

## Analisis Prosedur Proses Pengajuan Klaim Nilai Tunai pada Sistem Asuransi Syariah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra Cabang Medan

Annisa Ayu Kusuma<sup>1</sup> Rahmi Syahriza<sup>2</sup>

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [annisasukmaaa5173@gmail.com](mailto:annisasukmaaa5173@gmail.com)<sup>1</sup> [rahmi.syahriza@uinsu.ac.id](mailto:rahmi.syahriza@uinsu.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi prosedur pengajuan klaim nilai tunai pada sistem asuransi syariah di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Nilai Tunai adalah jumlah uang tunai yang akan dikembalikan oleh perusahaan asuransi kepada pemegang polis jika pemegang polis membatalkan kontrak. Fokus utama penelitian ini adalah untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan kesesuaian prosedur tersebut dengan prinsip asuransi syariah, seperti keadilan, transparansi, serta kepatuhan terhadap aturan syariah. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, dengan data yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam bersama nasabah dan karyawan bagian klaim, serta tinjauan dokumen dan observasi langsung terhadap tahapan proses klaim. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pengajuan klaim di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera secara umum telah dirancang agar sesuai dengan ketentuan syariah, meskipun terdapat beberapa kendala pada penerapannya. Sebagian nasabah menganggap proses klaim masih cukup rumit dan memerlukan waktu pemrosesan yang lama, terutama terkait kelengkapan persyaratan dokumen. Namun, keandalan dan konsistensi dalam memberikan pembayaran klaim sesuai waktu yang dijanjikan menjadi salah satu keunggulan dari prosedur yang ada. Di sisi lain, aspek transparansi dalam penyampaian informasi terkait prosedur klaim serta responsivitas staf dalam melayani pertanyaan nasabah masih perlu ditingkatkan agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan. Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera perlu mempertimbangkan penyederhanaan prosedur klaim dan peningkatan layanan melalui penyampaian informasi yang lebih jelas serta pelatihan staf untuk mendukung kebutuhan nasabah. Dengan adanya perbaikan tersebut, diharapkan prosedur klaim yang lebih efisien dan sesuai dengan prinsip syariah dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah dan meningkatkan kepercayaan terhadap perusahaan.

**Kata Kunci:** Prosedur Klaim, Asuransi Syariah, Nilai Tunai, Efektivitas Layanan, Kepuasan Nasabah, PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera

### Abstract

*This study aims to evaluate the procedure for submitting cash value claims in the sharia insurance system at PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Medan Branch. Cash Value is the amount of cash that the insurance company will return to the policyholder if the policyholder cancels the contract. The main focus of this research is to assess the effectiveness, efficiency and conformity of these procedures with sharia insurance principles, such as fairness, transparency and compliance with sharia rules. The methodology used in this research is a qualitative descriptive approach, with data collected through in-depth interviews with customers and claims department employees, as well as document reviews and direct observation of the stages of the claims process. The research results show that the claim submission procedure at PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera has generally been designed to comply with sharia provisions, although there are several obstacles to its implementation. Some customers consider the claims process to be quite complicated and require a long processing time, especially regarding the completeness of document requirements. However, reliability and consistency in providing claim payments according to the promised time is one of the advantages of the existing procedures. On the other hand, aspects of transparency in conveying information related to claims procedures and staff responsiveness in responding to customer inquiries still need to be improved in order to increase overall customer satisfaction. The implication of this research is that PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera needs to consider simplifying claims procedures and improving services through providing clearer information and staff training to support customer needs. With these improvements, it is hoped that claims procedures that are more efficient and in accordance with sharia principles can provide a better experience for customers and increase trust in the company.*



**Keywords:** *Claim Procedures, Sharia Insurance, Cash Value, Service Effectiveness, Customer Satisfaction, PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

## **PENDAHULUAN**

Orang-orang dalam kehidupan selalu dihadapkan pada musibah dan potensi Bencana seperti kematian, kebakaran rumah, dan kecelakaan. Segala musibah dan bencana adalah qadha dan qadar dari Allah SWT. Namun, orang harus mengambil tindakan pencegahan dan berusaha untuk meminimalkan bencana ini dari risiko yang ditimbulkannya. Salah satu cara menghadapi bencana dengan memiliki asuransi. Asuransi dari sudut pandang ekonomi adalah cara buat mengurangi risiko dengan menghilangkan dan menggabungkan ketidakpastian tentang kerugian ekonomi. Asuransi secara Hukum adalah perjanjian kontraktual antara tertanggung dan perusahaan asuransi. Perusahaan asuransi berjanji untuk mengasuransikan tertanggung atas segala kerusakan yang disebabkan oleh risiko tertanggung. Sementara itu, tertanggung akan membayar premi secara teratur kepada penanggung. Sri Aderafika Sani(2023) PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera adalah salahsatu perusahaan asuransi syariah diIndonesia. PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera adalah perusahaan asuransi yang beroperasi di Indonesia sejak tahun 1912 dan memiliki kehadiran yang sangat cemerlang di industri asuransi. Konsep yang berbeda telah ditransfer ke perusahaan sebagai tanggapan atas permintaan akan jenis asuransi yang sangat berbeda dari waktu ke waktu. PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera (AJSB) resmi beroperasi setelah mendapat persetujuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 5 September 2016. Berdasarkan prinsip syariah, Asuraansi jiwa ini merupakan hasil pemisahan entitas syariah dari Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah BumiPtera pada tahun 1912.

