

SKRIPSI

ANALISIS KINERJA AGEN ASURANSI SYARIAH DALAM MEMBANTU PENYELESAIAN KLAIM NASABAH (Studi Kasus Pada PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh)



Disusun Oleh:

**DARA FADHILLA MEUTIA
NIM. 190603055**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2026 M / 1447 H**

SKRIPSI

ANALISIS KINERJA AGEN ASURANSI SYARIAH DALAM MEMBANTU PENYELESAIAN KLAIM NASABAH (Studi Kasus Pada PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh)



Disusun Oleh:

**DARA FADHILLA MEUTIA
NIM. 190603055**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2026 M / 1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dara Fadhillah Meutia

NIM : 190603055

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi data dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 04 Mei 2026

Yang Menyatakan



Dara Fadhillah Meutia

Dara Fadhillah Meutia)

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Analisis Kinerja Agen Asuransi Syariah Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh)

Disusun Oleh:

Dara Fadhillah Meutia
NIM. 190603055

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan
formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I,



Muhammad Arifin, Ph. D
NIP. 197410152006041002

Pembimbing II,



Riza Aulia, S.E.I., M.Sc
NIP. 198801302018031001

A R - R A N I R Y
Mengetahui,
Ketua Prodi,



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Analisis Kinerja Agen Asuransi Syariah Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh)

Dara Fadhilla Meutia
NIM. 190603055

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu syarat
untuk Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1)
dalam bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Kamis, 30 April 2026 M
12 Dzulqa'dah 1447 H

Banda Aceh

Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

Muhammad Arifin, Ph. D
NIP. 197410152006041002

Riza Aulia, S.E.I., M.Sc
NIP. 198801302018031001

Penguji I,

Penguji II

Dr. Jalaluddin, S.T., M.A., AWP
NIP. 196512302023211002

Akmal Riza, SE., M. Si
NIP. 198402022023211023

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh,

Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec
NIP.198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BAND ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

JL. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax, 0651-7552922

Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id.

FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Dara Fadhilla Meutia
NIM : 190603055
Fakultas/Program/Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : 190603055@ student.ar-raniry.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti, Non-Eklusif (*Non- exclusive Royalty-Frees Right*) atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKKU ☐ Skripsi ☐ ... (tulis ilmiah)
yang berjudul (*tulis judul karya ilmiah yang lengkap*)

Yang berjudul: “**Analisis Kinerja Agen Asuransi Syariah Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh)**” serta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak beban Royalti Non-Eklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, mempublikasikannya di internet atau media lain. Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut. UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 04 Mei 2026

Penulis

Dara Fadhilla Meutia
NIM. 190603055

Mengetahui,
Pembimbing I

Muhammad Arifin, Ph. D
NIP. 197410152006041002

Pembimbing II

Rizki Adlia, S.E.I., M.Sc
NIP.198801302018031001

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga terselesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Kinerja Agen Asuransi Syariah Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh)”**. Tidak lupa pula, shalawat beserta salam penulis limpahkan kepada pangkuan alam Baginda Rasulullah Muhammad SAW, karena berkat beliau-lah kita telah dituntunnya dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan, seperti yang kita rasakan pada saat ini.

Skripsi ini merupakan kewajiban yang harus penulis selesaikan dalam rangka melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry. Dalam rangka pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dimana pada kesempatan ini penulis menyampaikan ungkapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M. Ag selaku Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Ana Fitria, S.E., M.Sc, RSA selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Hafizh Maulana, SP., S.H.I., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Muhammad Arifin, Ph. D, dan Riza Aulia, S.E.I., M.Sc sebagai dosen pembimbing I dan II yang telah bersedia meluangkan waktu dan mencurahkan ilmu pengetahuannya dan memberikan semangat, masukan dan saran bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini serta mengarahkan penulisan skripsi ini menjadi bermutu dan berkualitas.
6. Kedua penguji Dr. Jalaluddin, S.T., M.A., AWP dan Akmal Riza, SE., M. Si yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjadi penguji/pembahas sidang saya guna mengarahkan penulisan skripsi ini menjadi lebih bermutu dan berkualitas.
7. Seluruh dosen civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
8. Pihak PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini.

9. Terima Kasih penulis ucapkan Kepada Ayahanda Zuliadin dan Ibunda Neli Yusmadani yang selalu memberikan doa,nasehat serta dorongan moral maupun materil yang tak terhingga sehingga penulis mampu menyelesaikan studi hingga pada tahap akhir.

10. Teman teman seperjuangan jurusan Perbankan Syariah angkatan 2019, yang telah memberikan semangat dan turut membantu serta memberikan saran-saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Penulis berharap semua yang dilakukan menjadi amal ibadah dan dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca. Dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pembaca sebagai motivasi bagi penulis. Semoga kita selalu mendapat ridha dari Allah SWT. Amin Ya Rabbal'alamin.

Banda Aceh, 04 Mei 2026

Penulis,



(Dara Fadhillah Meutia)

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor:158 Tahun1987 –Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	T
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	S	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Z	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	‘
14	ص	S	29	ي	Y
15	ض	D			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fathah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
َ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *hau-la*

1. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
اَ / ِي	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / ِي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / ِي	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ :qāla

رَمَى :ramā

قِيلَ :qīla

يَقُولُ :yaqūlu

2. Ta *Marbutah* (ة) - R A N I R Y

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

- b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

: *raudah al-atfāl/ raudatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

: *al-Madīnah al-Munawwarah/
al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ

: *Talhah*

Catatan:

Modifikasi

- a. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
- b. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.

Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Dara Fadhillah Meutia
NIM : 190603055
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Kinerja Agen Asuransi Syariah
Dalam Membantu Penyelesaian Klaim
Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bumiputera
Muda Syariah Banda Aceh)
Pembimbing I : Muhammad Arifin, Ph. D
Pembimbing II : Riza Aulia, S.E.I., M.Sc

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja agen asuransi syariah dalam membantu penyelesaian klaim nasabah pada PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan fokus pada lima aspek kinerja, yaitu kedisiplinan dan tanggung jawab, kompetensi dan pengetahuan produk, komunikasi dan pelayanan, kepatuhan syariah, serta efektivitas dan efisiensi kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja agen tergolong baik dan profesional. Agen memiliki disiplin dan tanggung jawab tinggi, kompetensi yang memadai dalam memahami produk, serta mampu berkomunikasi secara efektif dan memberikan pelayanan yang ramah. Selain itu, agen menjalankan proses klaim sesuai prinsip syariah dengan menjunjung kejujuran dan transparansi. Efektivitas dan efisiensi kerja juga terlihat dari pemanfaatan sistem digital yang mendukung proses klaim menjadi lebih cepat, tepat, dan akurat. Secara keseluruhan, kinerja agen mencerminkan perpaduan antara profesionalisme dan nilai-nilai syariah dalam meningkatkan kepercayaan serta kepuasan nasabah.

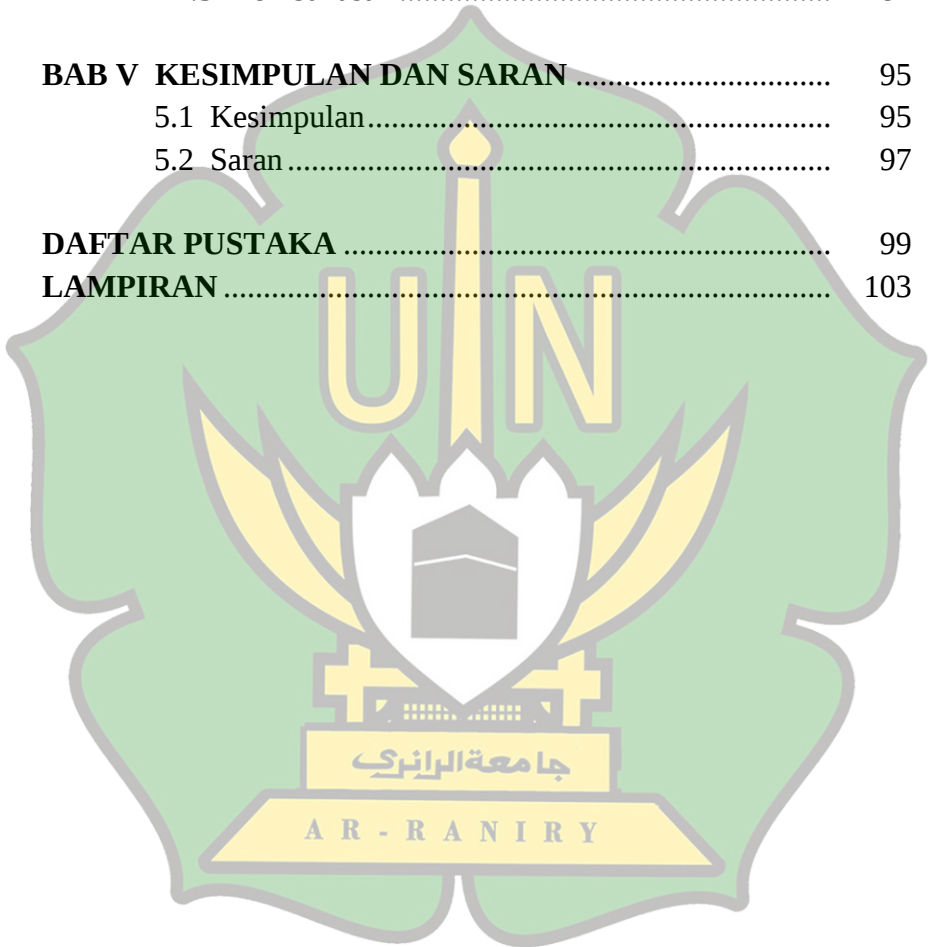
Kata kunci: kinerja agen, asuransi syariah, klaim, pelayanan, prinsip syariah.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL KEASLIAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN ...	xi
ABSTRAK	xv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Secara Teoritis	8
1.4.2 Secara Praktis	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
 BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	 10
2.1 Teori Keagenan (<i>Agency Theory</i>)	10
2.1.1 Pengertian Teori Keagenan (<i>Agency Theory</i>)	10
2.2 Asuransi	12
2.2.1 Pengertian Asuransi	13

2.2.2	Pengertian Asuransi Syariah	13
2.2.3	Landasan Asuransi Syariah	16
2.2.4	Prinsip Dasar Asuransi Syariah.....	19
2.3	Agen Asuransi	23
2.3.1	Pengertian Agen Asuransi.....	23
2.3.2	Kinerja Agen Asuransi.....	24
2.3.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Agen	26
2.3.4	Proses Klaim Asuransi	29
2.4	Kepuasan Nasabah.....	33
2.5	Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)	34
2.6	Penelitian Terdahulu.....	37
2.7	Kerangka Berfikir	43
BAB III	METODE PENELITIAN	45
3.1	Jenis Penelitian	45
3.2	Jenis Data Dan Sumber Data	46
3.3	Informan Penelitian	47
3.4	Teknik Pengumpulan Data	48
3.5	Metode Analisis Data.....	49
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1	Gambaran Umum	51
4.1.1	Sejarah Umum PT. Bumiputera Muda Syariah	51
4.1.2	Struktur Organisasi PT. Bumiputera Muda Syariah	53
4.1.3	Visi dan Misi PT. Bumiputera Muda Syariah	55
4.1.4	Jenis Produk PT. Bumiputera Muda Syariah	57
4.2	Hasil Penelitian.....	59
4.2.1	Kinerja Agen Asuransi Syariah dalam	

Proses Penyelesaian Klaim Nasabah di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh.....	59
4.2.2 Hasil Analisis Data	84
4.3 Pembahasan	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	103



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Data Klaim Asuransi PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh	25
Tabel 2.1 : Hasil Penelitian Sebelumnya.....	29
Tabel 3.1 : Informan Penelitian	29



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Skema Kerangka Berpikir.....	7



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Lembar Wawancara Penelitian	66
Lampiran 2 : Dokumentasi	68



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Asuransi suatu bentuk perlindungan finansial yang diberikan oleh perusahaan asuransi kepada individu atau kelompok dengan tujuan untuk mengalihkan risiko kerugian yang mungkin terjadi di masa depan (Rejda & McNamara, 2019). Dalam mekanisme asuransi, pihak yang diasuransikan membayar premi secara berkala kepada perusahaan asuransi. Sebagai imbalan, perusahaan asuransi berkomitmen untuk memberikan kompensasi finansial atas kerugian atau kejadian tertentu yang telah disepakati dalam polis asuransi, seperti kecelakaan, kerusakan properti, kehilangan, atau kematian (Vaughan, 2018).

Dalam operasionalnya, asuransi bekerja berdasarkan prinsip pooling of risk, di mana risiko individu digabungkan dan dialihkan kepada perusahaan asuransi. Dengan demikian, kerugian yang dialami oleh satu pihak dapat diimbangi oleh kontribusi dari pihak lain melalui pembayaran premi (Harrington & Niehaus, 2018). Selain itu, asuransi juga memberikan rasa aman dan ketenangan pikiran bagi nasabah, karena mereka memiliki perlindungan keuangan jika risiko yang diasuransikan terjadi (Rejda & McNamara, 2017).

Industri asuransi syariah di Indonesia telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir, sejalan dengan peningkatan

kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perlindungan finansial berbasis syariah (Aziz & Muhyiddin, 2019). Asuransi syariah menjadi pilihan bagi nasabah yang ingin memanfaatkan layanan asuransi dengan tetap mengikuti prinsip-prinsip syariah, seperti penghindaran riba, gharar, dan maysir (Ismail, 2018). Salah satu entitas yang beroperasi di bidang ini adalah PT. Bumiputera Muda Syariah, yang berfokus pada memberikan solusi asuransi syariah kepada nasabahnya, terutama di wilayah Banda Aceh (Budi, 2021). Namun, dalam praktiknya, penyelesaian klaim nasabah sering kali menjadi tantangan tersendiri.

Proses klaim yang lambat, kurangnya informasi yang jelas, serta kendala dalam berkomunikasi dengan pihak perusahaan sering kali menjadi sumber keluhan nasabah. Hal ini dapat memengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan dan bahkan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap perusahaan asuransi.

Agen asuransi memegang peranan penting dalam proses penyelesaian klaim ini. Selain berperan sebagai penghubung antara nasabah dan perusahaan, agen asuransi juga bertanggung jawab untuk membantu nasabah memahami prosedur klaim, memastikan dokumen yang dibutuhkan lengkap, serta mempercepat proses penyelesaian klaim (Santoso, 2018). Kinerja agen asuransi yang baik akan memberikan dampak positif pada kepuasan nasabah dan reputasi perusahaan (Maulida, 2019). Oleh karena itu, penting untuk menganalisis sejauh mana peran agen asuransi dalam

membantu penyelesaian klaim nasabah, terutama pada PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh (Budi, 2021).

Dalam teori *agency*, yang sering digunakan dalam konteks hubungan bisnis antara agen dan prinsipal, kualitas kinerja agen sangat menentukan keberhasilan hubungan tersebut. Menurut teori *agency* yang dikemukakan oleh Jensen & Meckling (2010), agen bertindak atas nama prinsipal dalam menjalankan tugas-tugas tertentu, termasuk dalam hal ini membantu penyelesaian klaim asuransi. Ada beberapa aspek utama yang mempengaruhi kinerja agen, yaitu kemampuan agen dalam memahami kepentingan nasabah, tanggung jawab agen dalam menyampaikan informasi yang akurat, serta kepatuhan agen terhadap prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam konteks penyelesaian klaim asuransi, agen yang mampu menjalankan perannya dengan baik dan bertanggung jawab akan meningkatkan kepuasan nasabah serta mengurangi potensi konflik antara nasabah dan perusahaan (Jensen & Meckling, 2010).

Kinerja agen asuransi merupakan faktor kunci dalam keberhasilan proses penyelesaian klaim nasabah. Menurut Tirtana (2020), kinerja agen asuransi tidak hanya diukur dari kemampuan mereka dalam menjual produk asuransi, tetapi juga dari bagaimana mereka memberikan layanan yang berkualitas kepada nasabah, terutama dalam proses klaim. Agen yang efektif harus mampu menjelaskan prosedur klaim secara jelas, memastikan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan, dan memberikan dukungan penuh

kepada nasabah selama proses klaim berlangsung. Selain itu, Tirtana juga menekankan bahwa kecepatan respon, empati, dan profesionalisme agen sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Agen yang bekerja dengan baik dalam membantu penyelesaian klaim akan memperkuat loyalitas nasabah serta meningkatkan reputasi perusahaan asuransi secara keseluruhan (Tirtana, 2020).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Indriani (2018) menyimpulkan bahwa agen asuransi yang proaktif dan komunikatif memiliki dampak positif terhadap kepercayaan nasabah dalam proses klaim. Penelitian Siti (2019), penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja agen asuransi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Salah satu faktor utama adalah kecepatan agen dalam membantu nasabah memahami dan menyelesaikan klaim asuransi. Penelitian Adi (2018), hasil penelitian menyimpulkan bahwa agen asuransi memainkan peran penting dalam memfasilitasi proses penyelesaian klaim, terutama dalam memberikan panduan yang jelas kepada nasabah terkait dokumentasi yang diperlukan. Selanjutnya penelitian Nur (2024), hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan agen asuransi secara langsung memengaruhi efisiensi dan kepuasan dalam proses klaim, terutama dalam hal waktu penyelesaian dan kejelasan prosedur klaim.

Hasil wawancara peneliti dengan salah satu agen asuransi yang ada di PT. Bumiputera Muda Syariah, ia menggambarkan

berbagai tantangan yang dihadapi dalam proses penyelesaian klaim nasabah. Ia mengungkapkan bahwa sering kali nasabah merasa kecewa karena proses klaim yang memakan waktu lama. “Sebagian besar masalah sebenarnya disebabkan oleh kurang lengkapnya dokumen yang diajukan oleh nasabah. Banyak dari mereka yang tidak memahami apa saja persyaratan dokumen sejak awal” jelasnya. Agen tersebut juga menyebutkan bahwa dalam banyak kasus, agen kesulitan memberikan pendampingan optimal karena jumlah klaim yang meningkat setiap tahunnya, sementara sumber daya yang tersedia terbatas. Menurutnya, komunikasi yang efektif dan proaktif dari agen dapat membantu mengurangi keluhan nasabah, terutama dalam memberikan informasi yang jelas terkait prosedur klaim. “Kami, sebagai agen, harus lebih sering berinteraksi dengan nasabah, tidak hanya saat mereka mengajukan klaim, tetapi juga memberikan edukasi terkait asuransi secara umum,” tambahnya. Pada Tabel 1.1 dapat dilihat data klaim asuransi periode 2019 s/d 2023, sebagai berikut.

Tabel 1.1
Data Klaim Asuransi
PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh

Tahun	Jumlah Klaim	Diselesaikan Tepat Waktu (%)	Terlambat Akibat Kendala Dokumen (%)	Keluhan Proses Komunikasi (%)
2019	120	25%	75%	60%
2020	135	32%	68%	55%
2021	150	45%	55%	50%
2022	180	40%	60%	60%
2023	200	30%	70%	65%

Sumber : PT. Bumida Syariah Banda Aceh, 2026

Berdasarkan data Tabel 1.1 data klaim asuransi PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh selama lima tahun terakhir menunjukkan adanya tren peningkatan jumlah klaim setiap tahunnya, dari 120 klaim pada tahun 2019 menjadi 200 klaim pada tahun 2023. Namun, data tersebut juga mengindikasikan beberapa masalah dalam penyelesaian klaim. Persentase klaim yang diselesaikan tepat waktu mengalami fluktuasi dengan peningkatan tertinggi sebesar 45% pada tahun 2021, namun menurun lagi menjadi hanya 30% pada tahun 2023.

