT, Praktik asuransi syariah tidak disebutkan secara tegas didalam al-Qur'an, tidak ada sebuah ayat pun secara jelas merumuskan tentang praktik asuransi. Al-Qur'an hanya mengakomodasi beberapa penggal ayat yang mempunyai muatan nilai-nilai dasar yang ada dalam praktik-praktik asuransi seperti nilai dasar tolong-menolong, kerja sama, ataupun semangat untuk melakukan proteksi terhadap peristiwa kerugian yang diderita di masa mendatang. Dengan hal ini, praktik asuransi tidak dilarang dalam syariat Islam, karena prinsip dalam praktik asuransi dalam Islam

---

<sup>63</sup> Andre Kurniawan, *Perbedaan Asuransi Syariah dan Konvensional, dari Prinsip hingga Pembayaran Klaim*, m.merdeka.com/jabar/perbedaan-asuransi-syariah-dan-konvensional-dari-prinsip-hingga-pembayaran-klaim-kln.html, diakses pada Kamis 28 Oktober 2021 Pukul14:49Wib.

<sup>64</sup> Marzuki Na'ma, *Asuransi Syariah*, <https://www.pa-amuntai.go.id/artikel-pengadilan/521-asuransi-syariah.html>, diakses pada Kamis, 28 Oktober 2021, Pukul 18:50Wib.

adalah mengajak kepada kebaikan manusia. Diantara ayat al-Quran yang dimaksud adalah penggalan ayat dari Q.S Al-Maidah ayat 2

وَالْتَقَوُا عَلَىٰ الْبِرِّ عَلَيَّ وَعَلَىٰ

Artinya: *Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan serta taqwa*

Asuransi pada awalnya adalah sebuah kelompok yang bertujuan untuk membunagun arisan untuk meringankan beban keuangan suatu individu dan menghindari suatu kesulitan pembiayaan Secara umum konsep asuransi merupakan persiapan yang dibuat oleh sekelompok oang-orang yang sedang menghadapi suatu kerugian kecil sebagai suatu yang tidak terduga. Apabila kerugian ini nantinya terjadi pada seseorang diantara kelompok mereka tersebut, maka kerugian tersebut akan ditanggung bersama-sama.<sup>65</sup>

Persyaratan nasbah untuk mengajukan klaim yaitu dengan melengkapi berbagai persyaratan sesuai dengan bank yang ia tuju. Pada umumnya persyaratan-persyaratan yang harus di lengkpai nasabah merupakan KTP, KK, surat keterangan ahli waris dan surat keterangan meninggal dari rumah sakit.

#### a. Proses Klaim Asuransi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian dari klaim adalah tuntutan sebuah pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang

---

<sup>65</sup> Abdul Aziz Dahlan, dkk, *Ensiklopedia Hukum Islam*, (Jakarta: Ichtiar Baru Van Hoeve, 1996), hal.58

berhak atau mempunyai hak atas sesuatu, dan klaim merupakan pernyataan atas suatu fakta atau kebenaran atas sesuatu.<sup>66</sup>

Menurut Muhammad Syakir Sulla klaim adalah suatu proses dimana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan sebuah perjanjian. Semua usaha yang berkaitan untuk menjamin suatu hak-hak tersebut dihormati sepenuhnya sebagaimana seharusnya.<sup>67</sup>

Klaim adalah sebuah proses dimana peserta asuransi dapat memenuhi hak-haknya berdasarkan suatu ikatan perjanjian antara tertanggung dan ditanggung.

Dalam Fatwa DSN-MUI tentang asuransi, klaim dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yakni:

- a. Klaim dibayarkan berdasarkan suatu akad yang sudah disepakati diawal perjanjian
- b. Klaim dapat berbeda dalam jumlah, sesuai jumlah premi yang dibayarkan
- c. Klaim atas akad ijarah sepenuhnya hak peserta dan menjadi kewajiban perusahaan seatas yang disepakati dalam akad.<sup>68</sup>

Pada asuransi syariah, pembayaran klaim diambil dari dana tabarru peserta. Perusahaan sebagai mudharib wajib menyelesaikan proses klaim asuransi secara tepat, cepat, dan efisien sesuai dengan

---

<sup>66</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kkbi.web.id>klaim>, diakses pada Rabu 27 Oktober 2020, pukul 21:27wib.

<sup>67</sup> Muhammad Syakir Sulla, *Asuransi Syariah Life and General Konsep dan operasional*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), hal.259

<sup>68</sup> Sri Handayani, "Pengaruh Penyelesaian Klaim Asuransi Terhadap Pencapaian Target Penjualan Produk Asuransi AJB BUMIPUTERA 1912 Cabang Bengkulu", *Jurnal Ekonomi Review*, hal.79

amanah yang diterimanya. Sebagaimana dalam firman Allah dalam surat Al- Anfaal: 27

وَأَنْتُمْ أَمْنِكُمْ وَتَخُونُوا وَالرَّسُولَ اللَّهَ تَخُونُوا لَا أَمْنُوا الَّذِينَ أَيُّهَاي  
تَعْلَمُونَ

