

**PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI SYARI'AH
TERHADAP NEGOSIASI NASABAH KLAIM PRODUK
TAKAFULLINK SALAM (STUDI KASUS PT TAKAFUL
KELUARGA PALEMBANG)**

SKRIPSI

Disusun Dalam Rangka Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H)

Oleh:

ILMA MALA PUTRI

NIM: 1521700074



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2019**



**KEMENTERIAN AGAMA KOTA PALEMBANG
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUMPROGRAM
STUDI HUKUM EKONOMI SYARI'AH**

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry, Kode Pos 30126 Kotak Pos: 54 Telp (0711) 362427 KM. 3,5 Palembang

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ilma Mala Putri
Nim : 1521700074
Jenjang : Sarjana (S1)
Judul Skripsi : Perspektif Hukum Ekonomi Syari'ah Terhadap Negosiasi
Nasabah Klaim Produk Takafullink Salama (Studi Kasus
PT Takaful Keluarga Palembang

Menyatakan, bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, April 2019
Saya yang menyatakan,



Ilma Mala Putri
NIM : 1521700074



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Telp. (0711) 352427 website.radenfatah.ac.id

PENGESAHAN DEKAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ilma Mala Putri
NIM/ Program Studi : 1521700074/ Hukum Ekonomi Syari'ah
Judul Skripsi : Perspektif Hukum Ekonomi Syariah terhadap Negosiasi
Nasabah Klaim Produk Takafullink Salam (Studi PT
Takaful Keluarga Palembang)

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)

Palembang, 16 Mei 2019



Dr. H. Romli Sa, MA.
NIP. 195712101986031004



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Telp. (0711) 352427 website.radenfatah.ac.id

PENGESAHAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ilma Mala Putri
NIM/ Program Studi : 1521700074/ Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **Perspektif Hukum Ekonomi Syariah terhadap Negosiasi Nasabah Klaim Produk Takafullink Salam (Studi PT Takaful Keluarga Palembang)**

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)

Pembimbing Utama

Dr. Holijah, SH, MH
NIP: 1972022022007102001

Palembang, 16 Mei 2019

Pembimbing Kedua

Fatah Hidayat S.Ag, M.Pd.I
NIP: 197507282003121002



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Telp. (0711) 352427 website.radenfatah.ac.id

Formulir D 2

Hal. : Mohon Izin Penjilidan Skripsi

Kepada Yth.
Bapak Wakil Dekan I
Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Raden Fatah
Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Kami menyatakan bahwa mahasiswa:

Nama : Ilma Mala Putri
NIM/ Program Studi : 1521700074/ Hukum Ekonomi Syari'ah
Judul Skripsi : **Perspektif Hukum Ekonomi Syariah terhadap Negosiasi Nasabah Klaim Produk Takafullink Salam (Studi PT Takaful Keluarga Palembang)**

Telah selesai melaksanakan perbaikan skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.


Demikianlah surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 16 Mei 2019

Penguji Utama,

Penguji Kedua


Dr. Rina Antasari, M.Hum

NIP.1963071219890320004


Syafran Afriansyah, M.Ag

NIP. 197004022000031003

Mengetahui,

Wakil Dekan I


Dr. H. Marsaid, MA
NIP.196207061990031004



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Telp. (0711) 352427 website.radenfatah.ac.id

SURAT KETERANGAN ACC REVISI UJIAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ilma Mala Putri
NIM/ Program Studi : 1521700074/ Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Perspektif Hukum Ekonomi Syariah terhadap Negosiasi Nasabah Klaim Produk Takafullink Salam (Studi PT Takaful Keluarga Palembang)

Telah selesai melaksanakan perbaikan skripsinya sesuai dengan semestinya dan bisa di jadikan sebagai salah satu syarat pendaftaran Yudisium dan Wisuda pada bulan 29 Juli 2019.

Demikianlah surat ini dibuat dengan sebenar-benarnya agar dapat dipergunakan sebaik-baiknya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 16 Mei 2019

Penguji Utama,

Dr. Rina Antasari, M.Hum

NIP.1963071219890320004

Penguji Kedua

Syafran Afriansyah, M.Ag

NIP. 197004022000031003

Mengetahui,

Ketua Prodi



Ilma Mala Putri, M.Hum

NIP.11061994032003



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Telp. (0711) 352427 website.radenfatah.ac.id

Formulir E.4

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ilma Mala Putri
NIM/ Program Studi : 1521700074/ Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Perspektif Hukum Ekonomi Syariah terhadap Negosiasi Nasabah Klaim Produk Takafullink Salam (Studi PT Takaful Keluarga Palembang)