Kendala dokumen menjadi masalah utama, dengan persentase klaim yang terlambat akibat dokumen tidak lengkap mencapai angka tertinggi, yaitu 75% pada tahun 2019 dan masih cukup tinggi sebesar 70% pada tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa penyelesaian klaim yang efisien belum tercapai secara konsisten. Selain itu, keluhan terhadap proses komunikasi juga menunjukkan peningkatan, dari 60% pada tahun 2019 menjadi 65% pada tahun 2023. Hal ini mengindikasikan adanya masalah dalam penyampaian informasi kepada nasabah, baik dari segi kejelasan maupun responsivitas, meskipun jumlah klaim meningkat setiap tahun, tantangan dalam penyelesaian klaim, terutama terkait kendala dokumen dan komunikasi, tetap menjadi fokus perhatian yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Fenomena yang sering terjadi dalam industri asuransi adalah perbedaan yang signifikan antara ekspektasi nasabah terhadap

kinerja agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim dengan realitas yang terjadi di lapangan. Pada PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh, peran agen asuransi sangat penting, karena mereka bertugas memfasilitasi nasabah dalam memahami prosedur Klaim, melengkapi dokumen, dan menjelaskan tahapan penyelesaian klaim secara transparan. Namun, masih sering ditemukan keluhan dari nasabah terkait lambatnya proses penyelesaian Klaim, yang sebagian besar disebabkan oleh kurangnya pendampingan dari agen asuransi. Kinerja agen yang tidak optimal, seperti lambat merespons keluhan, kurang memberikan informasi yang jelas, dan tidak proaktif dalam membantu nasabah, menjadi salah satu penyebab utama kendala dalam penyelesaian klaim. Hal ini berdampak langsung pada menurunnya tingkat kepuasan nasabah dan reputasi perusahaan. Fenomena ini menunjukkan bahwa analisis mendalam terkait kinerja agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim nasabah menjadi sangat penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja agen dan bagaimana peran mereka dapat ditingkatkan untuk memastikan proses klaim berjalan dengan baik dan memuaskan bagi nasabah.

Berdasarkan dari isu-isu permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kinerja Agen Asuransi Syariah Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja agen asuransi syariah dalam proses penyelesaian klaim nasabah di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja agen asuransi syariah dalam proses penyelesaian klaim nasabah di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang kinerja agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim.

2. Bagi Akademik

Dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan yang berguna khususnya untuk mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry dan menambah wawasan serta dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang sama.

3. Bagi Lembaga/Perusahaan

Bagi lembaga asuransi syariah diharapkan dari hasil penelitian ini dapat bermanfaat dalam membantu penyelesaian klaim yang tepat dan efektif.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang sistematis dan berurutan, maka dalam hal ini peneliti membuat sistematika pembahasan yang terdiri dari beberapa bab, yang meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini, menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang landasan teori yang menjelaskan tentang landasan teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, kemudian dilanjutkan dengan pemikiran terdahulu, dan pemikiran teoritis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, tujuan dan arah penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan menjelaskan tentang analisis kinerja agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim nasabah.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini merupakan akhir dari seluruh rangkaian pembahasan dalam skripsi, bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran dari penulis.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Keagenan (*Agency Theory*)

Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan Teori Agensi (*Agency Theory*). Berdasarkan Bastian (2020:213), Teori Agensi, yang juga dikenal sebagai *Contracting Theory*, merupakan salah satu kebutuhan utama dalam riset akuntansi saat ini. Penelitian terkait teori ini dapat dilakukan secara deduktif maupun induktif dan merupakan bagian khusus dari studi perilaku. Meskipun berakar pada bidang keuangan dan ekonomi, teori ini tidak sepenuhnya terkait dengan psikologi atau sosiologi. Agensi sendiri didefinisikan sebagai perilaku atau aktivitas manusia yang dipengaruhi oleh aturan serta konteks interaksi yang melatarbelakanginya.

Menurut Supriyono (2018), Teori Keagenan (*Agency Theory*) menjelaskan hubungan kontraktual antara prinsipal dan agen. Hubungan ini dibangun untuk memberikan wewenang kepada agen dalam membuat keputusan terbaik bagi prinsipal, dengan mengutamakan kepentingan optimalisasi laba perusahaan. Upaya ini juga mencakup langkah meminimalkan beban, termasuk beban pajak, melalui strategi penghindaran pajak. Sementara itu, Ramadona (2020) mendefinisikan Teori Keagenan sebagai teori yang berkaitan dengan perjanjian antara anggota di dalam perusahaan, yang mencakup pengawasan berbagai jenis biaya serta membangun hubungan antara pihak-pihak tersebut. Menurut Ichsan

(2019), hubungan keagenan melibatkan kontrak di mana prinsipal memberikan mandat kepada agen untuk menjalankan jasa atas nama prinsipal, sekaligus memberi wewenang kepada agen untuk membuat keputusan yang terbaik bagi prinsipal. Jika tujuan prinsipal dan agen sejalan, agen akan mendukung sepenuhnya serta melaksanakan segala arahan dari prinsipal.

Teori ini juga membahas hubungan kontraktual antara prinsipal (perusahaan asuransi) dan agen (perwakilan perusahaan). Dalam hal ini, agen bertugas menjalankan layanan atas nama perusahaan dengan memprioritaskan kepentingan nasabah dan menjaga kepercayaan terhadap perusahaan. Prinsipal memberikan wewenang kepada agen untuk membuat keputusan yang mendukung kepuasan nasabah, termasuk menyelesaikan klaim secara efisien dan efektif. Namun, terdapat potensi konflik kepentingan ketika agen lebih mementingkan keuntungan pribadi dibandingkan dengan tanggung jawabnya kepada perusahaan atau nasabah. Oleh karena itu, penerapan Teori Keagenan membantu memahami bagaimana pengawasan, pemberian insentif, dan komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kinerja agen dalam membantu proses klaim nasabah, sehingga mendukung citra dan keberlanjutan perusahaan asuransi syariah.

2.2 Asuransi

2.2.1 Pengertian Asuransi

Menurut Ivamy (2020), asuransi adalah suatu perjanjian di mana penanggung berjanji kepada tertanggung untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang mungkin dialami akibat risiko yang

telah disepakati sebelumnya. Penanggung menerima premi dari tertanggung sebagai imbalan atas jaminan risiko tersebut. Greene & Trieschmann (2019) menyatakan bahwa asuransi adalah suatu alat manajemen risiko yang melibatkan perpindahan risiko dari satu pihak ke pihak lain, di mana pihak yang menerima risiko (penanggung) memberikan perlindungan finansial kepada pihak yang menghadapi risiko (tertanggung) dengan imbalan pembayaran premi. Mehr dan Cammack (2018), mendefinisikan asuransi sebagai suatu alat untuk mengurangi ketidakpastian yang berhubungan dengan kerugian finansial yang mungkin terjadi akibat suatu risiko yang dihadapi. Asuransi mengalihkan risiko tersebut kepada perusahaan asuransi yang memberikan jaminan pembayaran kerugian jika risiko itu terjadi.

Menurut Bertens (2019), asuransi merupakan perjanjian di mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi untuk memberikan penggantian finansial atas kerugian yang timbul dari kejadian tertentu yang diasuransikan. Subekti (2020) mendefinisikan asuransi sebagai suatu perjanjian di mana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi sebagai imbalan untuk mengganti kerugian atau kehilangan yang diderita oleh tertanggung akibat peristiwa yang tidak pasti di masa depan.

2.2.2 Pengertian Asuransi Syariah

Di dalam Bahasa Belanda istilah asuransi merupakan *Assurantie* yang terbagi atas “*Assuradeur*” teruntuk pertanggungan dan “*geassureerde*” teruntuk tertanggung. Lantas pada Bahasa

Prancis dianggap “*Assurance*” menanggung sesuatu yang niscaya akan terjadi. Pada Bahasa latin adalah “*Assecurare*” yang artinya meyakinkan/membujuk orang. Dalam Bahasa Inggris disebut “*Insurance*” yang artinya menanggung sesuatu yang pasti akan terjadi (Kasmir, 2012: 260). Secara etimologi, asuransi syariah pada bahasa Arab disebut *at-ta’min*. penanggung dianggap mu’ammin, sedangkan tertanggung dianggap mu’ammanah lahu atau musta’min. sedangkan *at-ta’min* diambil menurut istilah *amana*, lantaran mempunyai pengertian bahwa ia sudah melindungi, kedamaian, keselamatan, ketakutan, perlindungan, kenyamanan, keamanan, dan kebebasan tanpa rasa takut (Sula, 2014: 28).

Istilah yang umum dipakai asuransi syariah ialah Takaful. Secara etimologi Bahasa Arab, Takaful berasal dari kata *takafala-yatakafulu*, memiliki arti jaminan atau menanggung. Dalam konteks ilmu tashrif atau sharraf, takaful salah satu yang termasuk dalam silsilah bina *muta’aadi*, yaitu *tafaa’alaa* artinya saling bertoleransi menanggung. Ada pula yang mengartikannya dalam pengertian saling menjamin (Warson, 1997: 1220). Menurut DSN-MUI (Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia), mengacu pada istilah asuransi syariah (*takaful*, *radhamu*) merupakan upaya saling melindungi dan mendukung banyak individu melalui investasi dalam bentuk asset dan atau *tabarru’* dengan pola pengembalian sesuai kontrak dan pola mengatasi risiko tertentu yang sesuai syariah (Sula, 2014: 28).

Asuransi syariah memiliki perbedaan mendasar dibandingkan dengan asuransi konvensional. Tujuan utama dari asuransi syariah adalah untuk saling membantu dan melindungi sesama melalui kontribusi peserta yang dikenal sebagai *tabarru'*. Dalam sistem ini, risiko dibagi di antara para peserta, bukan dialihkan seperti dalam asuransi konvensional di mana tertanggung membayar premi. Selain itu, akad dalam asuransi syariah harus sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam (syariah), sehingga terhindar dari unsur-unsur *gharar* (ketidakpastian), *maysir* (perjudian), *riba*, *zulm* (kezaliman), dan *risywah* (suap). Investasi yang dilakukan juga wajib diarahkan pada tujuan yang halal, bukan pada aktivitas yang haram atau *maksiat* (Soemitra, 2010: 245).

Asuransi syariah adalah salah satu jenis lembaga keuangan syariah yang berbeda dari bank. Asuransi syariah menjalankan tugas yang sama dengan lembaga keuangan non bank lainnya, dan juga berperan dalam menghasilkan keuntungan dari pengembalian investasi dana yang dikumpulkan dari pemegang polis. Proses bagi hasil pengelolaan dana pemegang polis dilakukan melalui prinsip bagi hasil. Untuk itu, penjamin bekerja menjadi administrator dan diinvestasikan menurut prinsip syariah (bagi hasil). Pemegang polis, dengan kata lain bertindak sebagai pemilik dana (*shahibul mal*) dan mendapat manfaat dari manfaat asuransi, jaminan, dan bagi hasil dari perusahaan asuransi (Suhendi, 2019: 9).

Dari sudut pandang Islam, prinsip-prinsip dasar asuransi syariah tidak jauh berbeda dengan suatu prinsip dasar yang sedang berlaku, antara lain (Hasan, 2021: 125):

1. Tauhid berasuransi tentunya harus berpedoman pada nilai-nilai ketuhanan yang sakral dan harus menciptakan suasana dan kondisi bermuamalah sesuai syariat islam.
2. Keadilan merupakan salah satu upaya untuk melaksanakan suatu hak dan kewajiban di antara nasabah dengan pihak perusahaan asuransi.
3. Tolong menolong ialah siapa pun yang datang ke perusahaan asuransi sejak awal perlu bekerja sama dan memotivasi untuk membantu peserta lain dalam meringankan beban.
4. Kerja sama, dengan pihak-pihak dalam usaha asuransi syariah dapat berbentuk akad.
5. Amanah, prinsip ini seharusnya diterapkan kepada semua nasabah asuransi, bahwa mereka yang menjadi nasabah asuransi harus memberikan informasi yang benar tentang sistem pembayaran premi, dan bahwa tidak ada maksud untuk memanipulasi apa yang terjadi.

2.2.3 Landasan Asuransi Syariah

Landasan teori asuransi syariah merupakan salah satu sumber kebangkitan praktik hukum syariah. Karena asuransi syariah telah memberi arti sebagai bentuk asuransi bisnis yang berlandaskan nilai ajaran islam yaitu Al-Quran dan Hadits, maka dasar yang dipakai dalam hal ini adalah beberapa hukum islam fikih (AM.

Hasan, 2004: 10). Sebagian besar ulama menggunakan metode konvensional untuk menemukan dasar syariah (*al-asas al-syar'iyah*) dari serangkaian masalah (*subject matter*). Al-Quran dan Sunnah Nabi Muhammad SAW menjadi landasan untuk memberikan nilai legalisasi. Asuransi syariah memiliki landasan yang berakar pada prinsip-prinsip hukum Islam (syariah), yang mengatur bagaimana kegiatan ekonomi dan transaksi keuangan dilakukan dengan beretika serta menghindari unsur-unsur yang dilarang oleh agama. Berikut adalah beberapa landasan utama asuransi syariah:

1. Al-Qur'an dan Hadits

Asuransi syariah berlandaskan pada ajaran Al-Qur'an dan Hadits yang menekankan pentingnya saling tolong-menolong dan kerja sama di antara sesama manusia. Prinsip ini tercermin dalam konsep *tabarru'* (kontribusi sukarela), di mana peserta asuransi saling membantu satu sama lain dalam menghadapi risiko, sesuai dengan firman Allah dalam Surah Al-Maidah ayat 2 yang menyatakan, *“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.*

2. Prinsip *Tabarru'*

Dalam asuransi syariah, prinsip dasar yang membedakannya dari asuransi konvensional adalah konsep *tabarru'*, di mana kontribusi peserta diarahkan untuk membantu sesama anggota yang mengalami musibah. Ini berarti bahwa dana yang

terkumpul bukan untuk kepentingan perusahaan, melainkan untuk kepentingan kolektif peserta. Dana tabarru' ini dikelola oleh perusahaan asuransi untuk kepentingan peserta secara amanah dan sesuai dengan syariah.

3. Penghindaran Unsur Haram (Gharar, Maysir, dan Riba)

Asuransi syariah wajib bebas dari unsur-unsur yang dilarang oleh Islam, seperti gharar (ketidakpastian), maysir (perjudian), dan riba (bunga). Gharar dilarang karena adanya ketidakpastian dan ketidakseimbangan informasi dalam transaksi, sedangkan maysir melibatkan spekulasi yang berisiko tinggi, dan riba adalah pengambilan keuntungan yang tidak adil dari transaksi keuangan. Asuransi syariah memastikan bahwa akad yang digunakan menghindari hal-hal tersebut, sehingga transaksi dilakukan dengan adil, transparan, dan tidak merugikan salah satu pihak.

4. Akad yang Sesuai Syariah

Landasan akad dalam asuransi syariah harus sesuai dengan prinsip-prinsip muamalah Islam. Terdapat dua akad utama yang digunakan dalam asuransi syariah, yaitu akad tabarru' (sumbangan) dan akad tijarah (bisnis). Dalam akad tabarru', peserta memberikan kontribusi sebagai bentuk solidaritas untuk saling membantu ketika salah satu peserta menghadapi risiko. Sementara akad tijarah digunakan untuk pengelolaan investasi dana peserta secara profesional, dengan ketentuan

keuntungan yang diperoleh dari investasi tersebut harus sesuai dengan syariah dan dibagi secara adil.

5. Prinsip Keberlanjutan dan Keadilan (*Ta'awun* dan *Takaful*)

Asuransi syariah menerapkan prinsip *ta'awun* (saling tolong-menolong) dan *takaful* (saling menanggung). Prinsip *ta'awun* menekankan pentingnya kerja sama untuk kesejahteraan bersama, sementara *takaful* berarti seluruh peserta asuransi secara kolektif menanggung risiko yang dihadapi oleh peserta lain. Prinsip ini menunjukkan bahwa asuransi syariah bukan hanya sekadar produk keuangan, tetapi juga sebuah sistem yang menitikberatkan pada solidaritas, keadilan, dan keberlanjutan sosial.

6. Pengawasan Syariah

Salah satu landasan penting dalam asuransi syariah adalah adanya pengawasan dari Dewan Pengawas Syariah (DPS), yang bertugas memastikan bahwa seluruh operasi dan produk asuransi syariah telah sesuai dengan hukum Islam. DPS memverifikasi bahwa dana peserta dikelola dengan cara yang halal dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, termasuk dalam hal investasi dan *distribusi surplus underwriting*.

2.2.4 Prinsip Dasar Asuransi Syariah

Prinsip dasar asuransi syariah ialah *Ta'awunu'ala al birr wa al taqwa* (membantu dengan keutamaan dan ketakwaan) dan *atta'min* (keamanan) (Dewi, 2007: 146). Prinsip tersebut membuat

pemegang polis menjadi satu keluarga yang menjamin risiko setiap anggota. Ini dikarenakan transaksi yang di gunakan dengan syariah/takaful ialah akad takaful yang berarti tanggung jawab bersama, dan bukan akad tabaduli dalam akad dan transaksi pertukaran barang yang digunakan dalam asuransi konvensional adalah pertukaran premi asuransi tidak ada dengan uang pertanggungan. Asuransi syariah disediakan menurut tiga prinsip utama, ialah :

1. Tanggung jawab bersama, singkatnya pemegang polis asuransi takaful berbagi tanggung jawab untuk mendukung dan membantu pemegang polis lain yang secara hukum menderita bencana dan kerugian. Tanggung jawab yang benar adalah bentuk dari ibadah
2. Bergotong royong dan saling membantu artinya peserta asuransi takaful bekerja sama dan saling membantu untuk mengatasi kesulitan akibat bencana yang dialaminya sebab suatu musibah yang dialami.
3. Untuk melindungi penderitaan satu sama lain, singkatnya peserta asuransi takaful bertindak sebagai perantara anggota lain yang sedang menimpa gangguan keamanan berbentuk bencana.

Dengan prinsip primer yang telah disebutkan, maka asuransi syariah/takaful pada operasionalnya mempunyai prinsip dasar yaitu (Hasan, 2021: 126).

1. Tauhid (*Unility*) Ini adalah fondasi primer berdasarkan seluruh bentuk fondasi bangunan pada syariah islam. Semua bangunan dan segala kegiatan kehidupan insan wajib berlandaskan dalam nilai-nilai tauhid. Artinya pada setiap gerak, langkah, dan bangunan yang bagus wajib mencerminkan nilai ketuhanan. Kunci dari asuransi bermuamalah, ialah menciptakan situasi dan kondisi yang dipandu oleh nilai-nilai Tuhan. Kunci berdasarkan pertanggung jawaban perilaku manusia, artinya membentuk situasi dan syarat saat melakukan kegiatan asuransi.
2. Keadilan (*Justice*) Pelaksanaan keadilan di antara pihak yang terlibat dalam kontrak asuransi. Keadilan pada hal ini dipahami menjadi wadah pembagian hak dan kewajiban antara nasabah dan perusahaan premi asuransi. Pertama, nasabah premi asuransi wajib memastikan bahwa mereka selalu membayar jumlah premi yang tetap kepada perusahaan asuransi dan wajib menerima jumlah dukungan yang tetap ketika diminta. Kedua, perusahaan asuransi yang melakukan kegiatan sebagai pengelola dana, harus membayar klaim asuransi nasabahnya.
3. Tolong-Menolong (*Ta''awun*) Mereka yang mengambil asuransi sejak awal perlu memiliki nilai-nilai dan motivasi untuk mengurusi beban rekan-rekan yang mungkin mengalami musibah pada suatu saat. Praktek tolong-menolong dalam asuransi syariah merupakan komponen kunci dari suatu bisnis asuransi. Tiada faktor ini untuk menghasilkan

keuntungan bagi suatu bisnis saja. Artinya, perusahaan asuransi telah kekurangan karakter aslinya.

