



Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah  
ISSN: 2527 - 6344 (Printed), ISSN: 2580 - 5800 (Online)  
Accredited No. 30/E/KPT/2019  
DOI: <https://doi.org/10.30651/jms.v8i3.20348>  
Volume 8, No. 3, 2023 (36-44)

---

## PELAYANAN KLAIM PRODUK JASA ASURANSI PT. ASURANSI UMUM BUMIPUTERA MUDA 1967

<sup>1</sup>Miftahul Jannah, <sup>2</sup>Fauzi Arif Lubis

<sup>2</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

[miftahuljannahrambe@gmail.com](mailto:miftahuljannahrambe@gmail.com); [fauziariflubis@uinsu.ac.id](mailto:fauziariflubis@uinsu.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstract

This research aims to understand how the service in Bumiputera Muda 1967 insurance company. This can be seen from the attitude and behavior of the worker figures concerned with the Bumiputera Muda 1967 insurance company itself. Insurance companies can be rated good in the eyes of customers through points including service. Service in an insurance company Insurance is one of the important instruments to protect the company. If the company is negligent in serving customers, it can be concluded that the company will be at financial risk in everyday life. However, services in insurance companies in each company can be different too. But the service in the Bumiputera Muda 1967 insurance company is very good. This can lead to a good bond between customers and workers at Bumiputera muda 1967 insurance company. This research was conducted using a qualitative approach, with the in-depth interview method as the main data collection tool. Research participants consisted of individuals from each customer of Bumiputera Muda 1967 insurance service users, who had used or considered insurance. Interview data was analyzed using thematic analysis method to identify the main themes that emerged. The results showed that the service at the Bumiputera Muda 1967 insurance company was very good. Not differentiating or grouping customers, both the service and each process is classified as very good and runs normally. These findings provide valuable insights in understanding how customers respond to services at Bumiputera muda 1967 insurance company. The implication of the results of this study is the importance of strategizing how to make customers happy and comfortable in the services of young bumiputra insurance companies.

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana pelayanan dalam perusahaan asuransi umum Bumiputera muda 1967. Hal ini dapat dilihat dari sikap dan perilaku dari tokoh tokoh pekerja yang bersangkutan dengan perusahaan asuransi umum Bumiputera muda 1967 itu sendiri. Perusahaan asuransi dapat dinilai bagus dimata nasabah dengan melalui poin poin diantaranya adalah pelayanan. Pelayanan dalam sebuah perusahaan asuransi. Asuransi adalah salah satu instrumen yang penting untuk melindungi perusahaan tersebut. Jika perusahaan lalai dalam melayani nasabah, Maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan tersebut akan risiko finansial dalam kehidupan sehari-hari. Namun, pelayanan dalam perusahaan asuransi disetiap perusahaan dapat berbeda beda juga. Namun pelayanan dalam perusahaan asuransi umum Bumiputera muda 1967, tergolong sangatlah bagus. Hal ini dapat menyebabkan terjadinya ikatan yang baik antara nasabah dan para pekerja pada perusahaan asuransi Bumiputra muda 1967. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode wawancara mendalam sebagai alat pengumpulan data utama. Partisipan penelitian terdiri dari individu dari tiap tiap nasabah pengguna jasa asuransi umum bumiputera muda 1967, yang telah menggunakan atau mempertimbangkan asuransi. Data wawancara dianalisis dengan menggunakan metode analisis tematik untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pada perusahaan asuransi umum bumiputera muda 1967 sudah sangat baik. Tidak membeda bedakan atau mengelompok kelompokan nasabah, baik pelayanannya sera tiap tiap prosesnya tergolong sangat baik dan berjalan dengan normal. Penemuan ini memberikan wawasan yang bernilai dalam memahami bagaimana respon nasabah dalam pelayanan pada perusahaan asuransi umum bumiputera muda 1967. Implikasi dari hasil penelitian ini adalah pentingnya penyusunan strategi agar bagaimana caranya nasabah senang dan nyaman dalam pelayanan perusahaan asuransi bumiputra muda.

## **PENDAHULUAN**

Dalam kehidupan manusia, baik bagi kita menjalin silaturahmi antara setiap manusia. Baik yang berbda ras beserta agama. Senantiasa saling bahu membahu untuk membantu guna mewujudkan hasil yang kita mau. Tidak jarang dari kita sendiri bahkan sering mendapatkan pelayanan yang kurang baik, hal ini menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidak sukaan kita terhadap tempat tempat ataupun daerah daerah yang kita datangi cenderung meninggalkan pengalaman yang kurang mengenakkan. Bahkan dalam Qs. Al-Maidah ayat 2 ditegaskan kepada allah yang mana artinya ialah” tolong menolonglah kamu dalam kebijakan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam dosa dan permusuhan.