Asuransi adalah salah satu bentuk perlindungan finansial yang bertujuan untuk mengurangi risiko kerugian yang disebabkan oleh faktor-faktor yang tidak terduga. Dalam hal ini, asuransi syariah dibangun atas dasar prinsip-prinsip syariah Islam, yang menekankan pada keadilan dan transparansi dalam operasional bisnis. PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan adalah contoh perusahaan yang mengimplementasikan sistem asuransi syariah, yang menawarkan berbagai produk asuransi sesuai dengan ketentuan syariah. Produk yang umum ditawarkan di antaranya adalah asuransi jiwa dengan klaim nilai tunai, yang memberikan manfaat finansial kepada nasabah ketika terjadi peristiwa tertentu, seperti kematian atau saat kontrak berakhir. Prosedur pengajuan klaim nilai tunai dalam asuransi syariah memiliki tata cara yang berbeda dari asuransi konvensional. Prinsip keadilan, transparansi, dan tanggung jawab sosial sangat penting dilakukan di setiap fase proses klaim. Pengetahuan nasabah terkait dengan prosedur pengajuan klaim memegang peranan penting dalam kelancaran proses tersebut. Meski demikian, sering kali nasabah menemukan kesulitan dalam memahami dan menjalani prosedur klaim ini, yang dapat memengaruhi kepuasan terhadap layanan dan kepercayaan terhadap perusahaan.

Dengan latar belakang ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur pengajuan klaim nilai tunai pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Analisis yang dilakukan akan meliputi tahapan yang dilalui oleh nasabah saat mengajukan klaim, kendala yang sering dihadapi, serta tingkat kepuasan nasabah terhadap proses tersebut. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang prosedur pengajuan klaim dan memberi saran untuk perbaikan kualitas layanan bagi nasabah. Jauhari, W., & Kadir, N.A. (2021)

## **Landasan Teori**

Asuransi syariah adalah sistem yang berfungsi sebagai proteksi risiko dengan prinsip yang berdasarkan pada hukum Islam. Dalam asuransi ini, semangat kolektivitas dan saling membantu antara peserta menjadi fokus utama, yang berkembang melalui prinsip tabarru'di mana peserta menyetor kontribusi dan dana tersebut digunakan untuk memenuhi klaim dari anggota yang mengalami kerugian (Ali, 2021). Klaim adalah proses meminta jaminan atau hak kepada perusahaan asuransi atas suatu kerugian yang ditanggung oleh tertanggung (Hidayah, 2015). Pengajuan klaim merupakan rangkaian langkah yang harus dilalui oleh nasabah untuk menerima manfaat dari polis asuransi yang dimiliki. Masyita dan Muliadi (2019) mengindikasikan bahwa memiliki prosedur yang jelas dan terbuka dalam pengajuan klaim adalah kunci untuk menjaga kepuasan nasabah dan membangun kepercayaan terhadap jasa asuransi. Tahapan ini biasanya mencakup pengisian formulir klaim, pengumpulan dokumen yang diperlukan, dan proses verifikasi oleh perusahaan asuransi. Tahapan dalam proses pengajuan klaim di asuransi syariah meliputi pengumuman klaim, pengumpulan dokumen, serta evaluasi dan penyelesaian klaim. Proses ini harus dilakukan dengan prinsip transparansi dan keadilan, yang sangat penting dalam menjalankan syariah yang adil dan pasti (Idrees dan Shafique, 2022). Namun, proses ini sering menemui berbagai tantangan, mulai dari kurangnya pemahaman akan prosedur klaim hingga waktu tunggu yang lama, yang dapat berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah. Edukasi yang lebih baik mengenai prosedur klaim sangat disarankan untuk membantu mengurangi masalah tersebut (Rahman, 2020). Kepuasan nasabah dalam mengajukan klaim sangat bergantung pada pengalaman mereka, dengan faktor seperti keterbukaan dalam proses, kecepatan, dan responsifnya layanan yang berkontribusi besar perhatian (Kamal, 2021). Di sisi lain, kualitas layanan dalam asuransi syariah dapat dianalisis melalui lima aspek penting: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud, yang semuanya harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah (Parasuraman et al., 2018).

## **METODE PENELITIAN**

Metodologi penelitian ini menguraikan langkah-langkah yang diambil untuk menganalisis prosedur pengajuan klaim nilai tunai pada sistem asuransi syariah di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yang memungkinkan analisis mendalam mengenai pengalaman nasabah dalam proses klaim (Creswell & Poth, 2021). Jenis penelitian ini adalah deskriptif, yang bertujuan memberikan gambaran detail tanpa manipulasi variabel yang diteliti. Penekanan utama adalah pada analisis prosedur klaim dan pengalaman nasabah yang beragam (Sugiyono, 2020). Desain penelitian yang diterapkan adalah studi kasus, yang memberi peneliti kesempatan untuk menyelami konteks dan proses spesifik yang dihadapi nasabah ketika mengajukan klaim (Yin, 2018). Populasi penelitian ini terdiri dari seluruh nasabah yang telah mengajukan klaim nilai tunai, dengan teknik pengambilan sampel purposive untuk memilih individu yang memiliki pengalaman relevan. Rencana pengambilan sampel berkisar pada 30-40 responden untuk memastikan informasi yang diperoleh representatif (Cohen et al., 2018). Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi yang sesuai, guna mendapatkan perspektif langsung tentang pengalaman pengajuan klaim (Auerbach & Silverstein, 2003). Analisis data dilakukan dengan pendekatan analisis tematik untuk mengekstrak tema dan makna dari informasi yang terakumulasi dan menyajikannya dalam bentuk naratif yang menggambarkan pengalaman nasabah (Braun & Clarke, 2019).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Prosedur Proses Pengajuan Klaim Nilai Tunai Pada Sistem Asuransi Syariah Pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra Cabang Medan Prosedur Dan Proses Pengajuan Klaim Nilai Tunai**