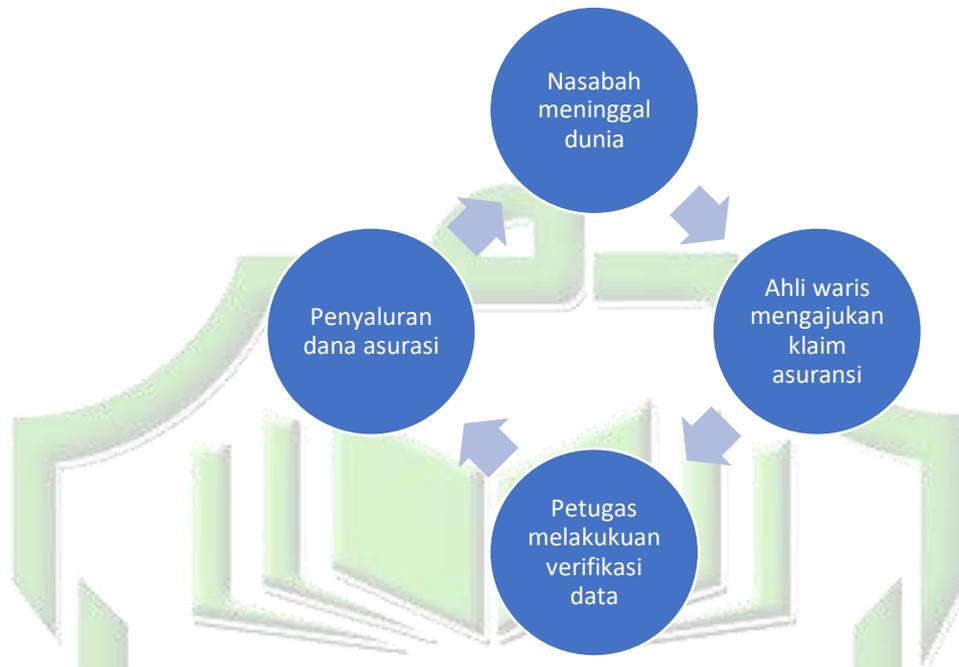
Artinya: *Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.*

Prosedur pada pengajuan klaim adalah urutan-urutan atau tatacara yang dilakukan pihak perusahaan dalam memutuskan pembayaran klaim, apakah klaimnya diterima atau ditolak. Adapun prosedur pengajuan klaim adalah sebagai berikut:

IAIU  
PALANGKARAYA

### Bagan 4.1

#### Prosedur Pengajuan Klaim



Adapun alur yang dimaksudkan adalah:

1. Nasabah meninggal dunia

Pada tahap ini, ketika nasabah yang bersangkutan meninggal dunia, maka pihak tertanggung harus membuat laporan kepada pihak penanggung bahwa suatu kejadian telah terjadi.

2. Ahli waris mengajukan klaim asuransi

Adapun pada tahap ini apabila ahli waris telah melaporkan atas suatu kejadian yang menimpa, maka untuk pengajuan klaim asuransi ahli waris wajib mempersiapkan berkas-berkas yang telah ditentukan oleh pihak seperti KTP

almarhum dan ahli waris, KK, surat pengajuan klaim, dan surat-surat pendukung lainnya.

### 3. Verifikasi Data

Setelah memberitahukan kejadian yang menimpa dan melengkapi segala berkas yang telah ditentukan, pihak tertanggung diminta untuk menunggu berkas-berkasnya diverifikasi.

### 4. Penyaluran

Jika semua proses telah berjalan tanpa ada suatu hambatan, perusahaan asuransi akan menarik draft untuk membayar ganti rugi kepada pihak tertanggung. Namun, apabila terjadi suatu hambatan pihak asuransi akan menolak atau menunda proses klaim tersebut.

Dalam ilmu teknik, proses yaitu urutan pelaksanaan ataupun kejadian yang saling terkait Bersama-sama mengubah masukan menjadi keluaran, pelaksanaan ini dapat dilakukan oleh manusia, alam, atau mesin dengan menggunakan sumber daya. Untuk pelaksanaan klaim asuransi pada Bank X Konvensional dan Bank X Syariah adalah sebagai berikut.

#### 1. Pengajuan Berkas Klaim Asuransi

Berdasarkan kesimpulan yang dapat diambil dari wawancara dengan dua Bank X Konvensional dan Bank X Syariah disertakan dengan observasi yang dilakukan peneliti terkait prosedur dari proses klaim asuransi bahwa dengan langkah pertama dalam pengajuan klaim asuransi

adalah dengan langkah ahli waris datang ke bank yang bersangkutan, tergantung mau mengajukan klaim di bank mana. Pada contoh kasus disini bisa ke Bank X Konvensional atau Bank X Syariah. Setelah itu mengisi form yang disediakan pihak bank (jika ada), kemudian membawa fotocopy KTP almarhum dan ahli waris, Kartu Keluarga, surat keterangan meninggal dari rumah sakit dilengkapi juga dengan surat keterangan meninggal dari kelurahan setempat. Adapun tabel dokumen yang harus dilengkapi dalam Bank Bank X Konvensional dan Bank X Syariah pada klaim asuransi yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.2**

Tabel Dokumen Kelengkapan Proses Klaim Asuransi

No	Dokumen	BSI KC 2 Palangka Raya
1.	Fotokopi KTP suami dan Istri (jika sudah menikah)	√
2.	Fotokopi KTP Ahli Waris	√
3.	Fotokopi Kartu keluarga	√
5.	Formulir pengajuan klaim asuransi	√
6.	Surat Keterangan meninggal dari dokter	√
7.	Akta Kematian	√