Pelayanan klaim dalam asuransi tentunya melibatkan langkah langkah apa dan bagaimana agar pengajuan klaim dapat diterima, dan pelayanan klaim yang didapatkan oleh nasabah tergolong baik. Pelayanan klaim dalam Asuransi merupakan aspek penting untuk melihat bagaimana citra perusahaan asuransi tersebut, hal ini memiliki pengaruh besar dikarenakan nasabah akan menyebarkan pengalaman pelayanan klaim seperti apa yang ia dapatkan dalam perusahaan asuransi tersebut.

Pelayanan klaim dalam perusahaan asuransi haruslah dapat memuaskan dan bisa diandalkan nasabah, hal ini dapat diperoleh jika nasabah mengikuti langkah demi langkah pengajuan klaim dalam pt. Asuransi umum bumiputera muda 1967.

## **LANDASAN TEORI**

### **Pengertian Pelayanan**

Secara etimologis, pelayanan dalam bahasa Yunani berarti melakukan segala sesuatu tanpa beban, sebab melayani bukanlah beban tetapi itu adalah sebuah kehormatan. atau dalam bahasa Inggris service, yang artinya memberikan diri untuk menolong orang lain. Pelayanan adalah tindakan, perilaku atau bahkan pekerjaan yang ditujukan oleh seseorang maupun sesuatu yang mempunyai tujuan yang berkaitan. tentang pemberian jasa, keadaan, adil, tepat, cepat dan memuaskan nasabah dalam konteks perasuransian. (*sensory stimuli*). Pelayanan adalah jembatan antara nasabah dengan perusahaan asuransi. Atau proses pemberian jasa dari perusahaan asuransi kepada nasabah setra calon nasabah asuransi.

Pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan didapat dari proses penginderaan terhadap objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan antar gejala yang selanjutnya diproses oleh otak. Kita dapat menyadari di sekeliling kita, termasuk sadar akan diri kita sendiri. pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus segala hal yang diperlukan orang lain.

A.S. Moenir A bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan.

Pelayanan menurut Suparlan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.

Dari beberapa pengertian pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu atau mengurus segala hal yang diperlukan orang lain.

Dalam memahami pengertian tentang pelaku usaha UUKP yang merupakan pelaku usaha yaitu perusahaan, korporasi, koperasi dan yang semisal dengannya. Jadi pengertian pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut luas sekali, karena pengertiannya tidak dibatasi hanya pabrikan saja, melainkan juga para distributor (dan jaringannya), serta termasuk para importir.

Pengertian pelaku usaha tercantum dalam Pasal 1: 3 Undang-Undang nomor. 8/1999 tentang perlindungan terhadap atau pengguna yang menjelaskan bahwa *“pelaku atau orang yang melakukan usaha ialah individu atau kelompok badan usaha yang berbentuk badan hukum ataupun yang tidak termasuk badan hukum yang ditetapkan atau bertempat dan melakukan suatu aktivitas tertentu di wilayah hukum negara RI, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”*

Terdapat sejumlah bentuk dari pelaku wirausaha atau para pengusaha diantaranya yaitu:

- a. Individu, ialah seorang atau perorangan yang melakukan suatu usahanya dengan tidak melibatkan orang lain atau seorang diri.
- b. Sedangkan untuk badang usaha, ialah kumpulan dari sejumlah orang yang melakukan suatu usaha. Dalam hal ini badan usaha dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok atau dua katagori diantaranya:
  - 1) Badan hukum, misalnya Perseroan Terbatas (PT).
  - 2) Yang tidak termasuk badan hukum, diantaranya firma atau sejumlah orang yang melakukan aktivitas usaha dengan cara insidental. Sebagai contoh yaitu pada saat banjir dan banyak mobil yang macet atau mogok kemudian ada sejumlah atau sekelompok orang yang menawarkan jasa untuk menolong kendaraan tersebut dengan sejumlah imbalan yang telah ditentukan nominal atau jenis barang nya.

Badan usaha tersebut harus memenuhi salah satu kriteria berikut:

- a) Didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia.
- b) Melakukan kegiatan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia.

Asuransi berasal dari kata insurance yang artinya pertanggungan. Asuransi merupakan suatu perjanjian antara tertanggung atau nasabah dengan penanggung atau perusahaan asuransi. Pihak penanggung bersedia menanggung sejumlah kerugian yang mungkin timbul dimasa yang akan datang setelah tertanggung menyepakati pembayaran uang yang disebut premi. Premi merupakan uang yang di keluarkan oleh tertanggung sebagai imbalan kepada penanggung.