Prosedur pengajuan klaim nilai tunai di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kepuasan kepada nasabah dalam mendapatkan haknya. Prosedur ini biasanya melalui beberapa tahapan yang telah ditetapkan, masing-masing dengan langkah-langkah yang jelas. Berikut adalah langkah-langkah dalam prosedur pengajuan klaim nilai tunai:

1. Pemberitahuan Klaim. Nasabah berkewajiban untuk memberitakan kepada pihak perusahaan tentang niat mereka untuk mengajukan klaim. Pemberitahuan dapat dilakukan secara langsung ke kantor cabang, melalui telepon, atau melalui aplikasi online jika disediakan.
2. Pengumpulan Dokumen. Nasabah harus mengumpulkan dokumen-dokumen pendukung yang diperlukan untuk pengajuan klaim. Dokumen yang biasanya diperlukan meliputi:
  - a. Surat Pengajuan Klaim (CLM SYR 01)
  - b. Polis Asli
  - c. Fotokopi bukti identitas diri pemegang polis yg masih berlaku (KTP/SIM/paspor) dengan menunjukkan aslinya
  - d. Tanda terima pembayaran premi terakhir
  - e. Fotocopy Cover Buku Tabungan/Rekening Bank Pemegang Polis
3. Pengisian Formulir Klaim. Nasabah harus mengisi formulir klaim dengan lengkap dan benar. Informasi yang diperlukan termasuk detail mengenai polis, alasan pengajuan klaim, dan informasi kontak.
4. Verifikasi Data oleh Perusahaan. Setelah dokumen diserahkan, petugas klaim di perusahaan akan melakukan verifikasi terhadap keabsahan dan kecukupan dokumen yang diajukan. Proses ini penting untuk memastikan bahwa klaim yang diajukan sesuai dengan ketentuan polis.
5. Proses Penilaian Klaim. Tim khusus di perusahaan akan mengadakan evaluasi untuk menentukan apakah klaim yang diajukan memenuhi syarat untuk disetujui. Hal ini mencakup peninjauan terhadap semua bukti yang disampaikan oleh nasabah.
6. Pengambilan Keputusan. Hasil dari evaluasi klaim akan disampaikan kepada nasabah. Jika klaim disetujui, nasabah akan mendapatkan informasi mengenai jumlah yang akan dibayarkan.
7. Pembayaran Klaim. Setelah klaim disetujui, proses pembayaran akan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pembayaran bisa dilakukan melalui transfer ke rekening nasabah atau metode lain yang disepakati sebelumnya.
8. Pemberian Umpan Balik. Pasca-pembayaran, perusahaan biasanya memberikan kesempatan kepada nasabah untuk memberikan umpan balik mengenai pengalaman mereka selama proses klaim. Hal ini berguna untuk perbaikan layanan di masa mendatang.

### **Pengajuan Klaim Nilai Tunai Pada Sistem Asuransi Syariah Pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra Cabang Medan**

Setelah menyerahkan segala formulir dan berkas persyaratan pengajuan klaim nilai tunai penuh, selanjutnya login ke sistem portal AJSB untuk melakukan input data nasabah dan melakukan pengajuan klaim nilai tunai penuh melalui sistem yang ada pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Medan. Masukkan username & password kemudian klik logi in.



**Gambar 1. Tampilan Menu Login Sistem Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera**

Setelah selesai login maka akan terlihat seperti Gambar di bawah ini yang Merupakan tampilan sistem informasi yang digunakan pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Pada tampilan menu awal ini terdapat menu keagenan, produksi, konservasi, klaim hingga menu keuangan syariah AJSB.



**Gambar 2. Tampilan Sistem Informasi Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera**

Selanjutnya klik pada bagian menu klaim seperti pada Gambar di bawah ini maka akan muncul menu klaim apasaja yang ada pada sistem klaim. Menu klaim merupakan menu yang biasa digunakan untuk melakukan input data pengajuan klaim nasabah. Namun, sebelum menginput ke sistem, tahapan paling awal dalam proses pengajuan klaim ini harus melalui pengerjaan secara manual terlebih dahulu. Hal ini sudah penulis jelaskan dalam bahasan temuan kasus diatas.