4. Kerja sama (*Cooperation*) Manusia adalah makhluk sosial dimana tidak dapat bertahan hidup tanpa pertolongan orang lain. Nilai kerjasama merupakan norma yang tidak terbantahkan sebagai penilaian posisi seseorang sebagai entitas sosial. Hanya menggunakan pencapaian kerja sama di antara semua makhluk hidup, mereka dapat mencapai status mereka sebagai seorang makhluk sosial. Kerja sama di dalam bisnis asuransi dapat terbentuk kontrak. Ini berfungsi menjadi dasar antara dua pihak yang terlibat, yaitu antara anggota dan perusahaan asuransi. Dalam pengoperasiannya, akad yang dipakai pada usaha iuran pertanggungan bisa memakai musyarakah, mudharabah, atau lainnya.
5. Amanah (*Trustworthy*) Di dalam perusahaan asuransi perlu memberikan informasi gratis terkait seorang nasabah dalam mengakses laporan keuangan mereka. Laporan keuangan yang diterbitkan perusahaan asuransi perlu menjelaskan informasi yang benar dan adil dalam bermuamalah melalui pemeriksaan dari pihak auditor public. Asas kepercayaan selayaknya wajib benar bagi nasabah asuransi, pada hakikatnya nasabah asuransi wajib memberikan informasi yang nyata mengenai pembayaran premi agar tidak ada pemalsuan kerugian yang dideritanya. Apabila tertanggung membuat pernyataan palsu dan memanipulasi data tentang kerugian yang diderita, nasabah

dapat melanggar prinsip kepercayaan dan dituntut berdasarkan suatu hukum kerelaan (*Al-Ridho*). Dalam suatu perusahaan, setiap anggota nasabah dapat ditunjukkan kemauan untuk mengantisipasi motivasi untuk meninggalkan sejumlah premi tertentu yang akan digunakan untuk mendanai premi yang dipercayakan kepada perusahaan asuransi dalam menjadikan pengalihan fungsi menjadi *dana tabarru'*.

6. Larangan Riba, Judi (*maisir*), dan ketidak pastian (*gharar*)
Larangan riba didasarkan pada pengalihan hak milik orang lain namun tidak sebanding sama dengan nilainya. Riba juga mencegah orang terlibat dengan upaya aktif dalam kegiatan riba. Larangan riba juga didokumentasikan dalam Al-quran, jadi tidak perlu mencari alasan

2.3 Agen Asuransi

2.3.1 Pengertian Agen Asuransi

Kotler & Keller (2020) mendefinisikan agen asuransi sebagai "individu atau perusahaan yang bertindak sebagai perantara antara perusahaan asuransi dan calon nasabah. Agen asuransi bertanggung jawab untuk memasarkan produk asuransi, memberikan penjelasan mengenai polis, dan membantu nasabah dalam proses pembelian serta klaim." Agen asuransi memainkan peran penting dalam menjembatani komunikasi dan transaksi antara kedua belah pihak. Ivamy (2022) mengartikan agen asuransi sebagai "seorang individu yang diberi wewenang oleh perusahaan asuransi untuk menjual

polis asuransi dan memberikan pelayanan terkait kepada nasabah. Agen asuransi bertindak sebagai perwakilan perusahaan dalam melakukan penjualan dan memberikan informasi serta bantuan kepada nasabah." Peran agen termasuk dalam memasarkan produk, mengelola administrasi polis, dan melayani kebutuhan nasabah.

Sullivan (2020) mendefinisikan agen asuransi sebagai seorang profesional yang memiliki tugas untuk memasarkan produk asuransi, menawarkan nasihat dan penjelasan mengenai produk tersebut, serta membantu nasabah dalam memahami dan memenuhi kebutuhan asuransi mereka. Agen asuransi tidak hanya menjual produk tetapi juga memberikan konsultasi dan dukungan berkelanjutan kepada klien.

Menurut Bennett (2019) agen asuransi adalah pihak yang menjembatani hubungan antara perusahaan asuransi dan nasabah. Mereka memiliki tanggung jawab untuk menjelaskan manfaat produk asuransi, melakukan penjualan, serta memberikan pelayanan purna jual termasuk bantuan dalam proses klaim." Agen asuransi berperan penting dalam mempermudah akses nasabah terhadap layanan asuransi. Howard & Johnson (2020) menyatakan bahwa "agen asuransi adalah individu yang bekerja untuk perusahaan asuransi dengan tugas utama untuk menawarkan produk asuransi kepada calon nasabah, memberikan informasi yang relevan, dan membantu nasabah dalam proses pembelian serta pengelolaan polis." Agen asuransi bertindak sebagai perwakilan

perusahaan asuransi dan berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah.

2.3.2 Kinerja Agen Asuransi

Kotler & Keller (2020) mendefinisikan kinerja agen sebagai kemampuan seorang agen untuk memenuhi atau melampaui target dan tujuan penjualan yang telah ditetapkan, sambil menjaga kepuasan pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan nasabah. Kinerja agen mencakup aspek penjualan, pelayanan nasabah, dan pengelolaan hubungan dengan klien.

Menurut Bennett (2019) kinerja agen asuransi melibatkan efektivitas dalam melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan dengan pemasaran, penjualan, dan administrasi asuransi, serta kemampuan untuk menyediakan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan nasabah. Fokus utama adalah pada kemampuan agen dalam mencapai hasil yang diinginkan dan kepuasan nasabah. Sullivan & Sullivan (2020) mengartikan kinerja agen sebagai "sebuah ukuran dari hasil yang dicapai oleh agen dalam hal penjualan, manajemen hubungan nasabah, dan efisiensi operasional." Kinerja ini mencakup keberhasilan dalam mencapai target penjualan, efektivitas dalam mengelola klaim, dan kemampuan dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah.

Heskett (2020) menyatakan bahwa kinerja agen asuransi adalah hasil dari kombinasi antara keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang dimiliki oleh agen dalam memenuhi tuntutan pekerjaan

mereka serta kepuasan nasabah. Kinerja ini mencerminkan bagaimana agen memanfaatkan keterampilan dan pengetahuan mereka untuk memberikan layanan yang berkualitas dan memenuhi ekspektasi nasabah. Howard & Johnson (2020) menjelaskan bahwa "kinerja agen asuransi dapat diukur dari efektivitas mereka dalam mencapai target penjualan, kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah, dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah atau klaim secara efisien." Kinerja ini mencakup pencapaian tujuan penjualan, kepuasan pelanggan, dan efektivitas dalam pengelolaan klaim.

2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Agen Asuransi

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja agen asuransi dapat dibagi menjadi beberapa kategori yang mencakup aspek internal dan eksternal. Howard & Johnson (2020) menyatakan ada beberapa faktor utama, yaitu:

a. Kualitas dan Keterampilan Individu

1) Pengetahuan Produk

Kinerja agen asuransi sangat dipengaruhi oleh seberapa baik agen memahami produk asuransi yang mereka tawarkan. Pengetahuan mendalam tentang produk memungkinkan agen untuk menjelaskan manfaat dan fitur produk dengan lebih efektif kepada calon nasabah.

2) Keterampilan Penjualan

Kemampuan untuk menjual produk asuransi dengan sukses bergantung pada keterampilan komunikasi, persuasi, dan negosiasi agen. Agen yang terampil dalam teknik penjualan lebih mungkin untuk mencapai target dan meningkatkan hasil penjualan.

3) Keterampilan Pelayanan Pelanggan

Agen yang mampu memberikan pelayanan pelanggan yang baik dan membangun hubungan yang kuat dengan klien dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kinerja mereka secara positif.

b. Faktor Motivasi dan Kepuasan Kerja

1) Motivasi Personal

Tingkat motivasi agen asuransi mempengaruhi seberapa banyak usaha yang mereka investasikan dalam pekerjaan mereka. Agen yang termotivasi cenderung lebih proaktif dan berkomitmen untuk mencapai tujuan penjualan.

2) Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja agen. Faktor-faktor seperti lingkungan kerja yang positif, pengakuan atas pencapaian, dan imbalan yang adil berkontribusi pada kepuasan kerja.

c. Dukungan dan Pelatihan dari Perusahaan

1) Pelatihan dan Pengembangan

Agen yang menerima pelatihan yang baik dan berkelanjutan dari perusahaan asuransi cenderung memiliki kinerja yang lebih baik. Pelatihan yang efektif membantu agen memahami produk dan teknik penjualan dengan lebih baik.

2) Dukungan dan Sumber Daya

Akses ke dukungan yang memadai, seperti materi pemasaran, alat teknologi, dan sistem manajemen pelanggan, dapat mempengaruhi kinerja agen. Sumber daya yang memadai memungkinkan agen untuk bekerja lebih efisien dan efektif.

d. Faktor Eksternal

1) Kondisi Pasar

Kondisi pasar asuransi, termasuk persaingan dan permintaan, mempengaruhi kinerja agen. Perubahan dalam pasar dapat mempengaruhi kemampuan agen untuk menjual produk dan mencapai target.

2) Regulasi dan Kebijakan

Kebijakan dan regulasi yang berlaku di industri asuransi dapat mempengaruhi cara agen beroperasi. Perubahan regulasi atau kebijakan perusahaan dapat mempengaruhi proses penjualan dan administrasi.

3) Ekonomi Makro

Faktor ekonomi, seperti kondisi ekonomi umum dan daya beli konsumen, mempengaruhi permintaan untuk produk

asuransi. Agen asuransi harus dapat menyesuaikan strategi mereka berdasarkan kondisi ekonomi yang berubah.

e. Pengalaman dan Jaringan

1) Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja agen asuransi berkontribusi pada kemampuan mereka untuk menghadapi berbagai situasi dan tantangan dalam penjualan. Agen yang lebih berpengalaman biasanya lebih mahir dalam mengelola klaim dan membangun hubungan dengan nasabah.

2) Jaringan Kontak

Agen yang memiliki jaringan kontak yang luas dan kuat cenderung memiliki akses lebih baik ke calon nasabah. Jaringan yang baik dapat meningkatkan peluang untuk menghasilkan leads dan penjualan baru.

f. Motivasi dan Penghargaan

1) Insentif dan Kompensasi

Skema kompensasi yang menarik dan insentif tambahan, seperti bonus berdasarkan pencapaian target, dapat memotivasi agen untuk meningkatkan kinerja mereka.

2) Penghargaan dan Pengakuan

Penghargaan atas pencapaian dan pengakuan dari perusahaan atau manajer dapat meningkatkan semangat kerja dan kinerja agen.

2.3.4 Proses Klaim Asuransi

Proses klaim asuransi adalah tahapan yang harus dilalui oleh seorang pemegang polis asuransi untuk memperoleh kompensasi atau pembayaran dari perusahaan asuransi ketika terjadi peristiwa yang dicakup oleh polis. Berikut adalah langkah-langkah umum dalam proses klaim asuransi:

Pemberitahuan Klaim (*Claim Notification*) Deskripsi

Langkah pertama adalah melaporkan atau memberitahukan perusahaan asuransi tentang kejadian yang menyebabkan klaim. Pemberitahuan ini harus dilakukan sesegera mungkin setelah terjadinya peristiwa yang diasuransikan Nasabah atau tertanggung menghubungi agen asuransi atau perusahaan asuransi untuk melaporkan kejadian tersebut, baik melalui telepon, email, atau formulir klaim yang telah disediakan.

a. Pengisian Formulir Klaim

1) Deskripsi

Setelah pemberitahuan, nasabah perlu mengisi formulir klaim yang disediakan oleh perusahaan asuransi. Formulir ini biasanya mencakup informasi rinci tentang kejadian, kerugian yang dialami, dan bukti pendukung.

2) Tindakan

Nasabah mengisi formulir klaim dengan data yang akurat dan melengkapinya dengan dokumen yang relevan seperti laporan polisi, kuitansi, foto kerusakan, atau dokumen medis jika diperlukan.

b. Pengumpulan Dokumen Pendukung

1) Deskripsi

Nasabah harus menyediakan dokumen pendukung yang diperlukan untuk memperkuat klaim mereka. Dokumen ini bervariasi tergantung pada jenis asuransi dan kejadian yang diklaim.

2) Tindakan

Mengumpulkan dan menyerahkan dokumen seperti laporan kerugian, bukti pembelian, rekam medis, atau bukti kehilangan sesuai dengan persyaratan polis.

c. Penilaian dan Verifikasi Klaim

1) Deskripsi

Setelah formulir klaim dan dokumen pendukung diterima, perusahaan asuransi akan memverifikasi informasi dan menilai klaim untuk menentukan apakah klaim tersebut sah dan berapa jumlah kompensasi yang dapat diberikan.

2) Tindakan

Perusahaan asuransi melakukan investigasi, mengevaluasi kerugian, dan mungkin mengirimkan adjuster untuk melakukan penilaian langsung. Penilai akan memeriksa bukti dan memastikan bahwa klaim sesuai dengan ketentuan polis.

d. Keputusan Klaim

1) Deskripsi

Setelah evaluasi selesai, perusahaan asuransi akan membuat keputusan mengenai klaim, termasuk apakah klaim disetujui atau ditolak serta jumlah kompensasi yang akan dibayarkan.

2) Tindakan

Perusahaan asuransi mengirimkan pemberitahuan keputusan klaim kepada nasabah. Jika klaim disetujui, perusahaan akan menentukan jumlah pembayaran dan metode transfer. Jika klaim ditolak, alasan penolakan akan disertakan

e. Pembayaran Klaim

1) Deskripsi

Jika klaim disetujui, perusahaan asuransi akan memproses pembayaran kepada nasabah sesuai dengan jumlah yang telah ditentukan.

2) Tindakan

Pembayaran dilakukan melalui cek, transfer bank, atau metode pembayaran lain yang disepakati. Nasabah menerima kompensasi sesuai dengan ketentuan polis.

f. Penyelesaian dan Tindak Lanjut

1) Deskripsi

Setelah pembayaran klaim dilakukan, proses klaim dianggap selesai. Namun, nasabah dapat melakukan tindak lanjut jika ada masalah atau ketidakpuasan terkait klaim.

2) Tindakan

Nasabah memeriksa dan memastikan bahwa pembayaran sesuai dengan yang dijanjikan. Jika ada masalah atau ketidakpuasan, nasabah dapat mengajukan banding atau komplain kepada perusahaan asuransi.

2.4 Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

Teori SERVQUAL, dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry pada tahun 1991, adalah kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama. Teori ini sangat relevan dalam menganalisis kinerja agen asuransi karena memberikan panduan tentang bagaimana kualitas layanan dapat dievaluasi dan diperbaiki untuk memenuhi atau melebihi harapan nasabah. Berikut adalah penjelasan tentang lima dimensi SERVQUAL dan penerapannya dalam konteks agen asuransi:

a. Keandalan (*Reliability*)

1) Definisi

Keandalan mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang akurat dan konsisten sesuai dengan janji yang dibuat. Ini mencakup kemampuan untuk menyelesaikan layanan dengan benar setiap kali.

2) Penerapan pada Agen Asuransi

Agen asuransi yang andal dapat menyelesaikan transaksi dengan benar, memproses klaim secara tepat waktu, dan

memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada nasabah akurat dan sesuai dengan ketentuan polis. Keandalan agen asuransi membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

1) Definisi

Daya tanggap mengukur sejauh mana penyedia layanan siap dan bersedia untuk membantu nasabah serta memberikan layanan dengan cepat. Ini mencakup kecepatan dalam merespons permintaan dan penyelesaian masalah.

2) Penerapan pada Agen Asuransi

Agen asuransi yang responsif akan segera menanggapi pertanyaan atau permintaan nasabah, memberikan bantuan dalam proses klaim, dan menangani masalah dengan cepat dan efisien. Daya tanggap yang tinggi menunjukkan bahwa agen peduli terhadap kebutuhan nasabah dan siap membantu kapan saja.

c. Jaminan (*Assurance*)

1) Definisi

Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan diri yang ditunjukkan oleh staf layanan dalam memberikan layanan. Ini juga mencakup kemampuan untuk menenangkan dan meyakinkan nasabah.

2) Penerapan pada Agen Asuransi

Agen asuransi yang memiliki jaminan memberikan rasa aman kepada nasabah dengan menunjukkan pengetahuan mendalam tentang produk asuransi, berperilaku sopan, dan menunjukkan kepercayaan diri dalam menangani berbagai situasi. Agen yang mampu memberikan jaminan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan asuransi.

d. Empati (*Empathy*)

1) Definisi

Empati mengukur tingkat perhatian pribadi yang diberikan oleh penyedia layanan kepada nasabah. Ini mencakup pemahaman dan perhatian terhadap kebutuhan dan perasaan nasabah.

2) Penerapan pada Agen Asuransi

Agen asuransi yang empatik akan memahami dan menghargai kebutuhan serta kekhawatiran nasabah. Mereka mendengarkan dengan seksama, memberikan solusi yang sesuai dengan situasi unik nasabah, dan menunjukkan kepedulian pribadi. Empati membantu membangun hubungan yang kuat antara agen dan nasabah.

e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

1) Definisi

Bukti fisik mencakup elemen-elemen fisik dan tampilan fasilitas serta perangkat yang digunakan dalam proses

layanan. Ini mencakup tampilan fisik staf, perlengkapan, dan bahan-bahan yang digunakan.

2) Penerapan pada Agen Asuransi

Bukti fisik dalam konteks agen asuransi melibatkan penampilan profesional agen, kondisi kantor atau tempat layanan, dan kualitas materi pemasaran yang digunakan. Penampilan yang baik dan fasilitas yang memadai meningkatkan kesan positif dan profesionalisme agen.

Teori SERVQUAL sangat relevan untuk menganalisis kinerja agen asuransi karena memberikan kerangka untuk menilai dan meningkatkan berbagai aspek dari layanan yang diberikan oleh agen. Dengan menggunakan dimensi-dimensi SERVQUAL, perusahaan asuransi dapat mengidentifikasi area di mana agen perlu perbaikan dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan. Evaluasi berdasarkan SERVQUAL memungkinkan perusahaan untuk:

a. Mengukur Kepuasan Nasabah

Menilai bagaimana agen asuransi memenuhi harapan nasabah dalam hal keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

b. Mengidentifikasi Kelemahan

Mengidentifikasi area di mana agen mungkin kurang dalam memberikan layanan dan merencanakan pelatihan atau perbaikan yang diperlukan.

c. Meningkatkan Pelayanan

Menerapkan perubahan berdasarkan umpan balik untuk meningkatkan aspek layanan yang paling berpengaruh pada kepuasan nasabah.

2.5 Penelitian Terdahulu

Peneliti telah memilih beberapa judul penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini serta dapat mendukung penelitian dengan mengidentifikasi persamaan dan perbedaan yang terdapat pada setiap penelitian-penelitian sebagai berikut:

Saefuloh, & Mamun (2022), dengan judul “Strategi Pemasaran Agen Prulink Syariah Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. Prudential Life Assurance Indonesia Agency Cimahi”. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa: (1) perencanaan strategi pemasaran yang dilakukan telah sesuai dengan misi kantor pusat melalui pengambilan keputusan yang tepat dalam menentukan strategi pemasaran guna mendukung pelaksanaan mekanisme bisnis, mencapai tujuan perusahaan, meningkatkan kinerja, serta mewujudkan perkembangan perusahaan yang lebih baik; (2) pelaksanaan tugas dan tanggung jawab agen, khususnya dalam memasarkan produk serta memperkuat komitmen nasabah, telah sesuai dengan karakteristik pemasaran syariah; dan (3) dampak strategi pemasaran yang diterapkan agen belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada nasabah, terutama

dalam aspek promosi, karena masih terdapat agen yang belum memahami seluruh produk Sharia PRULink secara menyeluruh.