9.	Surat Keterangan Waris	√
10.	Surat Kuasa Waris	√
11.	Kronologi Kematian	√

Sumber: Dibuat peneliti berdasarkan sumber Bank Bank Syariah

Produk-produk yang ada di Perbankan Syariah tentunya sudah tercover oleh asuransi Syariah maka dari itu asuransisyariah khususnya kian populer dikalangan umat islam. Asuransi Syariah tidak mengenal riba serta menawarkan banyak keuntungan yang mungkin saja orang-orang jarang mengetahuinya. Salah satu dari banyaknya manfaat dari asuransi Syariah tersebut adalah jangka waktu fleksibel sehingga bisa disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi finansial. Peserta bisa memilih jangka waktu perlindungan secara fleksibel antara 10 hingga 15 tahun. Terdapat pula pengembalian kontribusi diakhir masa perlindungan ketika polis jatuh tempo.<sup>69</sup>

Berdasarkan kesimpulan yang dapat diambil dari wawancara dengan subjek penelitian dari BSI KC 2 Palangka Raya diikuti observasi yang dilakukan peneliti terkait proses klaim asuransi bahwa setelah mengumpulkan data nasabah maka pihak bank akan melakukan verifikasi data nasabah dengan menganalisis persyaratan-persyaratan serta kelengkapan berkas dari nasabah sesuai dengan persyaratan yang dianjurkan oleh masing-masing

---

<sup>69</sup> Yogarta Awawa, "Asuransi Jiwa Syariah; Manfaat, Produk, Cara beli, dan klaim," Qoala, 25 Januari 2022.

pihak bank. Apabila berkas yang dikumpulkan lengkap maka pihak bank akan segera memverifikasi berkas ke pihak asuransi.

## 2. Persetujuan Pengajuan Klaim Asuransi

Berdasarkan kesimpulan yang dapat diambil dari wawancara dengan subjek BSI KC 2 Palangka Raya diikuti observasi yang dilakukan peneliti terkait proses klaim pembiayaan mudharabah ketika nasabah sudah melengkapi berbagai persyaratan tersebut diatas, pihak bank kemudian segera menghubungi pihak asuransi untuk peninjauan kembali apakah persyaratan-persyaratan tersebut sudah terpenuhi. Apabila persyaratan benar-benar lengkap pihak asuransi selaku pihak ke tiga akan memproses klaim asuransi dimana peserta asuransi menunggu proses pencairan.

Pada dasarnya setiap perusahaan memiliki kebijakan yang berbeda-beda terkait lamanya waktu pencairan klaim asuransi karena harus melakukan verifikasi dan analisis.

Pada kasus tertentu, perusahaan asuransi bisa saja melakukan verifikasi/investigasi yang memerlukan waktu lebih dari 14 hari bahkan lebih dari 60 hari saat ditemukan data yang perlu diverifikasi lebih lanjut.

## 3. Keputusan Klaim

Berdasarkan kesimpulan yang dapat diambil dari wawancara dengan subjek BSI KC 2 Palangka Raya diikuti observasi yang dilakukan peneliti terkait proses pencairan dana asuransi, apabila dokumen telah diterima oleh pihak asuransi dan telah dianalisa

lebih lanjut oleh tim penilai klaim maka akan ada keputusan klaim. Setelah tim klaim melakukan keputusan, maka klaim yang disetujui oleh pihak asuransi akan dibayarkan ke nasabah. Pihak asuransi akan memberitahukan melalui SMS ke nasabah ataupun surat mengenai keputusan klaim.

Ahli waris harus memahami bahwa klaim asuransi bisa saja ditolak oleh pihak asuransi dengan alasan-alasan sebagai berikut:

- a. Tindakan bunuh diri baik secara sadar maupun tidak sadar,
- b. Data-data yang diserahkan tidak sesuai dengan fakta-fakta yang terjadi atau terindikasi tidak benar
- c. Tertanggung meninggal dunia dengan melakukan tindakan kriminal atau melawan hukum baik secara langsung maupun tidak langsung atau dihukum mati akibat vonis pengadilan.
- d. Tertanggung meninggal dunia karena tindak kejahatan yang dilakukan oleh ahli waris dengan tujuan mendapatkan uang pertanggungjawaban asuransinya.

Hal-hal diatas bisa mengakibatkan klaim asuransi ditolak oleh perusahaan asuransi, walaupun tertanggung rajin membayarkan kontribusi/ preminya.<sup>70</sup>

## **2. Kendala dalam proses pengajuan klaim bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum pembiayaan mudharabah lunas di BSI KC 2 Palangka Raya**

Selain berfungsi sebagai *protect* atau perlindungan terhadap kejadian yang tidak terduga dimasa yang akan datang manfaat asuransi

---

<sup>70</sup> *Ibid.*

akan dapat kita rasakan sebagai bentuk investasi dan tabungan. Nasabah yang menjadi pemegang polis di perusahaan asuransi atau dikelembagaan yang tercover asuransi biasanya akan mendapatkan jaminan pengembalian berupa investasi diakhir kontrak dengan fleksibilitas dan kelonggaran pada masa pertanggungan.