Menurut undang-undang tentang usaha perasuransian UU Republik Indonesia No.2/1992 (2006 :177), Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih yang pihak penanggung mengikatkan diri pada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan pengantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung yang timbul akibat suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan sutau pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungan.

Menurut Herman Darmawi (2010:27) asuransi terdiri dari dua jenis yaitu :

- 1) Asuransi atas orang (*personal insurance*), yaitu asuransi yang objeknya orang atau penutupan asuransi atas individu-individu, dengan kata lain adalah asuransi yang berkaitan dengan individu. Adapun risiko yang ditanggung (peril) dalam asuransi atas orang adalah :
  - Kematian
  - Kecelakaan
  - Pengangguran, dan
  - Karena umur tua
- 2) Asuransi atas harta (*property insurance*), yaitu asuransi yang ditunjukan terhadap peril-peril yang mungkin menghancurkan properti atau harta kekayaan. Asuransi ini di Indonesia digolongkan sebagai asuransi kerugian.

Asuransi mempunyai manfaat bagi pihak tertanggung antara lain :

- Rasa aman dan perlindungan
- Asuransi dapat dijadikan sebagai tabungan dan sumber pendapatan
- Polis asuransi dapat dijadikan jaminan untuk mendapatkan kredit
- Pendistribusian manfaat

## METODOLOGI PENELITIAN



Jenis penelitian ini merupakan suatu penelitian observasi berjenis kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik, menganalisis data secara induktif dan metode wawancara. Sedangkan penelitian deskriptif dipilih karena jenis penelitian ini mencoba mencari deskripsi yang tepat dan cukup dari semua aktivitas, proses, dari objek penelitian. tujuan dalam penelitian ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki untuk mengetahui pandangan masyarakat terhadap asuransi.

Metodologi penelitian ini adalah strategi untuk mengeksplorasi pertemuan, objek, kondisi, pertimbangan, atau pada saat kejadian, paparan responden terhadap informasi tersebut. Lokasi penelitian dilakukan di Jl. Prof. H. M. Yamin No.41-V, Sidodadi, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara 20234 dan yang menjadi objek penelitian yaitu Nasabah asuransi umum bumiputra muda 1967. Penelitian ini dilaksanakan oleh peneliti dalam waktu satu hari tepatnya pada hari Rabu 13 Juni 2023. Penelitian dilakukan pada jam 11:00 - 16:00 WIB. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapat data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, sumber dan cara. Alur dan proses penelitian ini mengikuti skema penelitian kualitatif dengan observasi dan wawancara untuk memperoleh data primer serta dukungan data sekunder untuk melengkapi data.

Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Metode Observasi

Metode observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Metode ini digunakan untuk memperoleh data di lapangan yang berkaitan tentang bagaimana pelayanan pt. Asuransi umum bumiputera muda 1967 pada para nasabah dan calon nasabah.

#### 2. Metode Wawancara

Metode Interview (wawancara) adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu. Dalam

penelitian ini peneliti mewawancarai 5 nasabah pt. Asuransi umum bumiputera muda 1967

## TEMUAN KHUSUS

### Narasumber 1

Pedagang bernama bapak Mustafa, usia 42 tahun dan telah bekerja sebagai pedagang yang memiliki toko perlengkapan Muslim bernama Bin Faris di Blok R-19 MMTc. Beliau mengaku sudah menggunakan jasa asuransi kurang lebih selama 4 tahun. Dan dalam kurung waktu 4 tahun itu, beliau mengatakan bahwa pelayanan yang terjadi pada perusahaan asuransi ini tergolong cepat, dan kebetulan saya bisa dan dapat mengikuti langkah demi langkah bagaimana pengambilan klaim saat insiden Toko saya dibobol dan menyebabkan kerugian sebesar kurang lebih 3jt. Saat itu beliau tergolong jarang membayar premi maka klaim yang dapat dikeluarkan hanya sebesar 3jt. Dan semenjak kejadian tersebut, bapak mustafa lebih sering membayar premi.

### Narasumber 2

Bapak Andi, pebisnis berusia 27 tahun yang memiliki toko elektronik dan CCTV di Blok D-32. Toko ini telah beroperasi selama 5 tahun. Permasalahannya saat ini adalah masalah dengan customer. Bapak Andi memahami asuransi sebagai suatu bentuk proteksi dan telah menggunakan asuransi BPJS (asuransi kesehatan) untuk dirinya dan stok barang toko. Ia telah menggunakan asuransi selama 3 tahun, tetapi ia pernah merasakan kesulitan saat ingin melakukan klaim asuransi dan merasa takut akan penipuan.