Lestari (2022), dengan judul “Analisis Peran Agen dalam Membantu Penyelesaian Klaim Asuransi pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Binjai”. Jenis penelitian kualitatif. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data, wawancara, serta observasi pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Binjai. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa agen membantu peserta dalam menyelesaikan klaim dengan menjelaskan tata cara klaim, membantu melengkapi dokumen yang dibutuhkan saat ingin mengajukan klaim, serta menunggu hasil verifikasi dan validasi sampai klaim keluar.

Saragih & Atika (2021), dengan judul “Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Nasabah (Studi Kasus Agen Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi)”. Jenis penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian yang telah diteliti bahwa kinerja agen dalam perusahaan PT. Asuransi Takaful Keluarga adalah membantu peserta yang kesulitan dalam menyelesaikan persyaratan klaim seperti memberikan informasi atau petunjuk dalam mengisi formulir rawat inap ataupun rawat jalan, melengkapi dokumen-dokumen yang dibutuhkan, mengantarkan peserta ke customer service dan menunggu hasil verifikasi dan validasi hingga klaim keluar. Dimana klaim asuransi dibayarkan berdasarkan akad yang disepakati pada awal

perjanjian, klaim juga dapat berbeda dengan jumlah yang sesuai dengan premi yang dibayarkan.

Fauzan (2020), dengan judul “Peranan Agen Dalam Meningkatkan Nasabah Asuransi Syariah di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Asuransi Pematangsiantar”. Jenis penelitian kualitatif eksploratif. Hasil dari penelitian ini adalah agen mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan nasabah asuransi syariah yaitu seorang agen berperan memperluas pasar, terutama untuk masyarakat yang belum menggunakan jasa asuransi melalui sosialisasi secara langsung, agen juga berperan dalam mempertahankan dan meningkatkan pasar yang sudah ada dengan berupaya untuk selalu menjaga komunikasi dengan nasabah dalam rangka memberikan layanan terbaiknya. Selain itu, agen juga berperan dalam melakukan kegiatan-kegiatan kepada masyarakat dengan mengenalkan perencanaan keuangan dan pengelolaan resiko dalam asuransi dan seorang agen juga berperan menyeleksi resiko atas diri calon nasabah dengan cara mengidentifikasi kemungkinan terjadinya risiko yang dihadapi oleh calon nasabah, mengevaluasi, dan mengukur besarnya resiko yang mungkin terjadi serta menentukan metode yang terbaik untuk menangani risiko yang telah diidentifikasi tersebut.

Evalia et al., (2022), dengan judul “Pengaruh Pemberian Insentif Perjalanan Wisata terhadap Motivasi dan Kinerja Agen Asuransi: Studi pada PT. AXA Financial Indonesia Sales Office

Cabang Solo”. Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwa insentif perjalanan wisata tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja agen. Akan tetapi insentif perjalanan wisata berpengaruh dengan sangat signifikan terhadap motivasi kerja, dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja agen. Dengan nilai t-statistics antara variabel insentif perjalanan wisata terhadap motivasi kerja adalah 12,231 dan nilai t-statistics antara variabel motivasi kerja terhadap kinerja agen adalah 6,497. Selain itu, motivasi kerja memiliki peran sebagai pemediasi parsial antara variabel insentif perjalanan wisata terhadap kinerja agen dengan nilai Variance Accounted For (VAF) sebesar 0,78.

Tifani (2018), dengan judul “Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa Syariah Studi Kasus Pada PT.Prudential Life Assurance Cabang Cilegon”. Hasil dari penelitian yang penulis teliti bahwa kinerja agen dalam perusahaan Prudential Life Assurance membantu peserta yang kesulitan dalam menyelesaikan persyaratan klaim seperti memberikan informasi atau petunjuk dalam mengisi formulir rawat inap ataupun rawat jalan, melengkapi dokumen-dokumen yang dibutuhkan, mengantarkan peserta ke customer service dan menunggu hasil verifikasi dan validasi hingga klaim keluar. Klaim asuransi dibayarkan berdasarkan akad yang disepakati pada awal perjanjian, klaim juga dapat berbeda dengan jumlah yang sesuai dengan premi yang dibayarkan.

Berikut ini tabel penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Sebelumnya

No	Peneliti/ Tahun/Judul	Metode Analisis	Hasil penelitian
1	Saefuloh & Mamun (2022). Strategi Pemasaran Agen Prulink Syariah dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. Prudential Life Assurance Indonesia Agency Cimahi.	Menggunakan metode penelitian kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemasaran agen telah sesuai dengan misi perusahaan melalui perencanaan yang baik, pelaksanaan tugas sesuai karakteristik pemasaran syariah, serta mampu mempertahankan loyalitas nasabah. Namun, kepuasan nasabah belum optimal karena masih terdapat agen yang belum memahami seluruh produk Sharia PRUlink.
2	Lestari (2022). Analisis Peran Agen dalam Membantu Penyelesaian Klaim Asuransi pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Binjai.	Kualitatif (Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi)	Agen berperan membantu peserta dalam proses penyelesaian klaim dengan memberikan penjelasan mengenai prosedur klaim, membantu melengkapi dokumen persyaratan, serta mendampingi peserta hingga proses verifikasi dan validasi klaim selesai.
3	Saragih & Atika (2021). Analisis Kinerja Agen Asuransi dalam Membantu Penyelesaian Klaim Nasabah (Studi Kasus Agen pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi).	Kualitatif Deskriptif	Kinerja agen diwujudkan melalui pemberian informasi mengenai prosedur klaim, membantu pengisian formulir, melengkapi dokumen persyaratan, mengantarkan peserta ke customer service, serta mendampingi hingga proses verifikasi dan pencairan klaim sesuai akad yang disepakati.

Tabel 2.1 – Lanjutan

No.	Peneliti/ Tahun/Judul	Metode Analisis	Hasil penelitian
4	Fauzan (2020). Peranan Agen dalam Meningkatkan Nasabah Asuransi Syariah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Asuransi Pematangsiantar.	Kualitatif Eksploratif	Agen memiliki peran penting dalam meningkatkan jumlah nasabah melalui kegiatan sosialisasi, edukasi mengenai perencanaan keuangan dan manajemen risiko, menjaga hubungan baik dengan nasabah, serta melakukan identifikasi dan seleksi risiko terhadap calon nasabah.
5	Evalia, Wardana, & Sudarmawan (2022). Pengaruh Pemberian Insentif Perjalanan Wisata terhadap Motivasi dan Kinerja Agen Asuransi (Studi pada PT. AXA Financial Indonesia Sales Office Cabang Solo).	Kuantitatif (SmartPLS)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa insentif perjalanan wisata tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja agen, tetapi berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja. Motivasi kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja agen dan berperan sebagai variabel mediasi parsial dengan nilai VAF sebesar 0,78.
6	Tifani (2018). <i>Analisis Kinerja Agen Asuransi dalam Membantu Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa Syariah (Studi Kasus pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon).</i>	Kualitatif Deskriptif	Kinerja agen ditunjukkan melalui pendampingan peserta dalam memenuhi persyaratan klaim, memberikan informasi dan petunjuk pengisian formulir, membantu melengkapi dokumen, mengantar peserta ke customer service, serta mendampingi hingga proses verifikasi dan pencairan klaim selesai sesuai akad yang berlaku.

Sumber : Diperoleh dari berbagai sumber (diolah), 2026

2.7 Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2017:93).

Berdasarkan beberapa teori dan konsep yang telah dideskripsikan sebelumnya, peneliti akan mengkaji dan menguraikan tentang "Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh)" yang meliputi bagaimana kinerja agen asuransi PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh dalam membantu nasabah menyelesaikan klaim mereka. Berikut ini adalah Gambar 1.1 skema dari kerangka berpikir dalam penelitian ini.

Gambar 2.1
Skema Kerangka Berpikir



Sumber : Data diolah penulis, 2026

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif *field research* (penelitian lapangan, yakni penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Margon, 2017:36) Secara umum penelitian kualitatif dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, tingkah laku, sejarah, aktivasi sosial, fungsionalisasi organisasi, dan lain-lain (Sujarweni, 2019:21).

Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah memberikan sosialisasi yang jelas tentang memahami fenomena atau gejala sosial yang di rangkai dengan kata yang pada akhirnya akan menghasilkan sebuah teori (Sujarweni, 2019:21-22). Salah satu jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian lapangan (*field research*). Dimana peneliti terlibat langsung ke tempat penelitian untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan objek penelitian.

3.2 Jenis Data Dan Sumber Data

Jenis data dan sumber data yang ada dalam penelitian ini ada dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut :

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara, diskusi terfokus sesuai dengan tujuan penelitian dan penyebaran instrumen wawancara yang telah disusun (Siyoto, 2020).

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti objek penelitian, buku, laporan, jurnal, dan lain-lain (Siyoto, 2020).

3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian. Penelitian kualitatif tidak mengenal adanya jumlah sampel minimum (*sample size*). Umumnya penelitian kualitatif menggunakan jumlah sampel kecil. Menurut Suliyanto (2018:19) informan penelitian dalam penelitian kualitatif disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberikan

informasi mengenai data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Informasi ini disesuaikan dengan tujuan penelitian. Adapun informan yang menjadi subjek penelitian dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Informan	Tujuan
1.	Agen Asuransi di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh yang menyatu dalam kegiatan atau bidang yang menjadi kajian dalam penelitian ini.	Untuk mendapatkan informasi terkait kinerja agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim nasabah berdasarkan pengalaman langsung.
2	Pegawai Manajemen PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh yang memahami ruang lingkup sesuai dengan penelitian ini.	Untuk memperoleh pandangan manajemen terkait faktor-faktor yang memengaruhi kinerja agen asuransi dan efektivitas sistem klaim yang diterapkan.
3	Nasabah yang mengajukan klaim asuransi juga merupakan subjek penting dalam penelitian ini.	Untuk mengetahui tingkat kepuasan dan pengalaman nasabah dalam proses penyelesaian klaim asuransi yang dilakukan oleh agen.

Sumber: Data diolah, (2026)

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam Penulisan penelitian ini, pengumpulan data yang digunakan oleh penulis yaitu dengan cara sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas

pertanyaan itu (Hardani, 2020:137). Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara terstruktur dengan agen asuransi dan nasabah PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh. Peneliti menyiapkan daftar pertanyaan terkait pengalaman nasabah selama proses klaim dan peran agen dalam membantu mereka.

2. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode ini lebih mudah dibandingkan dengan metode pengumpulan data yang lain, teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen (Hardani, 2020:149). Dokumentasi yang dilakukan meliputi pengumpulan dokumen-dokumen terkait proses klaim seperti formulir klaim, laporan kemajuan penyelesaian klaim, dan dokumen persetujuan dari perusahaan asuransi. Selain itu, peneliti juga mengumpulkan catatan internal perusahaan terkait prosedur standar operasional (SOP) dalam penyelesaian klaim serta data statistik klaim yang telah diselesaikan dan yang masih dalam proses untuk melihat efektivitas agen dalam membantu nasabah.

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian pada hakikatnya merupakan proses mengolah data yang telah diperoleh di lapangan agar menjadi informasi. Menurut Sugiyono (2019:89) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Menurut Kurniawan (2019:209-210) pada analisis kualitatif terdapat tiga macam analisis data, yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga simpulan-simpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data, data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara melalui seleksi ketat. Melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowcard* dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Kesimpulan dan Verifikasi

Simpulan adalah intisari dari temuan penelitian yang menggambarkan pendapat-pendapat terakhir yang berdasarkan pada uraian-uraian sebelumnya atau keputusan yang diperoleh berdasarkan metode berpikir induktif atau deduktif. Simpulan yang dibuat harus relevan dengan fokus penelitian, tujuan penelitian dan temuan penelitian yang sudah dilakukan interpretasi dan pembahasan.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Sejarah Umum PT. Bumiputera Muda Syariah

Lembaga keuangan non bank di Indonesia termasuk salah satunya ialah perusahaan asuransi. Menurut UU Nomor 2 Tahun 1992 membahas terkait Perusahaan Perasuransian yang di dalamnya termuat pada pasal 1 Ayat 1. Pertanggung terdiri dari dua atau lebih syarat yang menunjukkan bahwa tertanggung menanggung tanggungan tertanggung dengan menerima premi asuransi dalam kontrak para pihak yang berasuransi. Pihak perusahaan melakukan pembayaran kepada pihak ketiga berdasarkan antisipasi kesusahan, kehancuran, manfaat, kewajiban atau hidup atau mati tertanggung yang mungkin diderita tertanggung sebagai akibat dari kejadian yang tidak pasti. Oleh karena itu, perusahaan asuransi dapat dipandang sebagai pemberian layanan asuransi yang komprehensif kepada masyarakat.

PT Asuransi Bumiputera Muda 1967, salah satu perusahaan asuransi syariah Indonesia, didirikan atas gagasan penggabungan manajemen AJB Bumiputera 1912 sebagai salah satu perusahaan induk. Drs. H.I.K Suprakto dan Mohammad S. Hasyim, MA. Oleh karena itu, Raden Soerojo Wongsowidjojo S.H, berdomisili di Jakarta, Nomor 7 tanggal 8 Desember 1967, merupakan tambahan dari Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 15 tanggal 20 Februari 1970. Diumumkan atas perolehan asuransi Bumida

dengan surat No.KEP. 305/DJM/111.3/7/1973 tanggal 24 Juli 1973, diperpanjang dengan Keputusan Menteri Keuangan, 1986.

Menurut PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 (2024), BUMIDA memiliki visi untuk menjadi salah satu perusahaan asuransi umum dan asuransi syariah terbaik di Indonesia (*The Big Ten*) dengan mengedepankan kualitas layanan, tata kelola perusahaan yang baik, serta memberikan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan, khususnya nasabah. PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 (BUMIDA) memiliki jaringan kantor yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia, mulai dari Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi hingga Papua. Selain menjalankan usaha asuransi konvensional, BUMIDA juga mengembangkan Unit Usaha Syariah yang menyediakan berbagai produk asuransi berbasis prinsip syariah. Unit Usaha Syariah BUMIDA memperoleh izin operasional pada tanggal 19 Februari 2004 dan terus mengalami perkembangan dalam memberikan layanan kepada masyarakat (PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, 2024).

PT Asuransi Umum Bumiputera Muda (BUMIDA) Syariah diresmikan di Banda Aceh pada 13 Januari 2021. Peresmian ini dilakukan untuk menyambut Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS). BUMIDA Syariah merupakan unit syariah dari PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967. BUMIDA Syariah beroperasi sejak 1 April 2004 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor: KEP-075/KM. 6/2004.

BUMIDA Syariah diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) sesuai dengan Rekomendasi Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (MUI). Peresmian BUMIDA Syariah di

Banda Aceh dihadiri oleh Dirut Bumiputera, Drs, Ramli Forez, MM, AAIJ, QIP, QCRO. Wakil Wali Kota Banda Aceh Drs. H. Zainal Arifin mengapresiasi langkah strategis yang dilakukan oleh PT Asuransi Bumida Aceh. Zainal yakin Bumida Syariah akan berkembang di Aceh khususnya wilayah Banda Aceh. Berdirinya Syariah Bumida ditujukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menginginkan asuransi yang dijalankan berdasarkan prinsip syariah.

4.1.2 Struktur Organisasi PT. Bumiputera Muda Syariah

Dari struktural tersebut dapat dipahami dengan melihat bagan dari koordinasi sebagai berikut:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT. Asuransi Bumida Syariah Banda Aceh



Sumber Data : PT. Bumida Cabang Syariah Aceh, 2026

Berikut ini adalah tugas dari setiap bidang sesuai dengan struktur Gambar 4.1 :

1. **Kepala Cabang**

Bertugas untuk memaksimalkan hasil produksi, melakukan pengawasan terhadap aktivitas kantor cabang, serta memimpin seluruh kegiatan cabang guna merealisasikan visi dan misi perusahaan.

2. **Kepala Seksi Umum**

Memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan administrasi keuangan, pengaturan sumber daya manusia, serta memastikan kelancaran operasional di lingkungan kantor cabang.

3. **Staf Teknik**

Bertanggung jawab dalam penerbitan polis yang telah memenuhi persyaratan administrasi, seperti surat permohonan dari nasabah, khususnya untuk objek selain asuransi kecelakaan. Selain itu, staf ini juga menerima dan menangani pengajuan klaim sesuai dengan ketentuan perlindungan yang berlaku.

4. **Staf Keuangan**

Memiliki peran utama dalam menyelenggarakan fungsi keuangan dan akuntansi di tingkat cabang sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, serta bertugas dalam pelaporan dan pengelolaan data administrasi keuangan dan akuntansi kantor cabang.

5. *Account Officer* (AO) Perbankan

Bertugas mengelola sistem akuntansi di lembaga keuangan seperti bank, sekaligus bertanggung jawab dalam meningkatkan pemanfaatan produk asuransi oleh nasabah melalui pendekatan yang tepat sasaran.

4.1.3 Visi dan Misi PT. Bumiputera Muda Syariah

Bumida, sebagai institusi keuangan syariah yang menjalankan operasionalnya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, memiliki visi, misi, serta budaya perusahaan yang dijadikan sebagai landasan dalam setiap aktivitasnya, visi-misi dan budaya perusahaan sebagai berikut:

a. Visi :

Menjadi perusahaan Asuransi Umum yang memberikan nilai lebih bagi stakeholder. Tumbuh dan berkembang menjadi perusahaan yang lebih sehat dan 10 besar asuransi umum.

b. Misi

Menghasilkan bisnis yang berkualitas dengan:

- 1) Menciptakan SDM yang unggul
- 2) Mengintegrasikan sistem dan teknologi informasi
- 3) Melakukan inovasi terus-menerus
- 4) Mengembangkan jaringan layanan yang luas
- 5) Mengoptimalkan BUMIPUTERA group

c. Budaya Perusahaan

Budaya Perusahaan Asuransi BUMIDA yang biasa disebut BUMIDAKOE memiliki kepanjangan seperti berikut:

B : Berani berubah dan berbeda

U : Ulet dan pantang menyerah

M : Menghargai nasabah

I : Inovatif dan aktif

D : Disiplin dan taat prosedur

A : Amanah dan tidak ingkar janji

K : Kebanggaan dan kebersamaan

O : Orientasi pada target dan waktu

E : Efektif dan Efisien

4.1.4 Jenis Produk PT. Bumiputera Muda Syariah

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap nasabah Asuransi Bumida Syariah di Banda Aceh, diketahui bahwa agen menawarkan berbagai jenis produk, di antaranya perlindungan kesehatan, perlindungan terhadap risiko kecelakaan, perlindungan untuk tempat tinggal, kendaraan roda empat, serta kendaraan roda dua. Namun demikian, produk untuk jaminan kesehatan dan kecelakaan tidak dapat digabungkan dalam satu premi, sehingga nasabah harus membeli produk secara terpisah. Sebagai contoh, untuk memperoleh perlindungan kesehatan, nasabah harus membeli produk “*Sehatkoe*”; untuk perlindungan kecelakaan diperlukan produk “*Siagakoe*”; dan untuk

perlindungan rumah dari risiko bencana, tersedia produk “Rumahkoe”.