Adapun yang perlu diperhatikan lagi adalah ketentuan pasal-pasal dalam polis, isi dalam polis tersebut memuat suatu aspek dalam sebuah perjanjian asuransi, mulai dari definisi, jaminan, pengalihan resiko, kerusakan, ganti rugi, dan lain-lain. Polis ini sebagai alat bukti tertulis bahwa telah terjadi kesepakatan pertanggungjawaban antara tertanggung dan ditanggung. Pada polis tersebut disebutkan bahwa semua ketentuan dan persyaratan tentang pertanggungan yang dibuat.<sup>71</sup>

Ruang lingkup perlindungan asuransi yang diatur dalam Undang-Undang No. 2 tahun 1992 meliputi: (1) kerugian, (2) kerusakan, (3) kehilangan keuntungan, (4) Tanggungjawab hukum kepada pihak ketiga, (5) atas meninggalnya seseorang, dan (6) atas hidupnya seseorang (bunga cagak hidup). Demikian ruang lingkup perlindungan meliputi asuransi yang dapat digolongkan sebagai asuransi suatu kerugian sebagaimana yang diatur dalam KUHD, dan mengakomodasi kebutuhan masyarakat, yaitu ditambah asuransi tanggungjawab hukum terhadap pihak ketiga yang mana pada saat ini

---

<sup>71</sup> Abdul Kadir Muhammad, Pokok-pokok Hukum Pertanggungan, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1990), hal.58

sangat berkembang, serta asuransi sejumlah uang, dan bunga cagak hidup.<sup>72</sup>

Pada bank Bank X Konvensional salah satunya pada produk Siap ahli waris dapat mengajukan klaim selambat-lambatnya 90 (sembilan puluh) hari kalender. Sejak bertanggung meninggal dunia atau dirawat dirumah sakit melalui Bank X Konvensional dengan melengkapi dokumen-dokumen yang telah disarankan oleh pihak Bank.

Adapun pada Bank Syariah Indonesia SOP atau *Standar Operating Procedur* atau prosedur operasinal standar pada pengajuan klaim adalah:

1. Ahli waris minimal berusia 21 tahun/ sudah menikah,
2. Melengkapi dokumen berupa;
  - a. Fotocopy E-KTP Suami/ istri yang masih berlaku,
  - b. Fotocopy KTP almarhum
  - c. Fotocopy Kartu Keluarga
  - d. Buku Nikah/ Akta Nikah, Surat Cerai, Surat Kematian, Surat Belum Menikah.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara telah diperoleh peneliti akan menguraikan satu informan yang menjadi subjek penelitian mengenai bagaimana pertanggungjawaban pihak bank terhadap nasabah.

---

<sup>72</sup> Tuti Rastuti, Aspek Hukum Perjanjian Asuransi, (Yogyakarta: Medpress Digital, 2016), hal.58

Informan merupakan seorang nasabah yang pernah mengajukan klaim asuransi pembiayaan mudharabah di BSI KC 2 Palangka Raya. Dalam hal ini informan menjelaskan bahwa pada BSI KC 2 Palangka Raya nasabah yang sedang mengajukan klaim asuransi tidak membayar iuran asuransi dan uang nasabah yang tersisa pada klaim tersebut dikembalikan kepada ahli waris.

Sebagaimana analisa yang telah peneliti uraikan diatas bahwa berdasarkan hasil pemaparan data dalam bentuk wawancara dan dilakukan analisis menggunakan semua kajian teori, analisis pada rumusan masalah kedua yaitu mengenai pertanggungjawaban pihak bank terhadap proses klaim yang bermasalah bahwa sebenarnya jika asuransi kredit memiliki restitusi nasabah tidak perlu khawatir atau menunggu lama karena klaim restitusi akan dibayarkan. Sedangkan berkenaan dengan realisasi pengembalian hingga sampai ke rekening nasabah ini sangat bergantung pada skema pengembalian internal asuransi yang tentunya bergantung dengan skema pengembalian restitusi yang akan dibayarkan di pihak reasuransi (tempat perusahaan asuransi menanggung ulang asuransi kredit). Perusahaan asuransi akan mengajukan klaim asuransi kepada pihak asuransi.

Untuk kasus pada BSI KC 2 Palangka Raya ketika ahli waris dalam masa pengajuan klaim asuransi pihak bank memberhentikan secara total iuran bulanan yang dibayar nasabah. Jadi, ketika nasabah meninggal dunia ahli waris tidak perlu lagi membyarkan iuran bulannya tersebut.

System operasional asuransi Syariah memiliki prinsip bertanggungjawab, saling membantu, dan saling melindungi para pesertanya. Para peserta memberi Amanah kepada perusahaan untuk mengelola premi, mengembangkan dengan jalan yang halal, dan memberikan santunan kepada yang mengalami musibah sesuai dengan isi akta perjanjian. Pengelolaan dana asuransi pada akad mudharabah, keuntungan perusahaan asuransi Syariah diperoleh melalui pembagian keuntungan dana dari investasi atau sistem bagi hasil. Pada akad mudharabah, perusahaan bertindak sebagai mudharib yang menyertakan dananya dalam investasi bersama dana peserta. Perusahaan dan peserta berhak memperoleh bagi hasil dari keuntungan yang diperoleh dari investasi.<sup>73</sup>

Hasil yang didapatkan menurut peneliti bahwa mengenai pertanggungjawaban pihak terhadap proses klaim asuransi yang bermasalah sebagai berikut:

#### 1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan kesimpulan yang dapat diambil dari wawancara dengan subjek Bank X Konvensional dan Bank X Syariah dan observasi yang dilakukan peneliti terkait proses pertanggungjawaban pihak bank terhadap proses klaim yang bermasalah. Menurut Identifikasi masalah secara akurat dan lengkap merupakan salah satu aspek penting dalam pertanggungjawaban sehingga dengan melakukan identifikasi masalah pada Bank X Konvensional dan Bank X Syariah, maka akan menemukan atau mengetahui beberapa

---

<sup>73</sup> Yogarta Awawa, "Asuransi Jiwa Syariah; Manfaat, Produk, Cara beli, dan klaim," Qoala, 25 Januari 2022.

masalah yang sudah terjadi maupun mungkin terjadi dalam perusahaan.