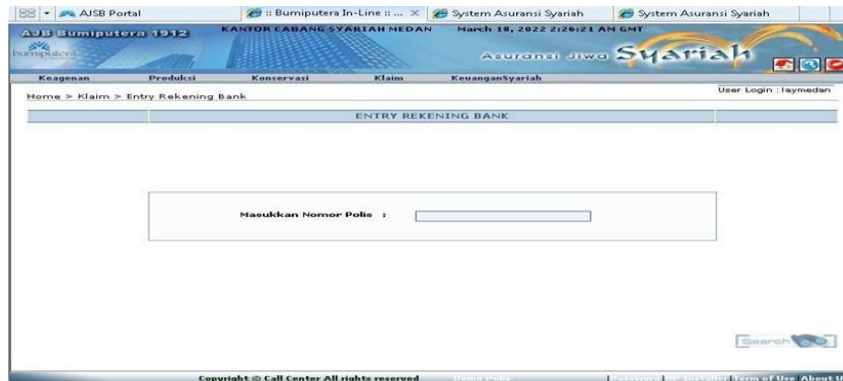
**Gambar 3. Tampilan Menu Klaim Pada Sistem Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera**

Setelah pilih bagian menu klaim lalu klik pada bagian entry rekening bank klaim. Seperti pada gambar diatas. Pada bagian ini ada 2 menu, yaitu menu entry rekening bank dan menu update rekening bank. Gambar di bawah ini Merupakan tampilan menu entry rekening bank nasabah, untuk mengecek apakah data rekening yang dimiliki oleh nasabah sudah ada di input sebelumnya atau belum.



**Gambar 4. Tampilan Menu Entry Rekening Bank**

Setelah klik bagian entry rekening bank maka akan terlihat menu seperti pada Gambar di bawah ini. Ini merupakan tampilan menu entry rekening bank. Pada tampilan entry rekening bank ini, masukan nomor polis nasabah untuk melihat apakah data rekening nasabah sudah ada atau belum. Jika sudah memasukkan nomor polis nasabah klik search pada bagian pojok kanan bawah.



**Gambar 5. Tampilan Menu Entry Rekening Bank**

Setelah itu maka akan muncul tampilan konfirmasi jika data rekening nasabah sudah ada di input sebelumnya seperti pada Gambar di bawah ini.



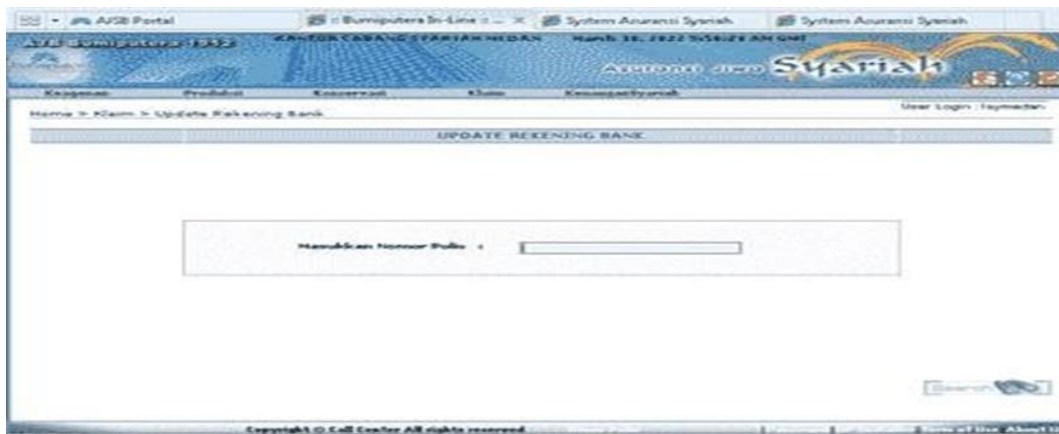
**Gambar 6. Tampilan Menu Entry Rekening Bank**

Selanjutnya klik bagian update rekening bank untuk melakukan update rekening nasabah pada menu berikut.



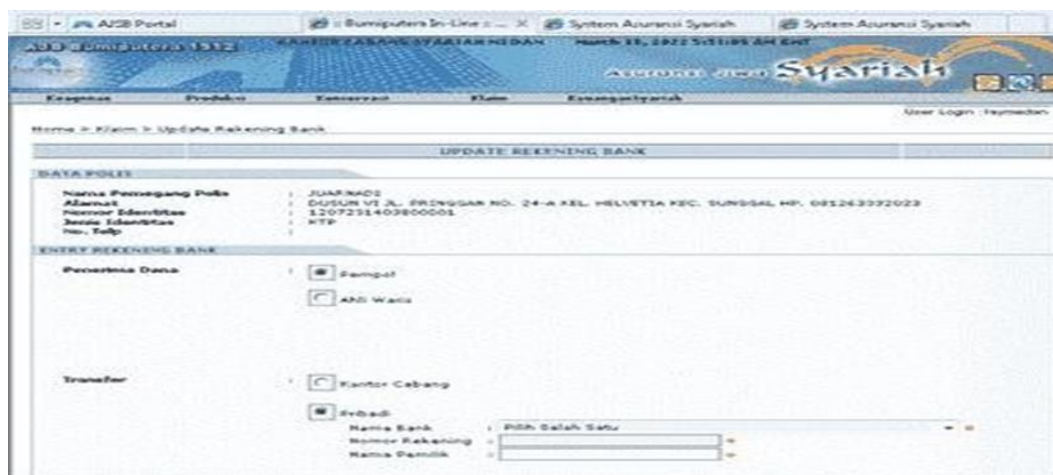
**Gambar 7. Tampilan Menu Klaim Bagian Update Rekening Bank**

Setelah ngeklik bagian update rekening bank maka akan terlihat menu seperti pada gambar di bawah ini. Selanjutnya, Masukan nomor polis nasabah untuk melakukan update rekening bank nasabah, lalu klik search pada bagian pojok kanan bawah.