Pihak Bumida Syariah Banda Aceh menyampaikan bahwa jumlah nasabah mengalami peningkatan setiap tahunnya. Adapun jenis-jenis produk yang ditawarkan beserta manfaat pertanggungan yang diberikan oleh PT. Asuransi Bumida Syariah Banda Aceh adalah sebagai berikut :

1. MotorKoe

Asuransi Syariah MotorKoe adalah jenis asuransi kendaraan roda dua, dirancang untuk memberikan perlindungan terhadap risiko-risiko kerugian atau kerusakan total pada motor akibat kecelakaan maupun kecurian. Produk asuransi syariah individu ini memberikan perlindungan terhadap kendaraan roda dua dengan pertanggungan TLO (total loss only).

2. Sehatkoe

Asuransi Syariah Sehatkoe yaitu jenis asuransi kesehatan, dirancang untuk memberikan perlindungan kepada anda terhadap risiko-risiko rawat inap baik akibat sakit maupun kecelakaan. Produk asuransi syariah ini memberikan manfaat pembebasan biaya rumah sakit akibat kecelakaan ataupun penyakit sesuai ketentuan polis.

3. MobilKoe

Asuransi Syariah MobilKoe yaitu jenis asuransi kendaraan roda empat, dirancang untuk memberikan perlindungan terhadap risiko-risiko kerugian atau kerusakan pada mobil akibat kecelakaan maupun kecurian. Jaminan keutamaannya

adalah kerugian sesuai polis standar asuransi kendaraan bermotor indonesia (PSAKBI) syariah (termasuk jaminan biaya derek kendaraan akibat kecelakaan).

4. SiagaKoe

Produk Asuransi Syariah SiagaKoe dirancang untuk memberikan perlindungan terhadap risiko-risiko cedera akibat kecelakaan. Dilengkapi dengan benefit pengobatan akibat kecelakaan.

5. Asuransi Syariah Perjalanan (Safarins Hajj & Umrah)

Produk Safarins Hajj & Umrah adalah program asuransi syariah perjalanan yang ditujukan untuk memberikan perlindungan bagi Jamaah Umrah atau Haji selama perjalanan di Tanah Suci dari kejadian darurat.

6. SiswaKoe dan MahasiswaKoe

Asuransi Syariah SiswaKoe dan MahasiswaKoe adalah program asuransi berbasis syariah yang ditujukan untuk memberikan perlindungan kepada siswa/ mahasiswa dengan jenis manfaat meliputi jaminan atas risiko kecelakaan khusus pelajar dengan 8 pilihan paket.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Kinerja Agen Asuransi Syariah dalam Proses Penyelesaian Klaim Nasabah di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh

Kinerja agen asuransi syariah merupakan ukuran keberhasilan seorang agen dalam menjalankan tugas dan tanggung

jawabnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang berlaku. Agen asuransi syariah berperan tidak hanya sebagai tenaga pemasaran produk, tetapi juga sebagai pihak yang memberikan pelayanan optimal kepada nasabah, terutama dalam proses penyelesaian klaim. Kinerja yang baik mencerminkan kemampuan agen dalam memahami kebutuhan nasabah, memberikan informasi yang jelas, membantu proses administrasi klaim, serta memastikan klaim diselesaikan sesuai ketentuan syariah dan ketentuan perusahaan.

PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh, kinerja agen menjadi elemen penting dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah. Proses penyelesaian klaim di perusahaan asuransi syariah memerlukan ketelitian, kejujuran, serta ketepatan waktu. Agen asuransi berperan sebagai penghubung antara nasabah dan pihak perusahaan dalam memastikan hak nasabah atas klaim terpenuhi tanpa menyalahi prinsip keadilan dan transparansi. Kinerja agen asuransi syariah dalam penyelesaian klaim dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu:

1. Kedisiplinan dan Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh, dapat diketahui bahwa tingkat kedisiplinan dan tanggung jawab agen dalam menjalankan tugas tergolong baik. Agen memiliki komitmen yang tinggi terhadap pekerjaannya, terutama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang mengajukan klaim. Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai kedisiplinan dan tanggung

jawab agen asuransi syariah dalam proses penyelesaian klaim nasabah, peneliti melakukan wawancara dengan informan 1 yaitu Agen Senior PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh. Beliau menyampaikan: “Sebagai agen, kami diwajibkan untuk hadir tepat waktu sesuai dengan jam kerja yang sudah ditetapkan oleh kantor cabang. Tugas kami bukan hanya mencari nasabah, tetapi juga memastikan setiap nasabah yang mengajukan klaim mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat. Dalam proses klaim, kami harus teliti memeriksa kelengkapan berkas agar tidak ada kesalahan administrasi yang bisa menghambat pencairan. Jika ada kendala di lapangan, kami segera melaporkannya ke pihak kantor agar bisa ditindaklanjuti. Kami juga berusaha menjaga komunikasi dengan nasabah, memberikan kabar perkembangan klaim, dan menenangkan mereka apabila prosesnya sedikit lebih lama dari perkiraan. Tanggung jawab kami tidak berhenti sampai klaim cair, tapi juga memastikan nasabah merasa dilayani dengan baik.”

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan informan 2 yaitu Kepala Cabang PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh. Beliau menyampaikan: “Kami sangat menekankan aspek kedisiplinan dan tanggung jawab bagi seluruh agen, karena mereka adalah ujung tombak perusahaan. Agen yang disiplin biasanya akan bekerja dengan lebih teratur, cepat, dan bertanggung jawab terhadap setiap laporan klaim yang masuk. Kami memiliki sistem pemantauan rutin terhadap aktivitas agen, seperti ketepatan waktu kehadiran, laporan mingguan, dan tindak lanjut klaim

nasabah. Agen yang bertanggung jawab akan terus memantau proses klaim nasabahnya hingga selesai, tidak hanya menyerahkan berkas lalu diam saja. Kami di manajemen selalu menilai kinerja agen dari sejauh mana mereka menjaga kepercayaan nasabah dan menyelesaikan klaim sesuai prosedur yang berlaku.”

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan informan 3 yaitu salah satu nasabah PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh yang pernah mengajukan klaim. Beliau menyampaikan: “Selama proses klaim saya kemarin, agen yang menangani sangat membantu. Ia menjelaskan dokumen apa saja yang harus disiapkan dan selalu memberi kabar tentang perkembangan klaim saya. Meskipun prosesnya agak lama karena menunggu verifikasi dari pusat, agen tetap aktif menghubungi saya dan menjelaskan setiap tahapan dengan sabar. Saya merasa dilayani dengan baik dan dihargai sebagai nasabah. Menurut saya, agen tersebut memiliki tanggung jawab yang tinggi dan bekerja secara profesional.”

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa agen asuransi syariah di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh menunjukkan kedisiplinan dan tanggung jawab yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Agen hadir tepat waktu, mematuhi standar operasional, serta menjalankan prosedur klaim dengan cermat. Mereka juga memiliki kesadaran moral dan profesional untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Kedisiplinan tercermin dari ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap aturan

kerja, sedangkan tanggung jawab terlihat dari kesungguhan agen dalam menindaklanjuti setiap proses klaim hingga selesai serta menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja agen tidak hanya berorientasi pada hasil penjualan, tetapi juga pada pelayanan dan kepuasan nasabah, yang menjadi nilai utama dalam prinsip asuransi syariah.

2. Kompetensi dan Pengetahuan Produk

Kompetensi dan pengetahuan produk menjadi aspek penting dalam menentukan kualitas layanan yang diberikan oleh agen asuransi syariah. Setiap agen harus memiliki pemahaman mendalam mengenai karakteristik, manfaat, serta ketentuan produk asuransi syariah yang ditawarkan, termasuk syarat-syarat klaim yang berlaku. Pemahaman tersebut mencakup prinsip dasar asuransi berbasis syariah seperti konsep tolong-menolong (*ta'awun*), bebas dari unsur riba, gharar, dan maisir, serta mekanisme pembagian risiko yang sesuai dengan ketentuan syariah. Agen yang memiliki kompetensi tinggi akan mampu memberikan penjelasan yang jelas dan akurat kepada nasabah, sehingga meminimalisir kesalahpahaman terkait polis maupun prosedur klaim. Selain itu, kompetensi yang baik juga membantu agen dalam memberikan solusi sesuai kebutuhan nasabah serta menjaga kepercayaan mereka terhadap perusahaan asuransi. Dengan demikian, peningkatan pengetahuan produk dan kompetensi agen menjadi faktor utama dalam mendukung

efektivitas penyelesaian klaim dan memperkuat citra profesional perusahaan asuransi syariah.

Untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai kompetensi dan pengetahuan produk agen asuransi syariah dalam proses penyelesaian klaim nasabah, peneliti melakukan wawancara dengan informan 1 yaitu Agen Senior PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh. Beliau menyampaikan: “Sebagai agen, kami dituntut untuk memahami secara menyeluruh setiap produk yang kami tawarkan kepada nasabah, termasuk manfaat, ketentuan, serta prosedur klaimnya. Kami juga harus mengetahui dengan jelas apa saja yang dijamin dan yang tidak dijamin oleh polis, agar bisa memberikan penjelasan yang akurat kepada nasabah. Sebelum melayani nasabah, kami mengikuti pelatihan internal yang diberikan oleh perusahaan tentang prinsip dasar asuransi syariah, akad yang digunakan, serta mekanisme klaim. Pengetahuan itu sangat membantu saat nasabah bertanya mengenai hak dan kewajiban mereka. Dengan memahami produk secara mendalam, kami bisa menjelaskan dengan bahasa yang mudah dan tidak menyesatkan, sehingga nasabah benar-benar paham dengan perjanjian yang mereka ikuti.”

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan informan 2 yaitu Kepala Cabang PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh. Beliau menyampaikan: “Kami selalu menekankan bahwa kompetensi agen harus terus dikembangkan melalui pelatihan rutin. Di kantor kami, agen mendapatkan pembekalan

secara berkala mengenai produk baru, prosedur klaim, serta perubahan kebijakan yang berlaku. Agen juga kami dorong untuk memahami konsep syariah, terutama mengenai prinsip tolong-menolong (ta'awun) dan akad tabarru', agar dalam penyampaian kepada nasabah mereka tidak hanya menjual produk tetapi juga menyampaikan nilai-nilai syariahnya. Kompetensi ini menjadi sangat penting, karena jika agen tidak memahami produknya dengan baik, maka bisa menimbulkan kesalahpahaman di kemudian hari, terutama saat proses klaim berlangsung. Oleh sebab itu, kami terus mengawasi dan menilai sejauh mana agen memahami produk dan dapat menjelaskan kepada nasabah dengan benar.”

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan informan 3 yaitu salah satu nasabah PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh yang pernah mengajukan klaim. Beliau menyampaikan: “Waktu saya pertama kali mengambil produk asuransi, agen yang melayani menjelaskan dengan rinci tentang manfaat, jangka waktu, dan juga prosedur klaim kalau nanti saya butuh. Saat mengajukan klaim pun, agen itu menjelaskan langkah-langkahnya dengan sangat jelas, termasuk dokumen yang harus disiapkan dan berapa lama biasanya prosesnya. Saya merasa agen tersebut sangat paham dengan produk yang dia jual, jadi saya tidak merasa ragu atau bingung. Saya juga sempat menanyakan soal prinsip syariahnya, dan dijelaskan bahwa dana yang digunakan untuk klaim itu berasal dari dana tabarru' peserta lain, bukan dari

bunga. Penjelasan seperti itu membuat saya lebih yakin bahwa produk ini sesuai dengan prinsip syariah.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa agen asuransi di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh memiliki kompetensi dan pengetahuan produk yang baik dalam menjalankan tugasnya. Agen memahami dengan jelas ketentuan produk asuransi syariah, termasuk akad, manfaat, batasan jaminan, dan prosedur klaim. Pengetahuan yang memadai ini membuat agen mampu memberikan informasi yang benar dan tidak menyesatkan kepada nasabah, sehingga meminimalkan terjadinya kesalahpahaman dalam proses klaim. Selain itu, kompetensi agen juga tercermin dari kemampuannya dalam menjelaskan produk dengan bahasa yang mudah dipahami serta memberikan solusi saat terjadi kendala administratif. Dukungan pelatihan rutin dari pihak manajemen turut memperkuat kemampuan agen dalam memahami produk dan prosedur klaim yang berlaku. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kompetensi dan pengetahuan produk yang dimiliki oleh agen asuransi syariah di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh menjadi salah satu faktor utama dalam kelancaran penyelesaian klaim nasabah serta peningkatan kepercayaan terhadap layanan asuransi syariah.

3. Komunikasi dan Pelayanan

Komunikasi dan pelayanan merupakan unsur penting yang berperan langsung dalam membangun hubungan baik antara agen

asuransi dan nasabah. Agen asuransi dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang efektif, baik dalam menjelaskan produk, memberikan informasi terkait prosedur klaim, maupun dalam menyampaikan solusi atas permasalahan yang dihadapi nasabah. Komunikasi yang baik mencerminkan profesionalisme dan empati agen terhadap kebutuhan nasabah, sehingga menumbuhkan rasa percaya serta kenyamanan dalam berinteraksi. Selain itu, pelayanan yang diberikan harus berorientasi pada kepuasan nasabah, yang meliputi sikap responsif, sopan, ramah, dan cepat dalam menanggapi setiap keluhan atau permintaan informasi. Penerapan komunikasi yang terbuka dan pelayanan yang prima tidak hanya mempermudah proses klaim, tetapi juga meningkatkan loyalitas serta citra positif perusahaan asuransi syariah di mata masyarakat. Dengan demikian, agen yang mampu menjaga kualitas komunikasi dan pelayanan secara konsisten akan berkontribusi besar terhadap efektivitas penyelesaian klaim nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh, diperoleh gambaran bahwa aspek komunikasi dan pelayanan menjadi faktor utama dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah, terutama saat proses penyelesaian klaim.

Menurut Informan I, komunikasi yang dilakukan oleh agen asuransi syariah sudah berjalan cukup baik. Agen dinilai mampu menjelaskan prosedur klaim dengan bahasa yang mudah dipahami serta bersikap sopan dan ramah dalam setiap interaksi. Informan ini

menambahkan bahwa agen juga selalu memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah dengan jelas dan tidak berbelit-belit, sehingga nasabah merasa terbantu dan tidak kebingungan dalam menyiapkan dokumen klaim.

Informan II menyampaikan bahwa pelayanan dari agen asuransi syariah di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh tergolong cepat dan tanggap. Agen sering berinisiatif untuk menghubungi nasabah terlebih dahulu jika terdapat kekurangan berkas atau kendala dalam proses klaim. Hal ini menunjukkan adanya sikap proaktif dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.

Sementara itu, Informan III menilai bahwa kemampuan komunikasi agen tidak hanya terlihat dari cara menjelaskan produk dan prosedur klaim, tetapi juga dari sikap empati yang ditunjukkan kepada nasabah yang sedang menghadapi kesulitan. Agen selalu berusaha menenangkan nasabah, terutama ketika klaim memerlukan waktu lebih lama untuk diproses, dengan memberikan penjelasan yang transparan mengenai tahapan dan estimasi waktu penyelesaian.

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi dan pelayanan agen asuransi syariah di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh telah berjalan dengan baik dan sesuai prinsip pelayanan Islami yang menekankan kejujuran, tanggung jawab, dan kepedulian. Agen tidak hanya berperan sebagai penghubung administrasi, tetapi juga sebagai pendamping nasabah

yang berupaya memberikan solusi dan kenyamanan selama proses penyelesaian klaim berlangsung. Pelayanan yang cepat, ramah, serta komunikasi yang terbuka menjadi kunci keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan kepercayaan nasabah.

4. Kepatuhan terhadap Prinsip Syariah

Kepatuhan terhadap prinsip syariah merupakan salah satu aspek fundamental dalam operasional perusahaan asuransi syariah, termasuk di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh. Seluruh kegiatan perusahaan, baik dalam pemasaran produk, pelayanan nasabah, hingga penyelesaian klaim, harus berpedoman pada prinsip-prinsip muamalah Islam yang bebas dari unsur riba, gharar (ketidakjelasan), dan maisir (spekulasi). Kepatuhan ini bukan hanya menjadi tanggung jawab lembaga, tetapi juga melekat pada setiap individu, khususnya agen asuransi yang berinteraksi langsung dengan nasabah.

Agen asuransi syariah di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh memiliki peran penting dalam menjaga agar seluruh proses pelayanan tetap sesuai dengan nilai-nilai syariah. Dalam menjalankan tugasnya, agen wajib memahami akad yang digunakan dalam produk asuransi syariah, seperti akad *tabarru'* (tolong-menolong) dan *wakalah bil ujah* (perwakilan dengan imbalan jasa). Melalui pemahaman tersebut, agen dapat memberikan penjelasan yang benar kepada nasabah terkait mekanisme klaim dan hak-hak peserta tanpa menimbulkan kesalahpahaman.

Selain itu, perusahaan juga menerapkan sistem pengawasan internal melalui Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang berfungsi memastikan seluruh kegiatan operasional, termasuk penyelesaian klaim, berjalan sesuai ketentuan hukum Islam. DPS berperan memberikan arahan, fatwa, serta evaluasi terhadap praktik bisnis agar tetap dalam koridor syariah. Hal ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam menegakkan nilai-nilai keislaman secara menyeluruh.

Kepatuhan terhadap prinsip syariah di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh tidak hanya tercermin dari penerapan akad dan mekanisme klaim yang sesuai aturan Islam, tetapi juga melalui sikap profesional, jujur, dan amanah para agen dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dengan menjunjung tinggi nilai-nilai tersebut, perusahaan mampu membangun kepercayaan dan citra positif sebagai lembaga keuangan syariah yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga pada keberkahan dan keadilan bagi seluruh pihak.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa informan di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh menunjukkan bahwa aspek kepatuhan terhadap prinsip syariah menjadi landasan utama dalam setiap kegiatan operasional, termasuk dalam proses penyelesaian klaim nasabah. Seluruh agen diwajibkan memahami serta menerapkan nilai-nilai dan ketentuan syariah dalam setiap langkah pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan I, agen asuransi di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh senantiasa menekankan bahwa seluruh proses klaim dilakukan tanpa mengandung unsur riba, gharar (ketidakjelasan), dan maisir (spekulasi). Agen selalu menjelaskan kepada nasabah bahwa akad yang digunakan dalam asuransi syariah bersifat tolong-menolong (ta'awun) dan saling melindungi antar peserta. Hal ini menjadi pembeda utama dengan sistem asuransi konvensional yang bersifat komersial.

Informan II menyampaikan bahwa dalam pelaksanaan klaim, agen wajib memastikan bahwa setiap dokumen dan data yang diajukan oleh nasabah valid dan sesuai syarat yang telah ditetapkan dalam akad. Jika ditemukan ketidaksesuaian, agen tidak langsung menolak, melainkan memberikan penjelasan serta solusi sesuai dengan prosedur syariah. Hal ini mencerminkan sikap jujur dan adil dalam melayani nasabah, serta menghindari tindakan yang dapat menimbulkan kerugian salah satu pihak.

Sedangkan Informan III menambahkan bahwa agen juga dibekali dengan pelatihan mengenai prinsip-prinsip fiqh muamalah dan etika kerja Islami. Tujuannya agar agen mampu menjalankan tugasnya dengan penuh amanah, profesional, dan sesuai tuntunan syariah. Selain itu, terdapat pengawasan dari Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang memastikan seluruh kegiatan, termasuk penyelesaian klaim, tetap berjalan dalam koridor hukum Islam.

Peneliti menyimpulkan bahwa PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh telah berupaya secara konsisten menjaga kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam proses penyelesaian klaim nasabah. Agen tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga berperan sebagai representasi nilai-nilai Islam yang menekankan kejujuran, keadilan, transparansi, serta tanggung jawab moral. Kepatuhan ini menjadi fondasi penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap perusahaan asuransi syariah.