## 2. Pertanggungjawaban

Berdasarkan kesimpulan yang dapat diambil dari wawancara dengan subjek Bank X Konvensional dan Bank X Syariah dan observasi yang dilakukan peneliti terkait proses pertanggungjawaban pihak bank terhadap proses klaim yang bermasalah kedua belah pihak bank sama-sama berusaha semaksimal mungkin apabila terjadi suatu kendala-kendala yang menghambat jalannya proses klaim asuransi, karena pada dasarnya pengertian pertanggungungan diatur dalam KUHD Pasal 246 yang berbunyi sebagai berikut

“Pertanggungungan adalah perjanjian timbal balik antar penanggung dengan penutup asuransi, dimana penanggung mengikat diri untuk mengganti kerugian dan atau membayar sejumlah uang (santunan) yang ditetapkan pada waktu penutupan perjanjian, kepada penutup asuransi atau orang lain yang ditunjuk, pada waktu terjadinya evenemen, sedangkan prinsip asuransi mengikatkan diri untuk membayar uang premi”<sup>74</sup>

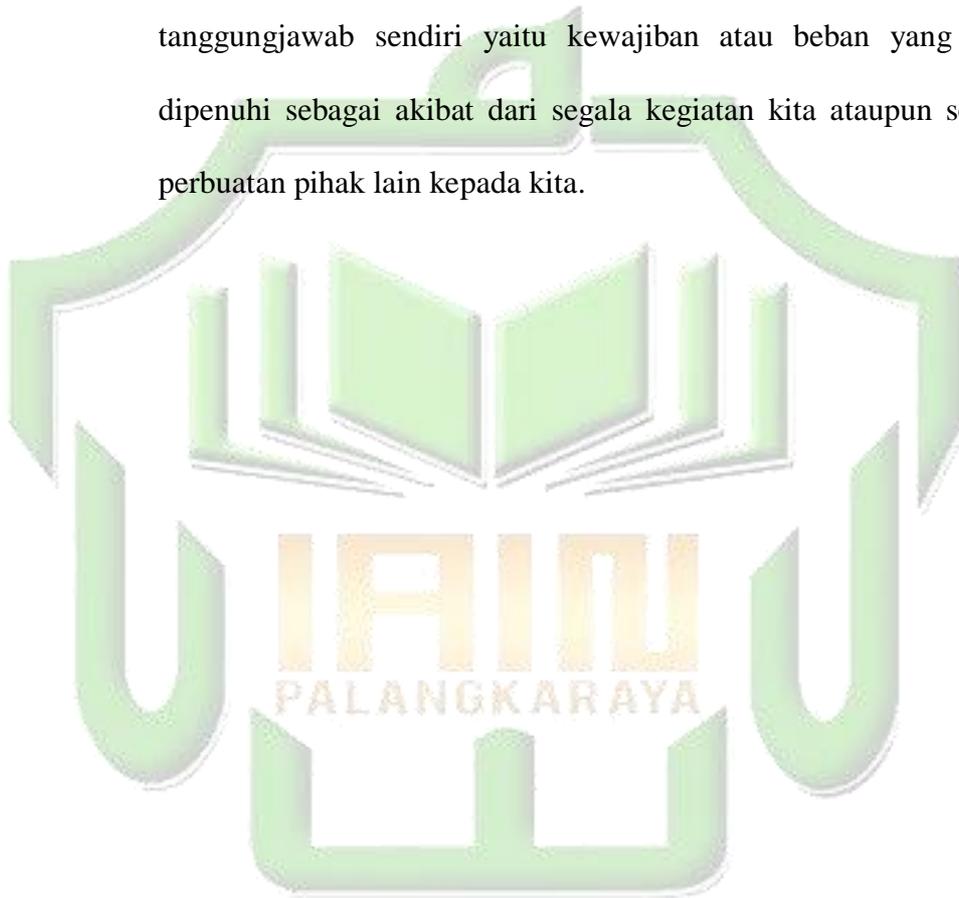
Dapat disimpulkan bahwa sebenarnya sifat asuransi adalah mengikat sebuah perjanjian dengan mengikat diri untuk mengganti kerugian yang ditetapkan dalam sebuah perjanjian yang tentunya sudah disetujui oleh kedua belah pihak dan sudah didasarkan bahwa

---

<sup>74</sup> Kitab Undang Undang Hukum Pidana

asuransi mempunyai prinsip yaitu dengan mengikatkan diri untuk membayar uang premi.

