



**ANALISIS KLAIM PASIEN COVID-19 PADA PRODUK
MiSMART HEALTH CARE SYARIAH MANULIFE
INDONESIA**

SKRIPSI

ANNISYA NURIVA HANDAYANI 1810116004

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2022**



**ANALISIS KLAIM PASIEN COVID-19 PADA PRODUK
MiSMART HEALTH CARE SYARIAH MANULIFE
INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

ANNISYA NURIVA HANDAYANI 1810116004

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2022**

PERNYATAAN ORISINILITAS

PERNYATAAN ORISINILITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Annisya Nuriva Handayani

NIM : 1810116004

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 27 Juni 2022

Yang Menyatakan



(Annisya Nuriva Handayani)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Annisya Nuriva Handayani
NIM : 1810116004
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Ekonomi Syariah
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Kebebasan Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul

Analisis Klaim Pasien Covid-19 Pada Produk MiSmart Health Care Syariah Manulife Indonesia

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 27 Juni 2022

Yang menyatakan,



(Annisya Nuriva Handayani)

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS KLAIM PASIEN COVID-19 PADA PRODUK MISMART HEALTH CARE SYARIAH MANULIFE INDONESIA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ANNISYA NURIVA HANDAYANI 1810116004

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 27 Juni 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Ade Nur Rohim, S.H.I., M.E.I., CDIF

Ketua Penguji



Prima Dwi Priyatno, B.A., M.E.

Penguji I



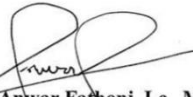
Mira Rahmi, S.E., MBA.

Penguji II



Dr. Dianwicakasih Arieffiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS.

Dekan



Muhammad Anwar Fathoni, Lc., M.A., CDIF.

Kepala Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 27 Juni 2022

Analysis of Covid-19 Patient Claims on Manulife Indonesia's MiSmart Health Care Products

By Annisya Nuriva Handayani

Abstract

Ownership of insurance is considered to be able to provide easier treatment and faster handling if infected with Covid-19 and protection of financial risks for the community. However, many people do not understand the system for implementing Covid-19 protection claims. The purpose of this study was to analyze how the process of submitting and paying claims for Covid-19 patients from Manulife Indonesia's MiSmart Health Care Syariah products was reviewed based on Islamic law Fatwa No.21/DSN-MUI/X/2001 and POJK No.69/POJK.05/2016 . The method used in this study is a descriptive qualitative method with a case study type. Data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. The data validity technique used triangulation and the data analysis technique used data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study can be concluded that there are 4 stages of MiSmart Health Care Syariah product claims, namely notification, document evidence, investigation, and payment of claims.

The implementation of Covid-19 patient claims on MiSmart Health Care Syariah products is also in accordance with Fatwa No.21/DSN-MUI/X/2001, namely Claims are paid according to the amount agreed at the beginning of the contract, Manulife Indonesia pays claims according to the premium amount, Manulife Indonesia is located as a fund manager (mudharib) for premiums paid by insurance participants while the customer is the owner of the money (shohibul mal) and fulfills its obligations by approving every claim submitted by the customer in accordance with the provisions of the policy, while according to POJK No.69/POJK.05 /2016, namely Manulife Indonesia makes payment of claims for Covid-19 patients in no more than 14 days, in collaboration with Admedika as an assessor and investigation of claims administration, submission of proof of claim documents in accordance with existing regulations and payment of claims will be made by the finance department of Manulife Indonesia.

Keywords: claims, Covid-19, sharia insurance.

Analisis Klaim Pasien Covid-19 Pada Produk MiSmart Health Care Syariah Manulife Indonesia

Oleh Annisya Nuriva Handayani

Abstrak

Kepemilikan asuransi dinilai dapat memberikan kemudahan perawatan dan penanganan yang lebih cepat jika terjangkit Covid-19 dan perlindungan risiko finansial bagi masyarakat. Akan tetapi banyak masyarakat yang belum memahami sistem pelaksanaan klaim perlindungan Covid-19. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis bagaimana proses pengajuan dan pembayaran klaim pasien Covid-19 produk MiSmart Health Care Syariah Manulife Indonesia ditinjau berdasarkan hukum islam Fatwa No.21/DSN-MUI/X/2001 dan POJK No.69/POJK.05/2016. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan jenis studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik validitas data menggunakan triangulasi dan teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan klaim produk MiSmart Health Care Syariah terdapat 4 tahap, yaitu pemberitahuan, bukti dokumen, penyelidikan, dan pembayaran klaim.