5. Efektivitas dan Efisiensi Kerja

Efektivitas dan efisiensi kerja merupakan indikator penting dalam menilai kinerja agen asuransi syariah, terutama dalam proses penyelesaian klaim nasabah. Efektivitas berkaitan dengan sejauh mana tugas dan tanggung jawab agen dapat diselesaikan dengan hasil yang sesuai dengan tujuan perusahaan, sedangkan efisiensi menitikberatkan pada penggunaan waktu, tenaga, dan sumber daya yang optimal untuk mencapai hasil tersebut. Di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh, kedua aspek ini menjadi perhatian utama agar pelayanan kepada nasabah dapat berjalan cepat, tepat, dan sesuai prosedur syariah.

Dalam praktiknya, agen asuransi di perusahaan ini dituntut untuk mampu menangani proses klaim secara profesional dan sistematis. Agen harus memastikan setiap dokumen klaim lengkap dan valid, sehingga proses verifikasi dapat dilakukan tanpa hambatan. Kecepatan dalam menindaklanjuti klaim nasabah

menjadi salah satu ukuran efektivitas kerja, sementara kemampuan agen dalam mengatur waktu, berkoordinasi dengan bagian terkait, dan meminimalkan kesalahan administratif menjadi tolok ukur efisiensi kerja.

Selain itu, PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh juga telah menerapkan sistem kerja berbasis teknologi untuk mendukung efisiensi operasional. Penggunaan sistem digital dalam pencatatan dan pelacakan klaim membantu mempercepat proses verifikasi data, mengurangi risiko kesalahan manusia, serta meningkatkan akurasi laporan. Di sisi lain, efektivitas kerja agen juga dipengaruhi oleh kemampuan mereka berkomunikasi secara proaktif dengan nasabah untuk memberikan informasi terkait status klaim dan waktu penyelesaiannya. Dengan penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi kerja, PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh berupaya menjaga kualitas pelayanan yang optimal tanpa mengabaikan prinsip keadilan dan transparansi. Agen tidak hanya dituntut untuk bekerja cepat, tetapi juga harus memastikan bahwa setiap langkah yang dilakukan tetap sesuai dengan nilai-nilai syariah dan etika profesional. Oleh karena itu, efektivitas dan efisiensi kerja menjadi cerminan profesionalisme agen sekaligus wujud komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah.

Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai efektivitas dan efisiensi kerja agen dalam proses penyelesaian klaim nasabah, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa

informan di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh. Hasil wawancara dengan Informan 1, yaitu salah satu agen senior PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh, menunjukkan bahwa perusahaan menekankan pentingnya ketepatan waktu dan ketelitian dalam setiap penyelesaian klaim. Beliau menyampaikan: “Kami selalu berusaha menyelesaikan setiap klaim secepat mungkin, selama berkas nasabah lengkap dan sesuai prosedur. Kami memahami bahwa klaim ini penting bagi nasabah, jadi kami berupaya agar prosesnya tidak berlarut-larut. Selain itu, sistem kerja kami sekarang sudah lebih teratur karena menggunakan sistem digital untuk verifikasi dan pencatatan, sehingga mempercepat proses tanpa harus banyak dokumen manual.”

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Informan 2, yaitu staf bagian administrasi klaim, yang menjelaskan bagaimana koordinasi antarbagian menjadi kunci dalam menjaga efektivitas kerja. Beliau menyampaikan: “Kami bekerja dengan prinsip koordinasi yang baik antar divisi. Agen biasanya mengajukan dokumen klaim dari nasabah, kemudian bagian administrasi memverifikasi dan meneruskan ke bagian penilaian klaim. Semua dilakukan dengan sistem yang jelas agar tidak terjadi keterlambatan. Efisiensi kami juga meningkat karena sudah ada pembagian tugas yang tegas dan penggunaan teknologi internal yang memudahkan proses pelacakan klaim.” Sementara itu, Informan 3, yaitu kepala cabang PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh, menekankan pentingnya keseimbangan antara

kecepatan dan ketepatan dalam menyelesaikan klaim agar tetap sesuai prinsip syariah. Beliau mengatakan: “Dalam penerapan efektivitas dan efisiensi, kami tidak hanya mengejar kecepatan, tetapi juga memastikan semua tahapan dijalankan sesuai aturan syariah. Kami tidak ingin ada kesalahan yang dapat merugikan nasabah maupun perusahaan. Oleh karena itu, kami selalu melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja agen dan sistem pelayanan, agar proses klaim berjalan cepat namun tetap akurat dan sesuai prinsip keadilan.”

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa efektivitas dan efisiensi kerja di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh tercermin dari kemampuan agen dalam menyelesaikan klaim secara tepat waktu, teliti, dan sesuai prosedur syariah. Penggunaan sistem digital, pembagian tugas yang jelas, serta koordinasi yang baik antarbagian menjadi faktor pendukung utama dalam meningkatkan produktivitas kerja. Dengan penerapan sistem kerja yang efektif dan efisien, perusahaan mampu menjaga kualitas pelayanan sekaligus mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap kinerja agen asuransi syariah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan agen asuransi di PT. Bumiputera Muda Syariah Cabang Banda Aceh, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang efektif memainkan peran sangat penting dalam kelancaran proses klaim asuransi. Agen asuransi telah melakukan berbagai upaya untuk memastikan nasabah memahami dengan baik setiap langkah yang harus dilalui dalam proses klaim,

mulai dari pengumpulan dokumen hingga pencairan klaim. Dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan media komunikasi digital seperti WhatsApp, agen mempermudah nasabah dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur klaim.

Agan juga secara proaktif memberikan pembaruan terkait status klaim kepada nasabah dan menangani kendala dengan cepat, seperti ketidaklengkapan dokumen atau masalah verifikasi. Meskipun demikian, beberapa hambatan masih ditemukan dalam proses klaim, seperti keterlambatan dalam pengumpulan dokumen atau masalah terkait verifikasi dari pihak ketiga, yang dapat menyebabkan penundaan. Namun, agen tetap berusaha memastikan proses klaim berjalan lancar dengan melakukan koordinasi intensif dan memastikan komunikasi yang jelas dengan nasabah. Secara keseluruhan, kinerja agen dalam mengelola proses klaim nasabah mencerminkan upaya yang baik dalam memberikan pelayanan yang transparan, proaktif, dan responsif, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan asuransi yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen, diketahui bahwa PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh telah menetapkan kebijakan internal yang sistematis dan terstruktur dalam menangani proses penyelesaian klaim asuransi dari nasabah. Kebijakan ini tertuang dalam bentuk *Standard Operating*

Procedure (SOP) yang wajib diikuti oleh seluruh jajaran, baik di tingkat manajemen maupun oleh agen asuransi.

Kebijakan tersebut mencakup beberapa tahapan utama, yaitu:

1. Penerimaan dan Pemeriksaan Dokumen Klaim:

Ketika nasabah atau agen mengajukan klaim, pihak perusahaan akan terlebih dahulu melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen yang diperlukan. Proses ini penting agar tidak terjadi kesalahan atau kekurangan informasi yang dapat memperlambat penyelesaian klaim.

2. Verifikasi dan Analisis Klaim:

Setelah semua dokumen dinyatakan lengkap, perusahaan melakukan verifikasi dan analisis klaim. Tahapan ini bertujuan untuk memastikan bahwa klaim sesuai dengan ketentuan yang tertera dalam polis asuransi. Bila ditemukan adanya kejanggalan atau ketidaksesuaian, klaim dapat dikembalikan untuk perbaikan atau klarifikasi.

3. Proses Persetujuan dan Pencairan Dana Klaim:

Jika semua proses berjalan lancar dan klaim dinyatakan sah, maka selanjutnya akan dilakukan proses persetujuan oleh pihak berwenang internal dan dilanjutkan dengan pencairan dana kepada nasabah. Dalam hal ini, perusahaan berkomitmen untuk melakukan pencairan dalam waktu maksimal 14 hari kerja setelah semua dokumen dianggap sah dan lengkap.

4. Fokus pada Kepuasan Nasabah:

Kebijakan ini disusun dengan mempertimbangkan aspek kepercayaan dan kenyamanan nasabah. Oleh karena itu, perusahaan menekankan pentingnya pelayanan yang cepat, transparan, dan tanpa diskriminasi dalam memproses klaim.

Selain itu, pihak manajemen menyatakan bahwa mereka secara rutin melakukan evaluasi terhadap proses klaim guna memastikan bahwa semua kebijakan tetap relevan dan berjalan secara efisien di lapangan. Evaluasi ini juga menjadi dasar dalam perbaikan pelayanan, peningkatan sistem, dan pembinaan terhadap agen asuransi.

Adapun hasil wawancara mengenai cara perusahaan mengukur keberhasilan agen dalam membantu nasabah menyelesaikan klaim, yang sudah dijelaskan pegawai manajemen yang ada di BUMIDA Syariah Cabang Banda Aceh yaitu : “Kami memiliki beberapa indikator untuk menilai kinerja agen, khususnya dalam hal membantu proses klaim nasabah. Pertama, kami lihat dari kecepatan agen dalam mengumpulkan dan menyampaikan dokumen klaim dari nasabah ke kantor. Kedua, kami menilai kemampuan agen dalam memberikan pemahaman yang benar kepada nasabah terkait alur dan persyaratan klaim. Selain itu, kepuasan nasabah juga menjadi tolok ukur penting. Kalau ada nasabah yang merasa puas dan proses klaim berjalan lancar karena bantuan agen, itu menjadi catatan positif bagi kami. Kami juga

rutin melakukan evaluasi berkala terhadap laporan agen dan *feedback* dari nasabah.”

Penilaian ini tidak hanya berdasarkan jumlah klaim yang berhasil diselesaikan, namun juga mencakup aspek kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Beberapa indikator yang digunakan oleh perusahaan antara lain:

1. Kecepatan Agen dalam Mengurus Klaim:

Salah satu aspek penting yang dijadikan ukuran keberhasilan adalah waktu respon agen dalam membantu nasabah mengumpulkan dokumen klaim, serta menyampaikannya ke pihak perusahaan secara cepat dan tepat.

2. Kemampuan Agen dalam Memberikan Pemahaman kepada Nasabah:

Agen yang baik dinilai dari kemampuannya menjelaskan alur proses klaim, mulai dari syarat dokumen, tahap verifikasi, hingga estimasi waktu pencairan dana. Agen harus mampu menjadi penghubung informasi yang komunikatif dan edukatif kepada nasabah.

3. Kepuasan Nasabah:

Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan agen juga menjadi indikator penting. Jika nasabah merasa terbantu dan puas dengan pelayanan yang diberikan, maka hal ini menjadi catatan positif bagi kinerja agen.

4. Evaluasi dan Laporan Berkala:

Perusahaan secara rutin melakukan evaluasi kinerja agen melalui laporan kerja, serta mempertimbangkan feedback langsung dari nasabah, baik berupa pujian, keluhan, maupun saran perbaikan.

Manajemen perusahaan memiliki peran strategis dalam membangun dan menjaga hubungan harmonis antara agen asuransi dan nasabah. Hubungan ini dianggap penting untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap layanan perusahaan. Beberapa langkah konkret yang dilakukan manajemen antara lain:

1. Menyediakan Sistem Kerja yang Profesional dan Fleksibel

Manajemen menciptakan suasana kerja yang memudahkan agen untuk berinteraksi dengan nasabah, tanpa terbebani aturan yang terlalu kaku. Hal ini bertujuan agar agen lebih leluasa dan efektif dalam membangun kedekatan emosional dan profesional dengan nasabah.

2. Memberikan Pelatihan Komunikasi dan Layanan Pelanggan

Untuk meningkatkan kemampuan interpersonal dan komunikasi, manajemen rutin menyelenggarakan pelatihan agar agen mampu menghadapi berbagai tipe nasabah dengan cara yang sopan, sabar, dan komunikatif.

3. Menanamkan Nilai-Nilai Pelayanan Prima

Manajemen menekankan pentingnya sikap ramah, jujur, dan tanggap terhadap kebutuhan nasabah. Agen dibimbing untuk mampu menyampaikan informasi secara jelas dan tidak

menyesatkan, demi menjaga transparansi dan kenyamanan nasabah.

4. Monitoring dan Dukungan Berkala

Manajemen tidak hanya mengawasi kinerja agen melalui laporan, tetapi juga memberikan dukungan dan umpan balik secara rutin untuk memastikan hubungan agen dan nasabah tetap berjalan dengan baik dan profesional.

Sistem manajemen di PT. Bumiputera Muda Syariah berfungsi sebagai landasan utama dalam mendukung kinerja agen asuransi, baik secara administratif maupun operasional. Dukungan ini mencakup beberapa aspek berikut:

1. Prosedur Kerja yang Terstruktur dan Jelas

Manajemen telah menyusun alur kerja yang terperinci, mulai dari kegiatan promosi dan pemasaran, pengelolaan layanan nasabah, hingga mekanisme penyelesaian klaim. Dengan sistem kerja yang sudah terstandarisasi, agen lebih mudah dalam melaksanakan tugas dan tidak kebingungan dalam mengambil langkah kerja.

2. Penyediaan Data dan Informasi Nasabah

Agen dibekali dengan data dan informasi nasabah yang diperbarui secara berkala oleh manajemen. Hal ini membantu agen untuk mempersiapkan strategi pendekatan yang tepat kepada nasabah dan mempermudah pemantauan perkembangan klaim yang diajukan.

3. Fasilitasi Pelatihan dan Pengembangan Kapasitas

Manajemen secara aktif mengadakan pelatihan dan pembekalan kemampuan bagi agen, baik yang bersifat teknis (seperti cara mengisi formulir klaim dengan benar), maupun non-teknis (seperti keterampilan komunikasi, pelayanan prima, dan penyelesaian masalah).

4. Pembaruan Informasi Kebijakan dan Produk

Agen juga diberikan akses terhadap informasi terbaru, baik mengenai kebijakan perusahaan, perubahan produk, maupun update peraturan yang berlaku. Hal ini membuat agen tetap *up to date* dalam menyampaikan informasi kepada nasabah.

5. Pengawasan dan Umpan Balik Kinerja

Agen Kinerja agen dipantau secara rutin oleh manajemen, baik melalui laporan mingguan, bulanan, maupun hasil evaluasi dari pelayanan terhadap nasabah. Dari hasil pengawasan tersebut, manajemen memberikan masukan dan bimbingan agar agen dapat terus meningkatkan performanya.

Berdasarkan wawancara dengan pihak manajemen PT. Bumiputera Muda Syariah Cabang, Banda Aceh, dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah mengimplementasikan kebijakan yang sistematis dan terstruktur dalam menyelesaikan klaim nasabah, yang tercermin dalam *Standard Operating Procedure* (SOP) yang wajib diikuti oleh seluruh pihak terkait. Proses klaim dimulai dengan pemeriksaan kelengkapan dokumen, dilanjutkan dengan verifikasi

dan analisis klaim, hingga tahap persetujuan dan pencairan dana yang dilakukan dalam waktu maksimal 14 hari kerja.

Fokus utama perusahaan adalah memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan tanpa diskriminasi, serta memastikan kepuasan nasabah. Keberhasilan agen dalam menyelesaikan klaim diukur melalui beberapa indikator, seperti kecepatan dalam mengumpulkan dan menyampaikan dokumen klaim, kemampuan agen dalam memberikan pemahaman yang jelas kepada nasabah, serta tingkat kepuasan nasabah. Selain itu, evaluasi berkala terhadap kinerja agen juga dilakukan untuk memastikan keberhasilan pelayanan.

Manajemen perusahaan berperan penting dalam membangun hubungan harmonis antara agen dan nasabah, dengan memberikan pelatihan komunikasi, menciptakan sistem kerja yang profesional dan fleksibel, serta menyediakan dukungan dan umpan balik secara rutin. Selain itu, manajemen juga menyusun prosedur kerja yang jelas dan terperinci, menyediakan data dan informasi nasabah yang up to date, serta memberikan pelatihan untuk meningkatkan kapasitas agen agar dapat menjalankan tugas dengan baik. Semua langkah ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.

4.2.2 Hasil Analisis Data

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh, peneliti memperoleh

gambaran menyeluruh mengenai kinerja agen asuransi syariah dalam proses penyelesaian klaim nasabah. Analisis dilakukan dengan memperhatikan lima aspek utama yang menjadi indikator kinerja, yaitu kedisiplinan dan tanggung jawab, kompetensi dan pengetahuan produk, komunikasi dan pelayanan, kepatuhan terhadap prinsip syariah, serta efektivitas dan efisiensi kerja.

Hasil analisis menunjukkan bahwa agen asuransi di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh memiliki tingkat kedisiplinan dan tanggung jawab yang tinggi dalam menjalankan tugas. Agen datang tepat waktu, melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, serta bertanggung jawab penuh terhadap setiap keluhan nasabah. Mereka menunjukkan sikap profesional dengan selalu memastikan kelengkapan dokumen klaim sebelum diajukan, serta memberikan informasi yang jelas kepada nasabah terkait waktu penyelesaian klaim. Hal ini menunjukkan bahwa kedisiplinan dan tanggung jawab agen menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.

Analisis terhadap aspek kompetensi dan pengetahuan produk menunjukkan bahwa agen memiliki pemahaman yang cukup baik terhadap produk asuransi syariah dan mekanisme klaim yang berlaku. Agen mampu menjelaskan dengan jelas akad-akad yang digunakan seperti *wakalah bil ujah* dan *tabarru'*, serta memberikan edukasi kepada nasabah mengenai manfaat dan ketentuan produk. Kemampuan ini membantu nasabah memahami

hak dan kewajibannya secara benar, sehingga mengurangi potensi kesalahpahaman dalam proses klaim. Selain itu, pelatihan rutin yang diberikan oleh perusahaan turut meningkatkan kompetensi agen agar tetap mengikuti perkembangan produk dan regulasi terbaru dalam industri asuransi syariah.

Dari hasil wawancara, diketahui bahwa komunikasi dan pelayanan menjadi kekuatan utama dalam menjaga kepuasan nasabah. Agen di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh menunjukkan kemampuan komunikasi yang baik, ramah, dan terbuka. Mereka mampu membangun hubungan emosional yang positif dengan nasabah melalui sikap sopan, perhatian, serta kesediaan untuk mendengarkan keluhan dengan empati. Selain itu, agen juga cepat tanggap dalam memberikan informasi dan solusi terhadap kendala yang dihadapi nasabah selama proses klaim berlangsung. Pelayanan yang diberikan mencerminkan profesionalisme dan semangat untuk memberikan kenyamanan bagi nasabah sesuai dengan nilai-nilai pelayanan Islami.

Analisis pada aspek kepatuhan terhadap prinsip syariah memperlihatkan bahwa seluruh agen telah memahami dan menerapkan nilai-nilai syariah dalam menjalankan tugasnya. Setiap proses klaim dilaksanakan dengan menjauhi unsur riba, gharar, dan maisir, serta mengedepankan prinsip *ta'awun* (tolong-menolong). Agen juga senantiasa menjelaskan akad yang digunakan secara transparan kepada nasabah, memastikan seluruh dokumen klaim sesuai ketentuan, dan menghindari praktik yang dapat merugikan

salah satu pihak. Selain itu, pengawasan dari Dewan Pengawas Syariah (DPS) memperkuat penerapan kepatuhan ini agar seluruh aktivitas tetap sejalan dengan hukum Islam. Hal ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam menjaga integritas syariah sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap asuransi syariah.

Hasil analisis terhadap efektivitas dan efisiensi kerja menunjukkan bahwa agen asuransi di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh telah mampu menyelesaikan proses klaim dengan cepat, tepat, dan terkoordinasi dengan baik. Penggunaan sistem digital dalam pencatatan dan pelacakan klaim membantu mempercepat proses verifikasi, meminimalkan kesalahan administratif, serta meningkatkan akurasi data. Koordinasi yang baik antarbagian juga menjadikan proses kerja lebih efisien tanpa mengorbankan kualitas pelayanan. Agen mampu menyeimbangkan antara kecepatan dan ketelitian dalam bekerja, sehingga klaim nasabah dapat diselesaikan sesuai target waktu tanpa mengabaikan prinsip syariah.