Tanggung jawab bersifat kodrati, artinya sudah menjadi bagian dari kehidupan manusia, bahwa setiap manusia maupun perusahaan dengan bentuk apapun itu pasti sudah dibebani tanggungjawab. Apabila ditela'ah lebih lanjut maka dari tanggungjawab sendiri yaitu kewajiban atau beban yang harus dipenuhi sebagai akibat dari segala kegiatan kita ataupun seagian perbuatan pihak lain kepada kita.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya mengenai Implementasi Pelaksanaan Pengajuan Klaim Meninggal Dunia Sebelum Pembiayaan Mudharabah Lunas di BSI KC 2 Palangka Raya maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Proses pengajuan dan pelaksanaan pembayaran klaim pada BSI KC 2 Palangka Raya. Berdasarkan ketentuan polis asuransi jumlah bahwasanya proses pengajuan klaim terdapat beberapa kendala namun kendala tersebut tidak terlalu serius. Pada BSI KC 2 Palangka Raya persyaratan yang ditujukan kepada nasabah terbilang cukup mendasar dan membuat nasabah merasa mudah pada proses klaim asuransi. Akan tetapi kembali lagi dengan pihak asuransi mana bank itu berkerjasama, serta apakah ahli waris tersebut tidak melanggar aturan klaim yang disediakan baik itu oleh pihak bank maupun pihak asuransi.
2. Kendala-kendala dalam pengajuan klaim asuransi bagi pihak ahli waris yang manatertanggung mengalami risiko meninggal dunia pada saat pembiayaan mudharabah belum lunas, dari tertanggung dapat berupa; kurangnya pengetahuan ahli waris akan pentingnya jaminan asuransi, kurang lengkapnya data-data atau dokumen pengajuan oleh pihak tertanggung yang diajukan kepada pihak penanggung sehingga mengalami sedikit keterlambatan untuk diproses dan dibayarkan kepada pihak ahli waris. Pertanggungjawaban pihak bank terhadap klaim yang mengalami

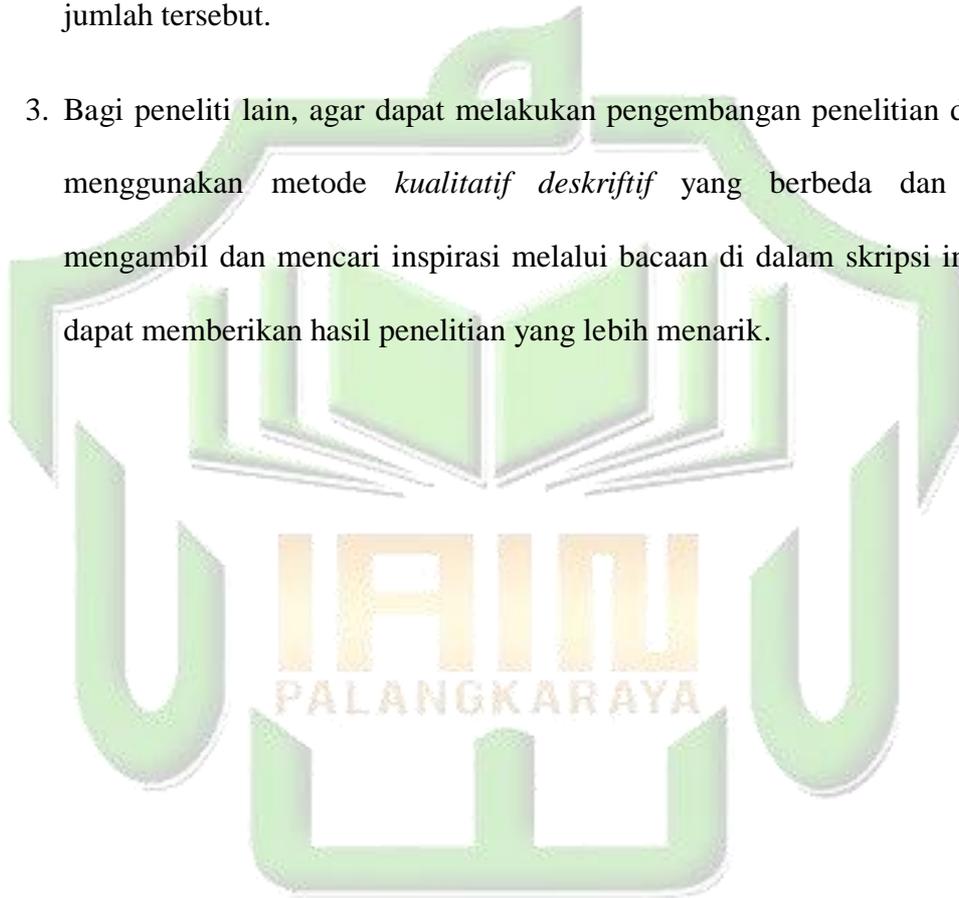
kendala, untuk kendala yang dihadapi hampir sama yaitu terletak pada *miss komunikasi* antara nasabah dan pihak bank dan juga kurang kooperatifnya nasabah yang dimaksudkan pada saat klaim perusahaan asuransi sudah menentukan *deadline* pengumpulan berkas sedangkan dari nasabah belum ada konfirmasi untuk pengajuan berkas. Disini pihak BSI KC 2 Palangka Raya dinilai sangat sigap untuk mengatasi masalah tersebut. Untuk permasalahan mengenai sisa iuran asuransi dikembalikan ke nasabah semasa proses klaim berlangsung. Kurangnya komunikasi antara pihak bank dan nasabah membuat nasabah merasa kurang puas. Dengan kondisi seperti itu, maka kesalahan yang berhubungan dengan komunikasi harus dihindari demi kelangsungan bisnis dalam meraih kesuksesan.