**Gambar 8. Tampilan Menu Update Rekening Bank Untuk Mengisi Nomor Polis Nasabah**

Setelah memasukan nomor polis nasabah akan terlihat tampilan data polis nasabah seperti pada Gambar di bawah ini Selanjutnya isi bagian yang diminta pada gambar diatas. Pilih bagian penerima polis pada pempol (pemegang polis). Kemudian pada bagian transfer klik pribadi yang artinya transfer dana klaim ke rekening pribadi bukan melalui kantor cabang dan masukan namaa bank, nomor rekening serta nama pemilik rekening.



**Gambar 9. Tampilan Menu Update Rekening Bank**

Setelah mengisi tampilan pada menu update rekening bank pada gambar di bawah ini selanjutnya akan muncul konfirmasi update rekening bank nasabah telah berhasil.



**Gambar 10. Tampilan Konfirmasi Update Rekening Bank**

Setelah selesai melakukan input data rekening nasabah, selanjutnya klik kembali pada bagian menu klaim, lalu pilih pada bagian pengajuan klaim, untuk melakukan pengajuan klaim Nilai Tunai Penuh nasabah.



**Gambar 11. Tampilan Menu Pengajuan Klaim pada Sistem Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera**

Setelah klik pada bagian pengajuan klaim maka akan terlihat seperti pada Gambar di atas tampilan ini merupakan pilihan jenis-jenis klaim yg ada di PT.Asuransijiwa Syariaah Bumiputra. Disini penulis akan fokus untuk melakukan pengajuan pada jenis klaim Nilai Tunai.



**Gambar 12. Tampilan Jenis Klaim yang Ada di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumputera Cabang Medan**

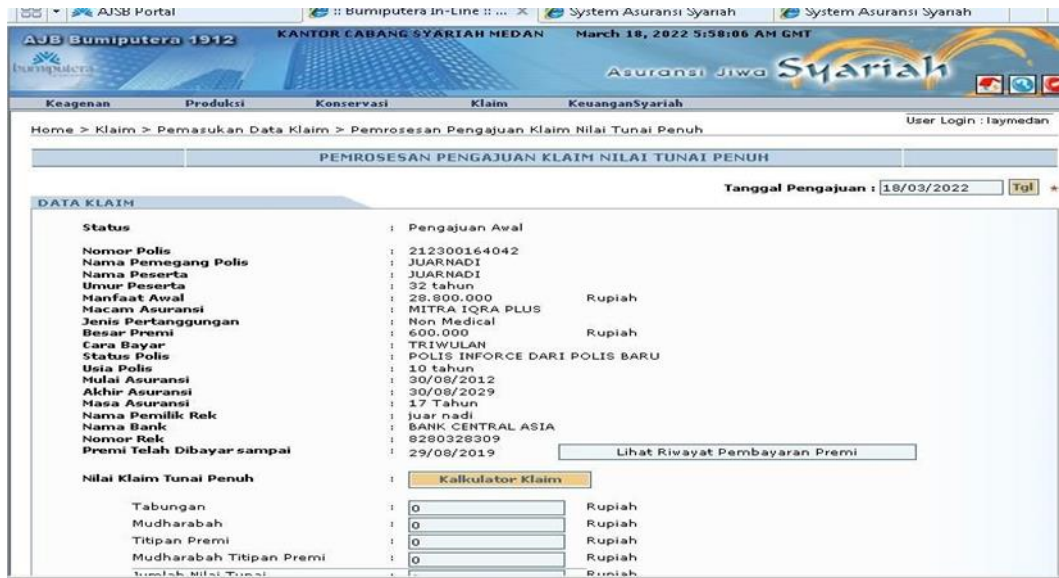
Gambar di bawah merupakan tampilan menu pengajuan klaim. Untuk melakukan pengajuan klaim, selanjutnya Masukkanlah nomor polis nasabah, lalu pilih jenis klaim yang akan diajukan, disini penulis akan melakukan pengajuan klaim nilai tunai penuh, selanjutnya masukan nomor blanko polis yang ada pada lembar polis nasabah, kemudian klik next pada bagian pojok kanan bawah untuk melanjutkan.