Dapat disimpulkan hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja agen asuransi syariah di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh tergolong baik dan profesional. Agen menjalankan tugasnya dengan disiplin, bertanggung jawab, memiliki kompetensi yang memadai, serta menjaga komunikasi yang efektif dengan nasabah. Kepatuhan terhadap prinsip syariah juga dijalankan dengan konsisten, didukung oleh sistem pengawasan yang kuat dari Dewan Pengawas Syariah. Selain itu, efektivitas dan efisiensi kerja yang

diterapkan melalui sistem digital dan koordinasi tim menjadikan proses klaim berjalan lebih cepat dan akurat. Dengan demikian, kinerja agen asuransi syariah di perusahaan ini tidak hanya berorientasi pada pelayanan yang memuaskan, tetapi juga berlandaskan pada nilai-nilai Islam yang menjunjung kejujuran, amanah, dan keadilan dalam setiap tindakan.

4.3 Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini dilakukan dengan mengaitkan hasil temuan penelitian di lapangan dengan teori yang digunakan, yaitu Teori Keagenan (*Agency Theory*) serta teori kualitas pelayanan SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (2019). Selain itu, pembahasan juga dikaitkan dengan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, diketahui bahwa kinerja agen asuransi syariah di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh dalam membantu penyelesaian klaim nasabah tergolong baik. Hal tersebut dapat dilihat dari aspek kedisiplinan dan tanggung jawab, kompetensi dan pengetahuan produk, komunikasi dan pelayanan, kepatuhan terhadap prinsip syariah, serta efektivitas dan efisiensi kerja agen dalam membantu proses klaim nasabah.

4.3.1 Kedisiplinan dan Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil penelitian, agen asuransi syariah di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh menunjukkan tingkat kedisiplinan dan tanggung jawab yang baik dalam membantu

proses penyelesaian klaim nasabah. Agen hadir tepat waktu, menjalankan tugas sesuai prosedur perusahaan, serta aktif membantu nasabah dalam melengkapi dokumen klaim hingga proses pencairan selesai dilakukan. Temuan ini menunjukkan bahwa agen tidak hanya berperan sebagai tenaga pemasaran, tetapi juga sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam menjaga hubungan baik antara perusahaan dan nasabah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Teori Keagenan (Agency Theory) yang dijelaskan oleh Supriyono (2018), bahwa hubungan antara prinsipal dan agen merupakan hubungan kontraktual di mana agen diberikan wewenang untuk menjalankan tugas atas nama perusahaan dan harus mengutamakan kepentingan prinsipal. Dalam konteks penelitian ini, PT. Bumiputera Muda Syariah bertindak sebagai prinsipal, sedangkan agen bertindak sebagai perwakilan perusahaan yang memiliki tanggung jawab membantu nasabah dalam proses klaim secara profesional. Kedisiplinan dan tanggung jawab agen mencerminkan bahwa agen mampu menjalankan amanah perusahaan serta menjaga kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.

Selain itu, temuan penelitian ini juga berkaitan dengan dimensi reliability (keandalan) dalam teori SERVQUAL Parasuraman et al. (2019). Keandalan tercermin dari kemampuan agen dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan janji perusahaan. Agen yang disiplin dan bertanggung jawab mampu memastikan bahwa proses klaim

berjalan sesuai prosedur dan diselesaikan tepat waktu, sehingga meningkatkan rasa percaya nasabah terhadap perusahaan asuransi syariah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Oktalia (2021) yang menyatakan bahwa keandalan dan daya tanggap agen memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian Herlina (2020) juga menunjukkan bahwa agen yang aktif membantu penyelesaian dokumen klaim serta menjaga komunikasi dengan nasabah mampu meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan asuransi.

4.3.2 Kompetensi dan Pengetahuan Produk

Hasil penelitian menunjukkan bahwa agen asuransi syariah di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh memiliki kompetensi dan pengetahuan produk yang baik. Agen mampu menjelaskan manfaat produk, akad syariah, prosedur klaim, serta syarat administrasi kepada nasabah dengan jelas dan mudah dipahami. Pengetahuan tersebut membantu nasabah memahami hak dan kewajibannya sehingga proses klaim dapat berjalan dengan lancar. Temuan ini sesuai dengan Teori Keagenan yang dikemukakan oleh Ichsan (2019), bahwa agen diberikan wewenang oleh prinsipal untuk menjalankan jasa dan mengambil keputusan terbaik atas nama perusahaan. Dalam hal ini, kompetensi agen menjadi faktor penting agar pelayanan yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan tujuan perusahaan dan tidak menimbulkan kesalahpahaman dalam proses klaim.

Selain itu, hasil penelitian ini juga berkaitan dengan dimensi assurance (jaminan) dalam teori SERVQUAL. Parasuraman et al. (2019) menjelaskan bahwa jaminan mencakup kemampuan, pengetahuan, serta sikap profesional yang mampu memberikan rasa aman kepada nasabah. Kompetensi agen dalam memahami produk dan prosedur klaim membuat nasabah merasa lebih yakin dan percaya terhadap pelayanan perusahaan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Nurhayati (2018) yang menyatakan bahwa pelatihan dan pemahaman agen terhadap produk serta prosedur klaim sangat memengaruhi kualitas pelayanan kepada nasabah. Penelitian Pratama (2022) juga menunjukkan bahwa pelatihan berkelanjutan dan supervisi mampu meningkatkan kualitas kinerja agen dalam membantu penyelesaian klaim.

4.3.3 Komunikasi dan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, komunikasi dan pelayanan yang diberikan agen kepada nasabah berjalan dengan baik. Agen aktif memberikan informasi mengenai perkembangan klaim, menjelaskan prosedur dengan bahasa yang mudah dipahami, serta menjaga komunikasi secara intensif dengan nasabah melalui pertemuan langsung maupun media digital seperti WhatsApp. Pelayanan yang ramah dan responsif membuat nasabah merasa nyaman dan terbantu selama proses klaim berlangsung. Temuan ini sesuai dengan Teori Keagenan yang menjelaskan bahwa agen memiliki tanggung jawab menjaga hubungan baik antara perusahaan dan nasabah. Agen tidak hanya menjalankan tugas

administratif, tetapi juga menjadi penghubung komunikasi antara perusahaan dan nasabah sehingga tercipta hubungan yang harmonis dan saling percaya.

Hasil penelitian ini juga berkaitan erat dengan dimensi responsiveness (daya tanggap) dan empathy (empati) dalam teori SERVQUAL. Daya tanggap terlihat dari kemampuan agen dalam merespons pertanyaan dan kendala nasabah secara cepat dan tepat, sedangkan empati terlihat dari sikap agen yang sabar, peduli, dan memahami kondisi nasabah selama proses klaim berlangsung. Pelayanan yang komunikatif dan empatik menjadi faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Oktalia (2021) yang menyatakan bahwa daya tanggap dan empati agen memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan nasabah.

4.3.4 Kepatuhan terhadap Prinsip Syariah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa agen di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh telah menjalankan tugas sesuai dengan prinsip syariah. Agen menjelaskan akad yang digunakan kepada nasabah, memastikan proses klaim bebas dari unsur riba, gharar, dan maisir, serta mengedepankan prinsip ta'awun (tolong-menolong). Selain itu, pengawasan dari Dewan Pengawas Syariah (DPS) turut memperkuat penerapan prinsip syariah dalam setiap kegiatan operasional perusahaan.

Temuan ini sesuai dengan Teori Keagenan yang menjelaskan bahwa agen harus menjalankan amanah perusahaan sesuai aturan

dan tujuan organisasi. Dalam konteks asuransi syariah, agen tidak hanya bertanggung jawab kepada perusahaan, tetapi juga memiliki tanggung jawab moral untuk menjaga nilai-nilai syariah dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Selain itu, hasil penelitian ini juga berkaitan dengan dimensi assurance (jaminan) dalam teori SERVQUAL. Kepatuhan terhadap prinsip syariah memberikan rasa aman dan keyakinan kepada nasabah bahwa seluruh proses klaim dilakukan secara adil, jujur, dan sesuai dengan ajaran Islam. Hal ini meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan asuransi syariah. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Tamara (2022) yang menyatakan bahwa etika kerja dan transparansi agen dalam proses klaim mampu meningkatkan kepercayaan nasabah. Penelitian Nurhayati (2018) juga menunjukkan bahwa pemahaman agen terhadap prinsip syariah sangat penting dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan Islam.

4.3.5 Efektivitas dan Efisiensi Kerja

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas dan efisiensi kerja agen asuransi syariah di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh tergolong baik. Agen mampu menyelesaikan proses klaim secara tepat waktu, memanfaatkan sistem digital dalam pencatatan klaim, serta menjaga koordinasi yang baik dengan bagian administrasi dan manajemen perusahaan. Penggunaan teknologi membantu mempercepat proses verifikasi dan meminimalkan kesalahan administratif.

Temuan ini sesuai dengan Teori Keagenan yang menjelaskan bahwa agen harus bekerja secara efektif untuk mencapai tujuan perusahaan dan menjaga kepuasan nasabah. Agen yang mampu bekerja secara efisien akan membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan kepercayaan nasabah.

Selain itu, hasil penelitian ini juga berkaitan dengan dimensi reliability (keandalan) dan tangibles (bukti fisik) dalam teori SERVQUAL. Keandalan terlihat dari kemampuan agen dalam menyelesaikan klaim secara tepat dan konsisten, sedangkan bukti fisik terlihat dari penggunaan sistem digital dan fasilitas perusahaan yang mendukung proses pelayanan klaim secara profesional.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Santoso (2018) yang menyatakan bahwa agen memiliki peran penting dalam membantu penyelesaian klaim, terutama dalam memfasilitasi dokumen dan proses administrasi. Penelitian Pratama (2022) juga menunjukkan bahwa dukungan sistem manajemen dan pelatihan yang baik dapat meningkatkan efektivitas kerja agen dalam membantu nasabah menyelesaikan klaim.

Berdasarkan keseluruhan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja agen asuransi syariah di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Teori Keagenan serta dimensi pelayanan SERVQUAL. Agen mampu menjalankan tugas sebagai perwakilan perusahaan dengan penuh tanggung jawab, memberikan pelayanan

yang komunikatif dan responsif, memahami produk serta prinsip syariah, dan membantu penyelesaian klaim secara efektif dan efisien. Dengan demikian, kinerja agen tidak hanya mendukung kelancaran proses klaim nasabah, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan citra positif perusahaan asuransi syariah di mata masyarakat.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai *Analisis Kinerja Agen Asuransi Syariah dalam Membantu Penyelesaian Klaim Nasabah di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh*, dapat disimpulkan bahwa kinerja agen asuransi syariah secara umum sudah berjalan dengan baik, profesional, dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Agen berperan penting dalam menjaga kelancaran proses klaim, memberikan pelayanan yang berkualitas, serta menjadi penghubung utama antara perusahaan dan nasabah.

Pertama, dari aspek kedisiplinan dan tanggung jawab, agen menunjukkan komitmen tinggi dalam menjalankan tugas secara tepat waktu dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Agen memiliki kesadaran untuk menindaklanjuti setiap keluhan nasabah hingga penyelesaian klaim selesai, sehingga mencerminkan rasa tanggung jawab yang kuat terhadap amanah profesinya.

Kedua, pada aspek kompetensi dan pengetahuan produk, agen memiliki pemahaman yang baik terhadap produk asuransi syariah dan ketentuan klaim yang berlaku. Pengetahuan tersebut memudahkan agen dalam menjelaskan manfaat, syarat, serta prosedur klaim kepada nasabah secara jelas dan mudah dipahami.

Kompetensi ini turut meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah selama berinteraksi dengan pihak perusahaan.

Ketiga, dalam aspek komunikasi dan pelayanan, agen mampu menjalin hubungan baik dengan nasabah melalui sikap ramah, empati, dan keterbukaan informasi. Agen menggunakan berbagai media komunikasi, seperti tatap muka langsung maupun pesan digital, untuk memberikan informasi terkait perkembangan klaim. Upaya ini memperkuat hubungan emosional antara agen dan nasabah serta meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan.

Keempat, pada aspek kepatuhan terhadap prinsip syariah, agen memastikan bahwa seluruh proses pelayanan klaim dilakukan sesuai dengan ketentuan syariah Islam. Agen menghindari praktik yang mengandung unsur gharar, riba, maupun maysir, serta memastikan bahwa setiap transaksi dilandasi kejujuran, keadilan, dan transparansi. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh tidak hanya menonjolkan aspek bisnis, tetapi juga menjunjung tinggi nilai spiritual dalam operasionalnya.

Kelima, dari aspek efektivitas dan efisiensi kerja, agen mampu mengoptimalkan waktu dan sumber daya yang ada dalam menyelesaikan klaim nasabah. Pemanfaatan sistem digital, pembagian tugas yang jelas, dan koordinasi antarbagian membuat proses klaim berjalan lebih cepat dan teratur. Agen juga aktif memantau setiap tahapan klaim agar penyelesaiannya tepat waktu dan meminimalkan potensi kesalahan administratif.

Dapat diringkas kinerja agen asuransi syariah di PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh dapat dikategorikan baik dan profesional, karena mampu menggabungkan kedisiplinan, kompetensi, komunikasi, kepatuhan syariah, serta efisiensi kerja dalam menjalankan tugasnya. Kinerja tersebut mencerminkan penerapan nilai-nilai Islam dalam praktik pelayanan asuransi, yang tidak hanya berorientasi pada kepuasan nasabah tetapi juga pada keberkahan dan tanggung jawab moral.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait, antara lain:

1. Bagi Perusahaan (PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh)

Diharapkan perusahaan dapat terus meningkatkan pelatihan dan pengembangan kompetensi agen, khususnya dalam hal pemahaman produk asuransi syariah dan komunikasi pelayanan. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap kinerja agen agar standar pelayanan tetap terjaga dan sesuai dengan prinsip syariah.

2. Bagi Agen Asuransi Syariah

Agen diharapkan terus menjaga integritas, disiplin, dan tanggung jawab dalam melayani nasabah. Penguasaan teknologi dan peningkatan soft skill dalam komunikasi interpersonal juga perlu ditingkatkan agar proses klaim dapat

berjalan lebih cepat, efisien, dan memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi nasabah.

3. Bagi Nasabah Asuransi Syariah

Nasabah diharapkan dapat berperan aktif dalam melengkapi dokumen dan memenuhi syarat administrasi klaim secara tepat waktu. Kerja sama yang baik antara nasabah dan agen akan membantu mempercepat proses penyelesaian klaim serta meminimalkan hambatan yang mungkin terjadi.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan variabel lain yang memengaruhi kinerja agen, seperti motivasi kerja, sistem insentif, atau dukungan manajerial. Selain itu, penelitian dengan pendekatan kuantitatif juga dapat dilakukan untuk mengukur tingkat pengaruh setiap faktor secara lebih spesifik dan objektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, A., & Muhyiddin, M. (2019). Perkembangan Industri Asuransi Syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 9(1), 23–34.
- Adi. (2018). Peran Agen Asuransi Dalam Memfasilitasi Penyelesaian Klaim Nasabah. *Jurnal Manajemen Asuransi*, 6(2), 45–56.
- Bastian, I. (2020). *Teori dan Konsep Dasar Akuntansi*. Jakarta: Erlangga.
- Bennett, C. (2019). *The Insurance Handbook* (2nd ed.). London: Kogan Page.
- Bertens, K. (2019). *Etika Bisnis: Prinsip Moral dalam Dunia Bisnis*. Yogyakarta: Kanisius
- Budi, A. (2021). Analisis Pelayanan Klaim Pada PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh. *Jurnal Bisnis dan Keuangan Syariah*, 5(2), 67–78.
- DSN-MUI. (2004). *Pedoman Asuransi Syariah*. Jakarta: DSN-MUI.
- Dewi, G. (2007). *Aspek-aspek Hukum Dalam Perbankan Dan Perasuransian Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Evalia, A., Wardana, M. A., & Sudarmawan, I. W. E. (2022). Pengaruh pemberian insentif perjalanan wisata terhadap motivasi dan kinerja agen asuransi (Studi pada PT. AXA Financial Indonesia Sales Office Cabang Solo). *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 5(3), 362–371. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v5i3.51345>

- Fauzan, M. (2020). Peranan Agen dalam Meningkatkan Nasabah Asuransi Syariah di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Asuransi Pematangsiantar. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 5, No. 2, hlm. 39–47. <https://doi.org/10.30651/jms.v5i2.5266>
- Greene, M. R., & Trieschmann, J. S. (2019). *Risk Management and Insurance: Perspectives and Practices*. New York: Wiley.
- Heskett, J. (2020). *Employee performance metrics in financial services*. Boston: McGraw-Hill.
- Hasan, A. M. (2021). *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam: Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoretis, Dan Praktis*. Jakarta: Kencana.
- Hasan, A. M. (2004). *Asuransi dalam perspektif hukum Islam: Suatu tinjauan analitis historis, teoretis, dan praktis*. Jakarta: Kencana.
- Harrington, S. E., & Niehaus, G. R. (2018). *Risk management and insurance* (13th ed.). McGraw-Hill Education.
- Howard, P., & Johnson, T. (2020). *Effective insurance management and operations*. Chicago: Pearson Education
- Hardani, H., Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*.
- Ichsan, M. (2019). *Manajemen Keagenan dalam Asuransi*. Jakarta: Gramedia
- Indriani, R. (2018). Pengaruh Komunikasi Agen Asuransi Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Proses Klaim. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(1), 88–97.

- Ismail, M. (2018). Prinsip-Prinsip Dasar Asuransi Syariah Dalam Perspektif Islam. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 2(1), 55–66.
- Ivamy, Hardy E. R. (2020). *General Principles of Insurance*. London: Butterworths.
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (2010). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305–360.
- Kasmir. (2012). *Dasar-Dasar Asuransi Syariah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing management* (15th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Kurniawan, A. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Lestari, A., Rahma, T. I. F. (2022). Analysis of the Role of Agents in Helping Settlement of Insurance Claims at PT. Prudential Life Assurance Binjai Branch. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan*, 3(2).
- Margon. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Ilmu Sosial
- Maulida, N. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan agen terhadap kepuasan nasabah asuransi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(3), 112–121.
- Mehr, R. I., & Cammack, E. J. (2018). *Insurance Principles and Practices*. New York: Appleton-Century-Crofts.

- Nur,. A. B. Chaniago, A., & Soemitra, A., (2024). Strategi meningkatkan kualitas agen dalam memperkuat pangsa pasar asuransi syariah di Indonesia: Systematic literature review. *Madania: Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman*, 14(2), 158–170.
- Oktalia, R., Nirdayati, M. Y., & Shabirah, A. (2021). Strategi pengelolaan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Krian untuk bertahan di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 6(1), 29–42.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2019). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967. (2024). *Annual Report* 2024. <https://www.bumida.co.id/storage/document/annual-report-2024-1747716297.pdf>
- Rejda, G. E., & McNamara, M. J. (2017). *Principles of risk management and insurance* (13th ed.). Pearson Education.
- Rejda, G. E., & McNamara, M. J. (2019). *Principles of risk management and insurance* (14th ed.). Pearson Education.
- Ramadona, I (2020). *Akuntansi Sektor Publik* (Edisi 4). Jakarta: Salemba Empat.
- Saefuloh, Irfan & Mamun, S. (2022). Strategi Pemasaran Agen Prulink Syariah Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. Prudential Life Assurance Indonesia Agency Cimahi. *Jurnal Pelita Nusa: Social and Humaniora*, 2(1), 54–76. <https://doi.org/10.61612/jpn.v2i1.47>.