## **B. SARAN**

Dari hasil penelitian dan pembahasan, serta hasil kesimpulan yang telah dikemukakan, maka selanjutnya dapat diberikan saran-saran sebagai bahan masukan bagi nasabah dan peneliti lain, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi nasabah agar lebih memahami bahwasanya bank, baik bank konvensional dan bank Syariah mempunyai standar atau SOP nya masing-masing. Dapat diketahui juga pada kejadian-kejadian yang terjadi dilapangan bahwasanya pihak bertanggungjawab dengan penuh atas segala kerugian yang menimpa nasabah. Kemudian perlu kiranya dalam proses pengajuan klaim asuransi yang diajukan oleh pihak tertanggung harus terlebih dahulu melakukan suatu penelitian baik penelitian lapangan maupun dokumen syarat permohonan klaim dengan tujuan agar tidak terjadi suatu kesalahan atau kekeliruan dikemudian hari.

2. Sebaiknya pihak asuransi ataupun pihak BSI KC 2 Palangka Raya yang bekerjasama dalam hal asuransi jumlah ntuk pejaminan dana bagi nasabah, agar lebih mengoptimalkan dlaam pemberian informasi atau penyuluhan kepada ihak bertanggung apabila pihak bertanggung mengalami risiko sebagaimana yang dijamin pada ketentuan khusus polis asuransi ini maka pihak ahli waris harus mengetahui seluk beluk mengenai jaminan asuransi jumlah tersebut.
3. Bagi peneliti lain, agar dapat melakukan pengembangan penelitian dengan menggunakan metode *kualitatif deskriptif* yang berbeda dan dapat mengambil dan mencari inspirasi melalui bacaan di dalam skripsi ini agar dapat memberikan hasil penelitian yang lebih menarik.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Ajib, Muhammad, *Asuraansi Syariah*, Jakarta, Rumah Fiqih Publishing, 2019.
- Amrin, Abdullah, *Meraih Berkah Melalui Asuransi Syariah*, Jakarta: PT Gramedia, 2011.
- Anggito, Albi & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jawa Barat: CV Jejak, 2018.
- Antonio, Syafi'I, Muhammad., *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Cet pertama, Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Dimiyati, Johnni Dimiyati *Metodologi Penelitian Pendidikan Dan Aplikasi*, Jakarta: Kencana, 2013.
- Edi, Fandi Rosi Sarwo *Teori Wawancara Psikodiagnostik*, Yogyakarta: Leutika Nouvalitera, 2016.
- Emzir, *Metedologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta Barat: Raja Grafindo Petsada. 2011.
- Fitrah, Muhammad & Luthfiah, *Metode Penelitian*, Jawa Barat: Cv Jejak, 2017.
- Fadhila, Lilla "*Pembiayaan Bank Syariah*", MPRA Paper No. 90855 Desember 2018
- Hadi, Sutrisno "*Metedologi Research, Jilid II*" Yogyakarta: Andi, 1995.
- Halifah, Nurdinah & Julia, *Membedah Anatomi Kurikulum 2013 Untuk Membangun Masa Depan Pendidikan Yang Lebih Baik (Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Dasar)*, Jawa Barat: UPT Sumedang Press, 2014.
- Ibrahim, *Metode Penelitian Kualitatif (Panduan Peneliti Beserta Contoh Proposal Kualitatif)*, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2015.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenamedia Group, 2011.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010.
- Kitab Undang Undang Hukum Pidana
- Kusamstuti, Dora *Perjanjian Kredit Perbankan dalam Prespektif Welfare State*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019.
- Man Suparman, Sastrawidjaja. *Aspek-aspek Hukum Asuransi dan Surat Berharga*, Bandung: PT. Alumni, 2020
- Milles Matthew, & A. Michael Huberman. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press), 1992.
- Moleong, Lexy Edisi j 32 *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosadakarya, 2004.

- Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP KYPN, 2005.
- Muhammad, Kadir, Abdul, *Pokok-pokok Hukum Pertanggung*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1990.
- Nasution, S *Metode Research* Jakarta: Bumi Aksara, 1996.
- Nurdin, Ismail dan Sri Hartati, *Metedologi Penelitian Sosial* Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Nurhasanah, Neneg dan Panji Adam, *Hukum Perbankan Syariah Konsep dan Regulasi*, Jakarta: Sinar Grafika, 2017.
- Prastyo, Eko *Ternyata Penelitian Itu Mudah*, Jawa Timur: EduNomi, 2015.
- Prawonto, Agus *Hukum Asuransi dan Kesehatan Perusahaan Asuransi berdasarkan Risk Base Capital*, Yogyakarta: BPFE- YOGYAKARTA, 2003
- Rastuti, Tuti, *Aspek Hukum Perjanjian Syariah*, Jakarta: Pustaka Yustisia, 2011
- Rukajat, Ajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2018.
- Sarwiji Bambang, *Rencana Tindakan*, Grace Exac, Jakarta, 2006.
- Siswonto, *Joko Kamus Lengkap 200 Juta*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Subarsono, *Analisis Kebijakan Publik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2009.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung 2019.
- Sugiarto Eko, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi Dan Tesis*, Yogyakarta: Suaka Media, 2015.
- Sulla, Syakir, Muhammad, *Asuransi Syariah Life and General Konsep dan operasional*, Jakarta: Gema Insani Press, 2004.
- Suparmin, Asy'ari *Asuransi Syariah Konsep Hukum dan Operasionalnya*, Sidoarjo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019.
- Triandaru Sigit, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi 2, Salemba 4, Jakarta, 2006.
- Usanti, P., Trisanti dan Adb. Shomad, *Transaksi Bank Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2013.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2014.