Pelaksanaan klaim pasien Covid-19 pada produk MiSmart Health Care Syariah juga telah sesuai dengan Fatwa No.21/DSN-MUI/X/2001 yaitu Klaim dibayarkan sesuai dengan jumlah yang disepakati dalam awal akad, Manulife Indonesia membayarkan klaim sesuai dengan besaran premi, Manulife Indonesia berkedudukan sebagai pengelola dana (mudharib) atas uang premi yang dibayarkan peserta asuransi sementara nasabah berkedudukan sebagai pemilik uang (shohibul mal) dan memenuhi kewajibannya dengan menyetujui setiap klaim yang diajukan nasabah sesuai dengan ketentuan polis, sedangkan menurut POJK No.69/POJK.05/2016 yaitu Manulife Indonesia melakukan pembayaran klaim pasien Covid-19 tidak lebih dari 14 hari, bekerjasama dengan Admedika sebagai penilai dan penyelidikan administrasi klaim, penyerahan bukti dokumen klaim sesuai ketentuan yang ada dan Pembayaran klaim akan dilakukan oleh bagian keuangan dari pihak Manulife Indonesia.

Kata kunci: asuransi syariah, Covid-19, klaim.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2021/2022

Hari ini Senin , tanggal 27 Juni 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Annisya Nuriva Handayani

No.Pokok Mahasiswa : 1810116004

Program : Ekonomi Syariah S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Analisis Klaim Pasien Covid-19 Pada Produk MiSmart Health Care Syariah Manulife Indonesia

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus* / ~~*Tidak Lulus*~~ *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Ade Nur Rohim, M.E.I.,CDIF.	Ketua	1.
2	Prima Dwi Priyatno, B.A.,M.E.	Anggota I	2.
3	Mira Rahmi, SE, MBA	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 27 Juni 2022

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Ekonomi Syariah S.1

Muhammad Aqwar Fathoni, Lc,
MA.,CDIF.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan atas karunia Allah SWT., atas segala limpahan rahmat, keberkahan, dan hidayah-Nya sehingga karya tulis yang berbentuk ini dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah di rencanakan. Penelitian ini dilaksanakan selama lima bulan dengan judul “Analisis Pelaksanaan Klaim Pasien Covid-19 Pada Produk MiSmart Health Care Syariah Manulife Indonesia”. Penyusunan skripsi ini adalah merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Dalam penulisan skripsi ini, Penulis menyadari banyak pihak yang telah membantu kelancaran dalam skripsi ini baik moril maupun materil. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

Ibu Mira Rahmi, SE., MBA selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, nasihat, serta arahan kepada penulis selama penyusunan penelitian skripsi ini. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terimakasih yang paling besar kepada kedua orang tua dan uti saya, yaitu Bapak Thomas Guntoro dan Ibu Frista Noviatun serta Almh. Ibu Maryatun yang penulis sangat cintai dan banggakan. Telah memberikan doa, dukungan, dan pengorbanan moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada pade, uti, dan kakung saya telah memberikan dukungan dan pengorbanan moril maupun materil.

Kepada sahabat saya Cantika Meisya, Kurnia Febriyanti, Fatimatuzzahra, Nurfitri Arsita, Lutvia Handiasti, dan Farestha Azra yang telah memberikan tempat untuk bercerita berkeluh kesah selama penyusunan skripsi ini. Teman-teman Ekonomi Syariah 2018 yang telah sama-sama berjuang serta saling membantu dalam segala hal yang afirmasi positif dan pembelajaran hidup dengan cara yang baik atau kurang baik.