**Gambar 13. Tampilan Menu Pengajuan Klaim**

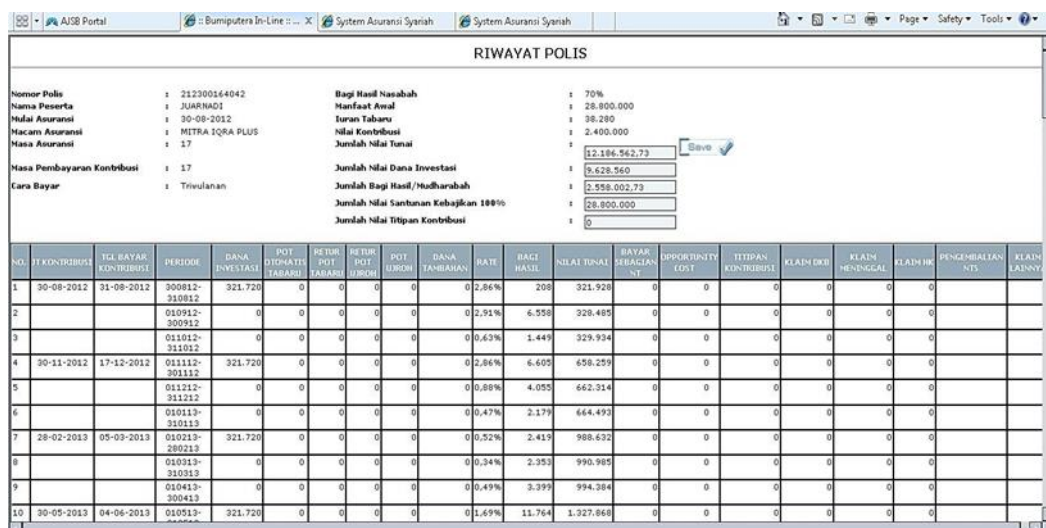


Setelah melakukan pengisian pengajuan klaim maka akan muncul seperti pada Gambar di bawah ini. Ini merupakan data klaim nasabah dalam melakukan pemrosesan pengajuan klaim nilai tunai penuh yang telah diajukan. Seperti pada gambar 2.14 terdapat data klaim nasabah yang berisi status, nomor polis, nama pemegang polis, nama peserta, umur peserta, manfaat awal, macam asuransi, jenis pertanggungan, besar premi, cara bayar, status polis, usia polis, mulai asuransi, akhir asuransi, masa asuransi, nama pemilik rekening, nama bank, nomor rekening, premi telah dibayar sampai, dll.



**Gambar 14. Tampilan Pemrosesan Pengajuan Klaim Nilai Tunai**

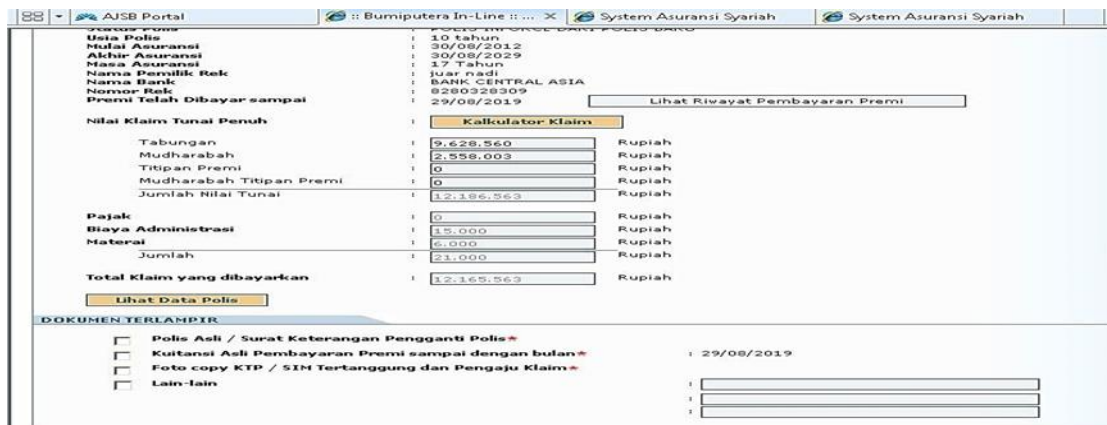
Selanjutnya, Klik table kuning yang bertuliskan kalkulator klaim, untuk melihat besaran nilai tunai yang didapatkan nasabah pada saat mengajukan klaim nilai tunai penuh.



NO.	JK KONTRIBUSI	TELEBAYAR KONTRIBUSI	PERIODE	DANA INVESTASI	POT DITPAKAI (TABANG)	REBUT POT TABANG	REBUT POT JURCH	POT JURCH	DANA TAMBAHAN	RATE	BAGI HASIL	NILAI TUNAI	BAYAR SBRAGIAN NT	OPPORTUNITY COST	TITIPAN KONTRIBUSI	KLAIM DOK	KLAIM HENGGAL	KLAIM HK	PENGEMBALAN NT	KLAIM LAINNY
1	30-08-2012	31-08-2012	000812-310812	321.720	0	0	0	0	0	2,86%	200	321.920	0	0	0	0	0	0	0	0
2			010912-300912	0	0	0	0	0	0	2,91%	6.558	328.485	0	0	0	0	0	0	0	0
3			011012-311012	0	0	0	0	0	0	0,63%	1.449	329.934	0	0	0	0	0	0	0	0
4	30-11-2012	17-12-2012	011112-301112	321.720	0	0	0	0	0	2,86%	6.605	658.259	0	0	0	0	0	0	0	0
5			011212-311212	0	0	0	0	0	0	0,88%	4.055	662.314	0	0	0	0	0	0	0	0
6			010113-310113	0	0	0	0	0	0	0,47%	2.179	664.493	0	0	0	0	0	0	0	0
7	28-02-2013	05-03-2013	010213-280213	321.720	0	0	0	0	0	0,52%	2.419	988.632	0	0	0	0	0	0	0	0
8			010313-310313	0	0	0	0	0	0	0,34%	2.253	990.985	0	0	0	0	0	0	0	0
9			010413-300413	0	0	0	0	0	0	0,49%	3.399	994.384	0	0	0	0	0	0	0	0
10	30-05-2013	04-06-2013	010513-300513	321.720	0	0	0	0	0	1,69%	11.764	1.327.868	0	0	0	0	0	0	0	0

**Gambar 15. Tampilan Riwayat Polis**

Setelah melakukan kalkulator klaim maka akan muncul tampilan hasil dari kalkulator klaim seperti pada Gambar di atas. Ini merupakan tampilan riwayat polis. Gambar di atas menunjukkan besaran nilai tunai penuh yang didapatkan oleh nasabah setelah melakukan kalkulator klaim. Selanjutnya klik save pada bagian pojok kanan atas.