### Narasumber 3

Bapak Iyan, pebisnis berusia 32 tahun yang memiliki toko frozen food bernama MMTc Frozen di Blok D-23. Toko ini sudah berjalan selama 3 tahun tanpa adanya permasalahan. Namun, Bang Iyan sendiri mendapatkan pengalaman pelayanan klaim yang baik karena mengikuti langkah langkah pengajuan klaim.

### Narasumber 4

Ibu Ike, seorang pebisnis berusia 45 tahun yang memiliki sepeda motor berjenis vario 150 dan mengasuransikan kendaraan tersebut, bu ike sendiri datang untuk mengajukan klaim dikarenakan kecelakaan, dan ia mendapatkan pelayanan klaim yang

baik, dan cepat. Dikarenakan bu ike sendiri yang rajin membayar premi bulanan untuk sepeda motornya.

#### Narasumber 5

Ibu Uli, seorang guru berusia 26 tahun yang memiliki kendaraan yaitu berupa mobil avanza putih, saat itu bu uli datang dan mendapatkan pelayanan klaim yang ramah dan cepat, dikarenakan mobilnya yang tertimpa plang indomaret saat parkir. Dan ia mendapatkan pelayanan klaim yang lumayan cepat dikarenakan selalu membayar premi tepat waktu.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Penelitian ini mengungkapkan bagaimana pelayanan klaim pada pt. Asuransi umum bumiputera muda 1967 kepada para nasabahnya. Hasil penelitian menunjukkan perbedaan dalam pelayanan klaim antara nasabah dikarenakan adanya nasabah yang tidak patuh atau tidak melengkapi langkah langkah pengajuan klaim atau baik dari pembayaran rutin preminya. Hal ini dapat menjadi pandangan nyata kita terhadap perusahaan tersebut, dan nasabahnya agar lebih bijak dalam mengikuti langkah demi langkah pengajuan klaim. Dan bagi para karyawan pt.asuransi umum bumiputera muda 1967, agar lebih ramah dan tetap cepat dalam mempertahankan respon pengajuan klaim nasabah.

Penemuan ini memberikan wawasan yang berharga bagi industri asuransi dalam memahami perencanaan pelayanan klaim khususnya bagi nasabah yang tidak mengikuti langkah demi langkah pengajuan klaim.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah masih banyak yang belum mengerti langkah langkah pengajuan klaim yang beik dan benar, hal ini bertujuan agar dikemudian hari, dapat mengurangi nasabah yang merasa tertipu dikarenakan pencairan dana klaim relatif sedikit. Hal ini tentu saja dampak dari ketidak eraturannya pembayaran premi serta tidak mengikuti langkah demi langkah pengajuan klaim, dan bisa saja adanya rekayasa kejadian yang menyebabkan klaim tidak keluar,(kesengajaan) pada oknum oknum yang jahat.

Berdasarkan temuan penelitian ini, beberapa saran dapat diajukan bagi industri asuransi dalam pelayanan klaim :

1. Peningkatan pemberian informasi dan edukasi: Penting untuk memberikan informasi yang jelas dan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana pengajuan klaim yang baik dan benar, agar nasabah kelak tidak akan merasa tertipu atau merasa bahwa pelayanan klaim diperusahaan tersebut tidak baik.
2. Pemanfaatan media sosial dan teknologi: membuat konten terkait bagaimana pengajuan klaim yang baik dan benar, serta bagaimana prakteknya. Hal ini sangat dibutuhkan kepada nasabah yang cenderung suka menonton dan tidak suka membaca. Memanfaatkan kedua platform ini untuk meningkatkan kesadaran tentang perlunya mengetahui bagaimana pengajuan klaim yang baik dan benar, dan menyampaikan informasi yang relevan secara digital dapat efektif dalam menjangkau mereka.

Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, diharapkan industri asuransi dapat menyampaikan pesan yang tepat dan melayani klaim nasabah, agar dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan para nasabah asuransi perusahaan tersebut.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Mukarom dan Laksana (2016:15) A.S. Moenir A  
Moenir (2002:6),

Dr. Meithiana Indrasari - 2019 , pemasaran dan kepuasan pelanggan  
Cellina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), 41.

Jalaluddin Rakhmat, Psikologi Komunikasi, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), h. 50.

Risty Widi Endah Yani, Ari Tri Wanodyo Handayani, Kiswaluyo, Hestieyonini Hadnyanawati, Surartono Dwiatmoko, Elyda Akhya Afida Misrohmasari - 2021

pelayanan klaim hal-156

Sarlito W. Sarwono, Pengantar Psikologi Umum, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h. 86.

Sumanto, Op. Cit., h. 53

Sumanto, Psikologi Umum, (Yogyakarta: CAPS, 2014), h. 52.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (Jakarta: t.p. 1999), 2.