- Saragih, T. A., & Atika. (2021). Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Nasabah (Studi Kasus Agen Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi). *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(3), 177–188.
- Sula, Muhammad Syakir. (2004). *Asuransi Syariah: Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta: Gema Insani Press
- Suhendi, H. (2019). *Fikih muamalah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Santoso D. (2018). *Peran Agen dalam Menjamin Kelancaran Klaim Asuransi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Siti, R. (2019). Pengaruh Kinerja Agen Asuransi Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Indonesia*, 10(2), 90–102.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Subekti. (2020). *Hukum perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- Siyoto, S. (2020). *Teknik Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Literasi Nusantara.
- Sujarweni, V. W. (2019). *Metode Penelitian: Panduan Praktis untuk Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Penerbit Bisnis dan Manajemen.
- Sullivan, J. (2020). *Principles of insurance and risk management*. Boston: Houghton Mifflin
- Supriyono, A. (2018). *Manajemen Keuangan dan Teori Keagenan*. Yogyakarta: Andi.

Soemitra, A. (2010). *Bank dan lembaga keuangan syariah*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

Tifani, S. (2018). Analisis kinerja agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim asuransi jiwa syariah: Studi kasus pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon *Repository*. Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Tirtana, A. (2020). Kinerja Agen Asuransi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Klaim Nasabah. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8(1), 55–68.

Tamara, N., Nurbaiti, & Harahap, M. I. (2022). Peran dan Strategi Pemasaran Agen dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Binjai (Agency Prusyariah Prestasi Agency). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 7(2), 529-548. doi:<http://dx.doi.org/10.30651/jms.v7i2.11114>

Vaughan, E. J (2018). *Fundamentals of risk and insurance* (12th ed.). Wiley.

Warson Munawwir, A. (1997). *Kamus Al-Munawwir: Arab-Indonesia*. Surabaya: Pustaka Progresif.



LAMPIRAN 1

PEDOMAN WAWANCARA

Daftar pertanyaan untuk memenuhi hasil penelitian yang berjudul “Analisis Kinerja Agen Asuransi dalam Membantu Penyelesaian Klaim Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh)” sebagai berikut:

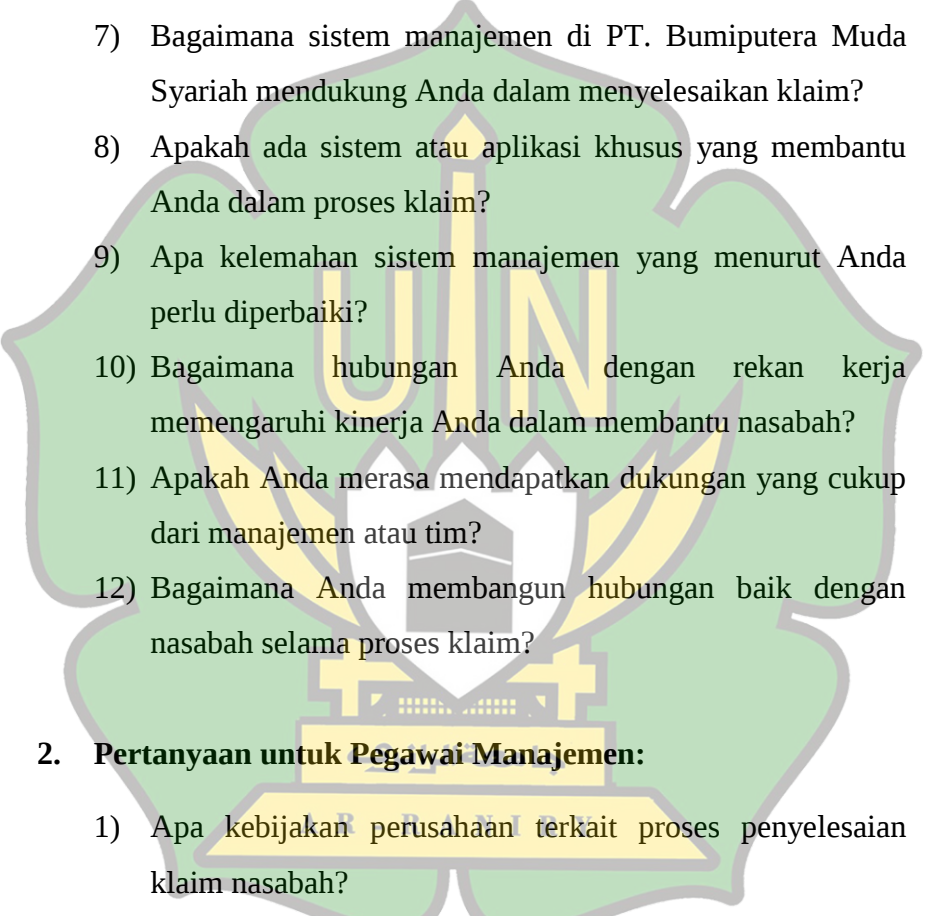
A. Informan Penelitian :

1. Agen Asuransi PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh.
2. Pegawai Manajemen PT. Bumiputera Muda Syariah Banda Aceh.
3. Nasabah yang mengajukan klaim asuransi.

B. Pertanyaan Wawancara :

1. Pertanyaan untuk Agen Asuransi:

- 1) Bagaimana cara Anda berkomunikasi dengan nasabah selama proses klaim?
- 2) Apa saja kendala komunikasi yang sering Anda hadapi dengan nasabah?
- 3) Bagaimana Anda memastikan nasabah memahami proses klaim yang sedang berjalan?
- 4) Apa langkah-langkah yang Anda ambil dalam membantu nasabah menyelesaikan klaim?

- 
- 5) Seberapa sering terjadi hambatan dalam proses penyelesaian klaim, dan bagaimana Anda mengatasinya?
 - 6) Apakah ada panduan atau standar kerja tertentu yang Anda ikuti dalam menyelesaikan klaim?
 - 7) Bagaimana sistem manajemen di PT. Bumiputera Muda Syariah mendukung Anda dalam menyelesaikan klaim?
 - 8) Apakah ada sistem atau aplikasi khusus yang membantu Anda dalam proses klaim?
 - 9) Apa kelemahan sistem manajemen yang menurut Anda perlu diperbaiki?
 - 10) Bagaimana hubungan Anda dengan rekan kerja memengaruhi kinerja Anda dalam membantu nasabah?
 - 11) Apakah Anda merasa mendapatkan dukungan yang cukup dari manajemen atau tim?
 - 12) Bagaimana Anda membangun hubungan baik dengan nasabah selama proses klaim?

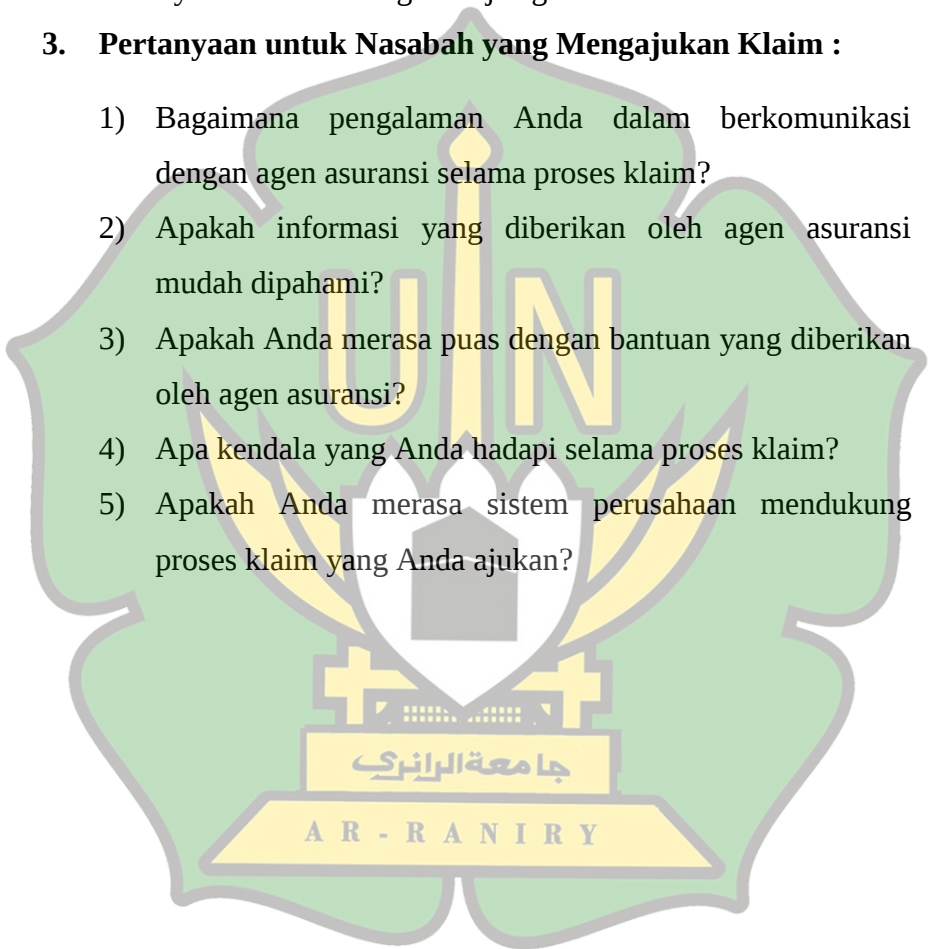
2. Pertanyaan untuk Pegawai Manajemen:

- 1) Apa kebijakan perusahaan terkait proses penyelesaian klaim nasabah?
- 2) Bagaimana peran manajemen dalam memastikan komunikasi efektif antara agen asuransi dan nasabah?
- 3) Bagaimana perusahaan mengukur keberhasilan agen dalam membantu nasabah menyelesaikan klaim?

- 4) Apa peran manajemen dalam membangun hubungan baik antara agen asuransi dan nasabah?
- 5) Bagaimana sistem manajemen di PT. Bumiputera Muda Syariah mendukung kinerja agen asuransi?

3. Pertanyaan untuk Nasabah yang Mengajukan Klaim :

- 1) Bagaimana pengalaman Anda dalam berkomunikasi dengan agen asuransi selama proses klaim?
- 2) Apakah informasi yang diberikan oleh agen asuransi mudah dipahami?
- 3) Apakah Anda merasa puas dengan bantuan yang diberikan oleh agen asuransi?
- 4) Apa kendala yang Anda hadapi selama proses klaim?
- 5) Apakah Anda merasa sistem perusahaan mendukung proses klaim yang Anda ajukan?



LAMPIRAN 2

HASIL WAWANCARA

A. Informan 1: Agen Asuransi (Agen Senior)

1. **Bagaimana cara Anda berkomunikasi dengan nasabah selama proses klaim?**

Dalam proses klaim, saya biasanya menggunakan komunikasi secara langsung dan juga melalui media digital seperti WhatsApp. Ketika pertama kali nasabah mengajukan klaim, saya akan menjelaskan secara rinci tahapan yang harus dilalui, mulai dari pengumpulan dokumen hingga proses pencairan. Selanjutnya, saya menjaga komunikasi secara berkala dengan memberikan update terkait perkembangan klaim. Hal ini penting agar nasabah tidak merasa khawatir atau bingung mengenai status klaim mereka. Saya juga berusaha menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami agar tidak menimbulkan kesalahpahaman.

2. **Apa saja kendala komunikasi yang sering Anda hadapi dengan nasabah?**

Kendala yang sering saya hadapi biasanya berasal dari perbedaan pemahaman nasabah terkait prosedur klaim. Ada beberapa nasabah yang belum memahami istilah-istilah dalam asuransi sehingga membutuhkan penjelasan berulang. Selain itu, terkadang kendala juga muncul ketika nasabah sulit dihubungi atau lambat dalam memberikan dokumen yang dibutuhkan. Faktor emosional juga menjadi tantangan, terutama jika nasabah sedang dalam kondisi sulit, sehingga saya harus lebih sabar dalam berkomunikasi.

3. Bagaimana Anda memastikan nasabah memahami proses klaim yang sedang berjalan?

Saya memastikan pemahaman nasabah dengan cara menjelaskan setiap tahap secara bertahap dan tidak sekaligus. Selain itu, saya juga sering mengulang kembali poin-poin penting dan memberikan contoh agar lebih mudah dipahami. Jika diperlukan, saya mengirimkan daftar dokumen dan alur klaim secara tertulis melalui WhatsApp agar bisa dibaca ulang oleh nasabah. Saya juga selalu membuka kesempatan bagi nasabah untuk bertanya jika ada hal yang belum jelas.

4. Apa langkah-langkah yang Anda ambil dalam membantu nasabah menyelesaikan klaim?

Langkah pertama yang saya lakukan adalah memastikan jenis klaim yang diajukan sesuai dengan ketentuan polis. Kemudian saya membantu nasabah dalam menyiapkan dokumen yang diperlukan. Setelah itu, saya melakukan pengecekan awal sebelum berkas diserahkan ke bagian administrasi. Selama proses berjalan, saya terus memantau perkembangan klaim dan berkoordinasi dengan pihak internal. Saya juga memastikan nasabah mendapatkan informasi secara berkala hingga klaim selesai.

5. Seberapa sering terjadi hambatan dalam proses penyelesaian klaim, dan bagaimana Anda mengatasinya?

Hambatan cukup sering terjadi, terutama terkait kelengkapan dokumen atau proses verifikasi dari pihak lain. Untuk mengatasinya, saya biasanya langsung menghubungi nasabah untuk melengkapi kekurangan tersebut. Saya juga berkoordinasi dengan pihak internal agar proses tidak tertunda terlalu lama. Yang terpenting adalah menjaga komunikasi tetap terbuka agar masalah bisa segera diselesaikan.

6. **Apakah ada panduan atau standar kerja tertentu yang Anda ikuti dalam menyelesaikan klaim?**

Ya, kami mengikuti SOP (Standard Operating Procedure) yang telah ditetapkan oleh perusahaan. SOP ini mencakup seluruh tahapan mulai dari penerimaan dokumen hingga pencairan klaim. Selain itu, kami juga harus mengikuti prinsip syariah dalam setiap prosesnya, seperti kejujuran dan transparansi.

7. **Bagaimana sistem manajemen di PT. Bumiputera Muda Syariah mendukung Anda dalam menyelesaikan klaim?**

Sistem manajemen sangat membantu karena sudah terstruktur dengan baik. Kami memiliki alur kerja yang jelas serta pembagian tugas yang terorganisir. Selain itu, manajemen juga memberikan arahan dan evaluasi secara berkala sehingga kami dapat meningkatkan kinerja.

8. **Apakah ada sistem atau aplikasi khusus yang membantu Anda dalam proses klaim?**

Ya, saat ini sudah ada sistem digital yang digunakan untuk pencatatan dan pelacakan klaim. Sistem ini membantu mempercepat proses dan meminimalisir kesalahan administratif.

9. **Apa kelemahan sistem manajemen yang menurut Anda perlu diperbaiki?**

Menurut saya, sistem yang ada sudah cukup baik, namun masih perlu peningkatan dalam hal kecepatan verifikasi dari pusat. Kadang-kadang proses ini memerlukan waktu lebih lama sehingga berdampak pada waktu penyelesaian klaim.

10. Bagaimana hubungan Anda dengan rekan kerja memengaruhi kinerja Anda dalam membantu nasabah?

Hubungan kerja yang baik sangat berpengaruh terhadap kinerja. Jika komunikasi antar tim berjalan lancar, maka proses klaim juga akan lebih cepat dan efisien.

11. Apakah Anda merasa mendapatkan dukungan yang cukup dari manajemen atau tim?

Saya merasa cukup didukung, baik dari segi pelatihan maupun arahan kerja. Manajemen juga terbuka terhadap masukan dari agen.

12 Bagaimana Anda membangun hubungan baik dengan nasabah selama proses klaim?

Saya membangun hubungan dengan cara menjaga komunikasi yang baik, bersikap jujur, dan selalu responsif terhadap kebutuhan nasabah. Saya juga berusaha menunjukkan empati agar nasabah merasa nyaman.

B. Informan 2: Pegawai Manajemen

1) Apa kebijakan perusahaan terkait proses penyelesaian klaim nasabah?

Perusahaan memiliki SOP yang jelas dalam proses klaim, mulai dari pemeriksaan dokumen hingga pencairan dana. Kami juga menetapkan target waktu penyelesaian agar pelayanan tetap optimal.

2) Bagaimana peran manajemen dalam memastikan komunikasi efektif antara agen dan nasabah?

Manajemen memberikan pelatihan komunikasi kepada agen serta melakukan monitoring terhadap kinerja mereka. Kami juga

mendorong agen untuk selalu memberikan informasi yang jelas dan transparan.

- 3) Bagaimana perusahaan mengukur keberhasilan agen dalam membantu nasabah menyelesaikan klaim?

Keberhasilan agen diukur dari kecepatan penyelesaian klaim, tingkat kepuasan nasabah, serta kelengkapan administrasi yang diajukan.

- 4) Apa peran manajemen dalam membangun hubungan baik antara agen dan nasabah?

Manajemen memberikan arahan dan pelatihan terkait pelayanan prima agar agen mampu membangun hubungan yang baik dengan nasabah.

- 5) Bagaimana sistem manajemen mendukung kinerja agen?

Sistem manajemen menyediakan SOP, pelatihan, serta teknologi pendukung agar agen dapat bekerja lebih efektif dan efisien.

C. Informan 3: Nasabah

- 1) Bagaimana pengalaman Anda dalam berkomunikasi dengan agen selama proses klaim?

Saya merasa komunikasi dengan agen sangat baik. Agen selalu menjelaskan setiap proses dengan jelas dan mudah dipahami. Selain itu, agen juga rutin memberikan informasi perkembangan klaim sehingga saya tidak merasa khawatir.

2) Apakah informasi yang diberikan mudah dipahami?

Ya, informasi yang diberikan sangat jelas. Agen menggunakan bahasa yang sederhana sehingga saya bisa memahami proses klaim dengan baik.

3) Apakah Anda merasa puas dengan bantuan yang diberikan agen?

Saya merasa puas karena agen sangat membantu dan responsif. Semua pertanyaan saya dijawab dengan baik.

4) Apa kendala yang Anda hadapi selama proses klaim?

Kendala yang saya alami lebih kepada waktu proses yang sedikit lama, terutama pada tahap verifikasi. Namun agen tetap memberikan penjelasan sehingga saya bisa memahaminya.

5) Apakah Anda merasa sistem perusahaan mendukung proses klaim?

Menurut saya, sistem perusahaan sudah cukup baik karena prosesnya jelas dan terstruktur. Meskipun ada sedikit keterlambatan, namun tetap dapat dipahami.



LAMPIRAN 3

DOKUMENTASI



Keterangan:

Dokumentasi Peneliti bersama Pegawai Agen Asuransi syariah PT.
Bumiputera Syariah Banda Aceh

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

LAMPIRAN 4

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Dara Fadhilla Meutia
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tgl. Lahir : Banda Aceh, 11 Januari 2001
Agama : Islam
Alamat : Jln. Hasan Saleh Lr. Gembira No. 86,
Neusu Jaya

Riwayat Pendidikan

SD : 2007–2013 SDN 22 Banda Aceh
SMP : 2013–2016 SMP Negeri 3 Banda Aceh
SMA : 2016–2019 SMA Negeri 7 Banda Aceh
Kuliah : 2019–2026 Universitas Islam Negeri Ar-
Raniry Banda Aceh

Data Orang Tua

Nama Ayah : Zuliadin
Pekerjaan : Polri
Nama Ibu : Neli Yusmadani
Pekerjaan : Karyawan BUMN
Alamat : Neusu, Banda Aceh