Jakarta, 20 Mei 2022

Annisya Nuriva Handayani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
<i>Abstract</i>	vi
Abstrak	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Fokus Penelitian	7
I.3 Perumusan Masalah.....	8
I.4 Tujuan Penelitian.....	8
I.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
II.1 Penelitian Terdahulu	10
II.2 Landasan Teori	20
II.2.1 Asuransi Syariah	20
II.2.2 Klaim dalam Asuransi Syariah.....	29
II.3 Deskripsi Objek Penelitian.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
III.1 Metode Penelitian.....	34
III.2 Lokasi Penelitian	35
III.3 Objek, Subjek Penelitian, dan Sumber Data	35
III.3.1 Objek	35
III.3.2 Subjek.....	35

III.3.3 Sumber Data	35
III.4 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	36
III.4.1 Metode Wawancara.....	36
III.4.2 Metode Observasi.....	37
III.4.3 Dokumentasi.....	37
III.5 Teknik Validitas Data.....	37
III.5.1 Triangulasi Sumber Data.....	37
III.5.2 Triangulasi Sumber Teori.....	38
III.5.3 Triangulasi Teknik	38
III.6 Teknik Analisis Data	38
III.6.1 Reduksi Data	38
III.6.2 Penyajian Data.....	38
III.6.3 Kesimpulan/varifikasi	39
III.7 Riset Desain beserta Penjelasan	40
BAB IV HASIL PENELITIAN	43
IV.1 Kegiatan Wawancara.....	43
IV.1.1 Wawancara Staff Unit Asuransi Syariah Manulife Indonesia.....	43
IV.1.2 Wawancara <i>Head of Claim</i> Unit Produk Asuransi Syariah Manulife Indonesia	44
IV.1.3 Wawancara Nasabah MiSmart Health Care Syariah.....	45
IV.2 Kegiatan Observasi	46
IV.2.1 Observasi Kantor PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia	46
IV.2.2 Observasi Platform Sosial Media Manulife Indonesia.....	47
IV.2.3 Observasi Produk Asuransi MiSmart Health Care Syariah	49
IV.3 Dokumentasi.....	50
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	51
V.1 Proses Pengajuan dan Pembayaran Klaim Pasien Covid-19 Produk MiSmart Health Care Syariah	51
V.1.1 Pemberitahuan Klaim	53
V.1.2 Bukti Dokumen Klaim	54
V.1.3 Penyelidikan Klaim	58

V.1.4	Pembayaran Klaim	60
V.2	Kendala & Upaya Proses Klaim Pasien Covid-19 Produk MiSmart Health Care Syariah	63
V.2.1	Keterlambatan dalam proses pengajuan klaim asuransi	63
V.2.2	Ketidaklengkapan dokumen persyaratan pengajuan klaim	64
V.3	Implementasi Proses Klaim Pasien Covid-19 Produk MiSmart Health Care Syariah	65
V.3.1	Fatwa No.21/DSN-MUI/X/2001	65
V.3.2	POJK No.69/POJK.05/2016	68
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN		73
VI.1	Simpulan	73
VI.2	Keterbatasan	74
VI.3	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA		76
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Pemantauan Covid-19 DKI Jakarta Per 15 Juni 2022	1
Tabel 2 Ikhtisar Data Keuangan Asuransi Jiwa Syariah (Miliar Rp).....	3
Tabel 3 Laporan Keuangan PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Unit Usaha Syariah (Milyar Rp)	3
Tabel 4 Matriks Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 5 Bukti Dokumen Klaim Berdasarkan Sistem Pembayaran Klaim	57
Tabel 6 Data Nasabah Klaim Covid-19 Produk MiSmart Health Care Syariah ...	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Riset Desain Beserta Penjelasan	40
Gambar 2 Wawancara Staff Unit Asuransi Syariah Manulife Indonesia Ibu Ria Ashoca Dewi	44
Gambar 3 Wawancara Pimpinan Bagian Klaim Unit Produk Asuransi Syariah Manulife Indonesia Ibu Yulita Amambar	44
Gambar 4 Wawancara Nasabah MiSmart Health Care Syariah Bapak Andri	45
Gambar 5 Wawancara Nasabah MiSmart Health Care Syariah Bapak Syamsudin	46
Gambar 6 Area Customer Contact Center Manulife Indonesia	47
Gambar 7 Tampak Depan Area Customer Contact Center Manulife Indonesia...	47
Gambar 8 Instagram Manulife Indonesia.....	48
Gambar 9 Facebook Manulife Indonesia	48
Gambar 10 Twitter Manulife Indonesia.....	48
Gambar 11 Website Manulife Indonesia.....	49
Gambar 12 Produk Asuransi MiSmart Health Care Syariah	50
Gambar 13 Alur Proses Klaim Pasien Covid-19 Produk MiSmart Health Care Syariah.....	52