Kalkulator Klaim	
Tabungan	9.628.560 Rupiah
Mudharabah	2.558.003 Rupiah
Titipan Premi	0 Rupiah
Mudharabah Titipan Premi	0 Rupiah
Jumlah Nilai Tunai	12.186.563 Rupiah
Pajak	0 Rupiah
Biaya Administrasi	15.000 Rupiah
Materai	6.000 Rupiah
Jumlah	21.000 Rupiah
<b>Total Klaim yang dibayarkan</b>	<b>12.165.563 Rupiah</b>

**DOKUMEN TERLAMPIR**

- Polis Asli / Surat Keterangan Pengganti Polis \*
- Kuitansi Asli Pembayaran Premi sampai dengan bulan \* : 29/08/2019
- Foto copy KTP / SIM Tertanggung dan Pengaju Klaim \*
- Lain-lain

Gambar 16. Tampilan Besaran Kalim Nilai Tunai

Setelah melakukan kalkulator klaim maka akan muncul besaran nilai tunai penuh yang akan didapatkan oleh nasabah. Total klaim yang dibayarkan oleh perusahaan ke nasabah adalah sebesar Rp. 12.165.563. Nilai tersebut didapatkan dari tabungan nasabah ditambah dengan mudharabah dikurang dengan biaya administrasi dan materai.



**DOKUMEN TERLAMPIR**

- Polis Asli / Surat Keterangan Pengganti Polis \*
- Kuitansi Asli Pembayaran Premi sampai dengan bulan \* : 29/08/2019
- Foto copy KTP / SIM Tertanggung dan Pengaju Klaim \*
- Lain-lain

CLM SYR 01  
FOTOCOPY BUKU TABUNGAN

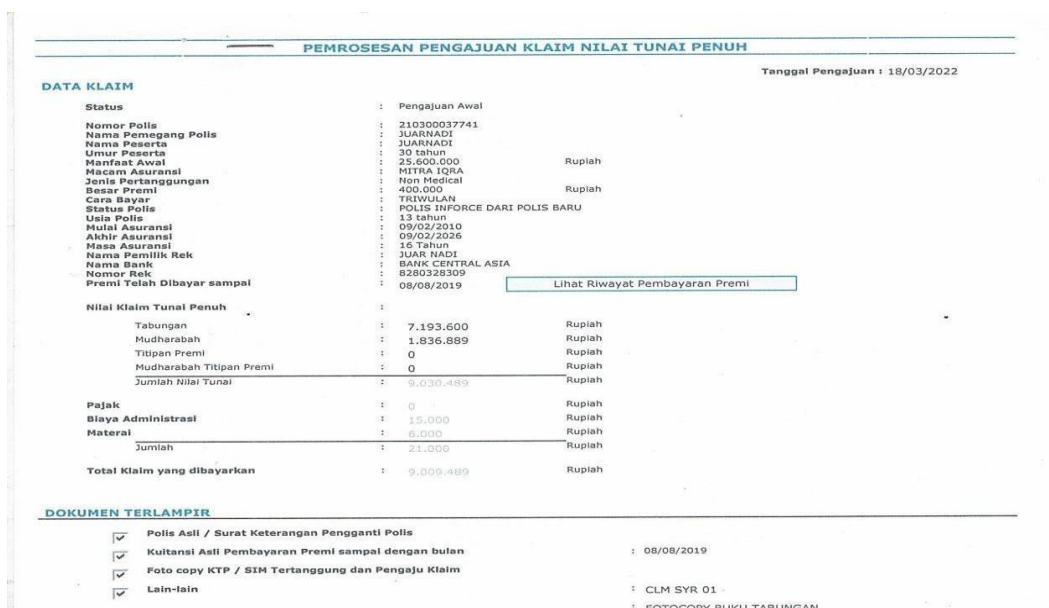
Print Cancel Save

\* = Harus Diisi

Copyright © Call Center All rights reserved. Home Polis Password Installer Term of Use About Us

Gambar 17. Tampilan Menu Dokumen Persyaratan Nasabah

Semuanya selesai ceklis pada bagian forum dokumen terlampir jika nasabah sudah memenuhi segala berkas berkas persyaratan sebelum melakukan pengajuan klaim nilai tunai penuh. Setelah selesai klik print pada bagian pojok kanan bawah untuk mencetak dokumen hasil pemrosesan pengajuan klaim nilai tunai penuh milik nasabah.



**PEMROSESAN PENGAJUAN KLAIM NILAI TUNAI PENUH**

Tanggal Pengajuan : 18/03/2022

**DATA KLAIM**

Status	: Pengajuan Awal
Nomor Polis	: 210300037741
Nama Pemegang Polis	: JUARNADI
Nama Peserta	: 30 tahun
Umur Peserta	: 25.600.000 Rupiah
Manfaat Awal	: MITRA IQRA
Macam Asuransi	: Non Medical
Jenis Pertanggungan	: 400.000 Rupiah
Besar Premi	: TRIWULAN
Cara Bayar	: POLIS INFORCE DARI POLIS BARU
Status Polis	: 13 tahun
Uraian Polis	: 09/02/2010
Mulai Asuransi	: 09/02/2026
Akhir Asuransi	: 16 Tahun
Masa Asuransi	: JUAR NADI
Nama Pemilik Rekl	: BANK CENTRAL ASIA
Nama Bank	: 8280328309
Nomor Rekl	: 08/08/2019
Premi Telah Dibayar sampai	: Lihat Riwayat Pembayaran Premi