## B. Skripsi dan Tesis

Annisa, *Klaim Nasabah yang Mengalami Musibah Kebakaran Pada Asuransi Takaful di Kota Banjarmasin*. Skripsi, Banjarmasin: UIN Antasari Banjarmasin, 2009.

Elisatin Ernawati, *Asuransi Jiwa dalam perjanjian pembiayaan Bank*, Tesis Magister, Universitas Airlangga, Surabaya, 2015.

Francy, Donna *Klausula Wajib Asuransi Jiwa dalam Perjanjian Kredit Pemilikan Rumah di Kota Medan (KPR)*. Tesis Magister, Medan: Universitas Sumatera Utara, 2007.

Hariadi, Sugeng *Analisis Pengelolaan Asuransi Takaful Pembiayaan (Bancassurance) PT. Asuransi Takaful Keluarga Pada Bank BNI Syariah Boulevard Bukit Dharmo Surabaya*. Skripsi, Surabaya: UIN Sunan Ampel, 2017.

Rusiadi, M, *Kepuasan Nasabah dalam Klaim Asuransi Tahapan Pendidikan di PT. Takaful Keluarga R.O Zahra Kantor Cabang Banjarmasin*. Skripsi, Banjarmasin: UIN Antasari Banjarmasin, 2019.

Sepnurida, Dian, Ika, *Perbandingan Sistem Asuransi Jiwa Secara Syariah dan Konvensional (Studi Pada AJB Bumiputera 1912 Purwodadi)*. Skripsi, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013.

## C. Jurnal

Akhfar, Taudikhul *Pengaruh pembiayaan yang diberikan terhadap dana pihak ketiga pada perbankan syariah di Indonesia*”, *Jurnal of Islamic Economics*, Vol. 1 No.2 2012.

Haryadi, Edi, Abdi Triyanto, *“Peran Agen Asuransi Syariah dalam meningkatkan Pemahaman Masyarakat tentang Asuransi Syariah*, Vol. 5 No. 1, 2017.

Hidayatina, *Ketentuan Premi Asuransi Sebagai Jaminan Terhadap pembiayaan Murabahah Pada Perbankan Syariah*, Vol.14, No.2, 2015

Handayani, Sri, *Pengaruh Penyelesaian Klaim Asuransi Terhadap Pencapaian Target Penjualan Produk Asuransi AJB BUMIPUTERA 1912 Cabang Bengkulu*, *Jurnal Ekonomi Review*

Ilyas, Rahmat *Konsep Pembiayaan dalam Perbankan Syariah*. Vol.9 No.1 Februari 2015.

Winarto, Heri, Slamet, *Analisis Perbedaan Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional*, *Jurnal Moneter*, Vol. II No. 11, Akademi Sektari dan Manajemen BSI Jakarta, 2015

#### D. Internet

Bank Tabungan Negara, *Perusahaan Perbankan di Indonesia*,  
[https://id.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Tabungan\\_Negara](https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Tabungan_Negara)

Bank X Konvensional, "*Sahabat Keluarga Indonesia*" [https://www.Bank X Konvensional.co.id/id/Tentang-Kami](https://www.Bank_X_Konvensional.co.id/id/Tentang-Kami)

CekAja "Mengapa Pinjaman Anda Perlu Asuransi"  
[www.cekaja.com/info/mengapa-pinjaman-anda-perlu-asuransi/](http://www.cekaja.com/info/mengapa-pinjaman-anda-perlu-asuransi/)

Jamal Ma'mur Asmani,  
<http://blogdivapress.com/dvp/jamal/ma%E2%80%99mur-asmani/>

Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kkbi.web.id>klaim>

Klik Asuransi, *Mengenal Apa itu Klaim dan Jenisnya*

Kurniawan, Andre, *Perbedaan Asuransi Syariah dan Konvensional, dari Prinsip hingga Pembayaran Klaim*, [m.merdeka.com/jabar/perbedaan-asuransi-syariah-dan-konvensional-dari-prinsip-hingga-pembayaran-klaim-klm.html](http://m.merdeka.com/jabar/perbedaan-asuransi-syariah-dan-konvensional-dari-prinsip-hingga-pembayaran-klaim-klm.html)

Na'ma, Marzuki, *Asuransi Syariah*, <https://www.pa-amuntai.go.id/artikel-pengadilan/521-asuransi-syariah.html>

Terbuka University, *Manajemen*, [courserhero.com/file/p3u7jj8n/Menurut-M-Nur-Rianto-2012212-asuransi-merupakanpseuah-mekanisme-perlindungan/](https://courserhero.com/file/p3u7jj8n/Menurut-M-Nur-Rianto-2012212-asuransi-merupakanpseuah-mekanisme-perlindungan/)

Yogarta Awawa, *Asuransi Jiwa Syariah; Manfaat, Produk, Cara beli, dan klaim*, qoala.app