**Nilai Klaim Tunai Penuh**

Tabungan	: 7.193.600 Rupiah
Mudharabah	: 1.836.889 Rupiah
Titipan Premi	: 0 Rupiah
Mudharabah Titipan Premi	: 0 Rupiah
Jumlah Nilai Tunai	: 9.030.489 Rupiah
Pajak	: 0 Rupiah
Biaya Administrasi	: 15.000 Rupiah
Materai	: 6.000 Rupiah
Jumlah	: 21.000 Rupiah
<b>Total Klaim yang dibayarkan</b>	<b>9.009.489 Rupiah</b>

**DOKUMEN TERLAMPIR**

- Polis Asli / Surat Keterangan Pengganti Polis
- Kuitansi Asli Pembayaran Premi sampai dengan bulan : 08/08/2019
- Foto copy KTP / SIM Tertanggung dan Pengaju Klaim
- Lain-lain : CLM SYR 01

FOTOCOPY BUKU TABUNGAN

Gambar 18. Tampilan Berkas Pemrosesan Pengajuan Klaim Nilai Tunai

Gambar diatas merupakan hasil dari pemrosesan pengajuan klaim nilai tunai penuh. Setelah selesai melakukan pengajuan klaim nilai tunai penuh, kemudian berkas yang telah disiapkan di scan dan di fotocopy. Setelah semuanya selesai terinput maka proses pengajuan klaim nilai tunai penuh melalui sistem asuransi pada perusahaan APT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera pun selesai di ajukan. Departemen klaim memiliki proses klaim standar 14hari kerjaa untuk menyelesaikan klaaim yang masuk jika semua persyaratan terpenuhi. Jika peserta mengajukan klaim, tetapi beberapa langkah dan persyaratan belum lengkap, maka perusahaan asuraansi akan memiinta rincian lengkap dan klaiim akaan ditundaa sebelum semuanyaa selesai.

## **KESIMPULAN**

Jurnal yang berjudul "Analisis Prosedur Proses Pengajuan Klaim Nilai Tunai pada Sistem Asuransi Syariah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra Cabang Medan" memberikan gambaran lengkap mengenai proses pengajuan klaim nilai tunai dalam asuransi syariah. Fokus utama penelitian ini adalah pentingnya transparansi dan kejelasan pada setiap tahapan pengajuan klaim, yang menjadi kunci bagi kepercayaan nasabah terhadap perusahaan asuransi syariah. Melalui analisis yang dilakukan, teridentifikasi bahwa meskipun prosedur yang ada cukup terorganisir, masih ada sejumlah tantangan dalam pelaksanaan klaim. Tantangan ini meliputi minimnya pemahaman nasabah mengenai syarat dan ketentuan yang berlaku serta birokrasi yang kadang memperlambat proses klaim. Oleh karenanya, disarankan agar manajemen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra Cabang Medan memperbaiki pendidikan nasabah tentang prosedur klaim dan menyederhanakan prosesnya untuk mengurangi waktu penyelesaian. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan dalam sistem pengajuan klaim akan berdampak positif pada kepuasan nasabah dan citra perusahaan, serta mendukung perkembangan yang lebih baik dalam industri asuransi syariah.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abu Bakar, MA, & Muis, A. (2019). *"Memahami Proses Klaim di Takaful."* Jurnal Internasional Keuangan dan Manajemen Islam dan Timur Tengah, 12(3), 367-384.
- Ali, A. (2021). *"Memahami Asuransi Islam (Takaful): Sebuah Studi Model Takaful Malaysia."* Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam, 11(1), 113-130.
- Creswell, JW, & Poth, CN (2021). *Penyelidikan Kualitatif dan Desain Penelitian: Memilih Di Antara Lima Pendekatan.* Publikasi Sage.
- Idrees, M., & Shafique, A. (2022). *"Pemrosesan Klaim dalam Asuransi Islam: Evaluasi Proses Klaim Takaful."* Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam, 10(2), 229-243.
- Istirohah, I. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Peserta Asuransi Jiwa Syari'ah (Studi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Serang (Doctoral dissertation, UIN SMH BANTEN).*
- Kamal, A. (2021). *"Kepuasan Pelanggan Terhadap Asuransi Syariah: Dampak Dimensi Kualitas Pelayanan."* Jurnal Pemasaran Islam, 12(5), 998-1012
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA, & Berry, LL (2018). *"SERVQUAL: Skala Beberapa Item untuk Mengukur Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Layanan."* Jurnal Ritel, 64(1), 12-40.
- Rahman, N. (2020). *"Tantangan dalam Penyelesaian Klaim di Takaful: Sebuah Studi Empiris."* Jurnal Internasional Keuangan dan Manajemen Islam dan Timur Tengah, 13(1), 103-115.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Alfabet.
- Yanti, D. *Analisis pengaruh proses pembayaran terhadap persepsi pemegang polis asuransi jiwa: studi kasus pada Asuransi Jiwa PT. Aig Life Karawaci.*
- Yin, RK (2018). *Studi Kasus Penelitian dan Aplikasi: Desain dan Metode.* Publikasi Sage.