Telah Diterima dalam Ujian Skripsi pada Tanggal, 16 Mei 2019

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing Utama	: Dr. Holijah, SH.,MH t.t
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Fatah Hidayat, S.Ag., M.Pd.I t.t
Tanggal	Penguji Utama	: Dr. Rina Antasari, M.Hum t.t
Tanggal	Penguji Kedua	: Syafran Afriansyah, M.Ag t.t
Tanggal	Ketua Panitia	: Dra. Atika, M. Hum t.t
Tanggal	Salasafaria	: Salasafaria, S.Ag., M.H t.t

MOTTO DAN PERSEMBAHAAN

Motto

Jkhlas adalah bab yang tak pernah usai hingga akhir usia

Persembahaan

Atas rahmat dan hidaya Allah azza wa jalla dan kekasih Allah Tauladanku skripsi ini ku persembahkan untuk :

- 1. Ayahanda tercinta Edy Sutrisman Syah yang selalu memberikan kasih sayang yang tak terbatas.***
- 2. Ibunda Terkasih dan Tercinta Hernani semoga engkau sallahu dalam keberkahan Allah azza wa jalla***
- 3. Kakakku tercinta Lika Muslimah serta adik tercinta Frima Zeni Eka Ramadhan.***
- 4. Semua teman-teman serjuanganku terkhusus Muamalah 2 angkatan 2015 yang ku sayangi***
- 5. Almamater Universitas Islam Negeri Raden Fatah yang kubanggakan***

ABSTRAK

Judul *Perspektif Hukum Ekonomi Syariah terhadap negosiasi nasabah klaim produk takafullink salam Studi PT Takaful keluarga Palembang*. Latar belakang yaitu berkembangnya lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah, seperti asuransi takaful keluarga. perlunya mengantisipasi timbulnya perselisihan yang mungkin dapat terjadi di hari mendatang. Karenanya negosiasi adalah alternatif yang tepat dalam penyelesaian suatu perselisihan. permasalahan pada penelitian ini ialah. 1). Bagaimanakah negosiasi nasabah klaim produk takafullink salam di PT takaful Keluarga Palembang. 2). Bagaimanakah perspektif hukum ekonomi syari'ah terhadap negosiasi nasabah klaim produk takafullink salam di PT Takaful Keluarga Palembang.

Metodologi penelitian ini adalah jenis penelitian menggunakan penelitian lapangan (*field Research*) yaitu penelitian yang langsung berhubungan dengan objek yang diteliti dengan alat pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi melalui tanya jawab beberapa objek, kemudian data tersebut dikelola dengan menguraikan permasalahan yang sejelas-selasnya lalu menarik suatu kesimpulan dari umum ke khusus.

Dari penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa 1). Negosiasi nasabah klaim produk takafullink salam terjadi dengan beberapa proses. Pada langkah awal dilakukan dengan merundingkan ulang kepada nasabah, bahwa apa yang diperselisihkan telah di jelaskan secara rinci pada polis asuransi. Hal tersebut kemudian dibuktikan dengan data awal akad antara nasabah dan perusahaan. Diikuti dengan proses perdamaian dengan cara kekeluargaan. 2). Dalam kajian hukum ekonomi syariah negosiasi nasabah klaim produk takafullink salam di PT takaful keluarga Palembang dengan nasabahnya telah mengikuti nilai nilai syari'ah. Indikator yang terlihat dari hasil lapangan ialah langkah perdamaian dengan syarat yang sama sama ikhlas (*'anta radhin*). Langkah yang dilakukan dalam menyelesaikan problem asuransi termaktub juga dalam Qur'an Surah, Al-Hujarat, Ayat 9.

Kata Kunci: Negosiasi, Nasabah, klaim

PEDOMAN TRANSLATERASI

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan No. 0543 b/u/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
ا	Alif	‘
ب	Ba	B
ت	Ta	T
ث	ša	š
ج	Jim	J
ح	ħa	ħ
خ	Kha	Kh
د	Dal	D
ذ	Žal	Ž
ر	Ra	R
ز	Zai	Z
س	Sin	S
ش	Syin	Sy
ص	šad	š
ض	ḍad	ḍ
ط	ṭa	ṭ
ظ	ẓa	ẓ
ع	‘ain‘....
غ	Gain	G

ف	Fa	F
ق	Qaf	Q
ك	Kaf	K
ل	Lam	L
م	Mim	M
ن	Nun	N
و	Wau	W
هـ	Ha	H
ء	Hamzah	..!..
ي	Ya	Y

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	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

Contoh:

- كتب -kataba
- فعل - fa'ala
- يذهب -yazhabu
- سئل -su'ila

b) Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan huruf	Nama
ى ... /	Fathah dan ya	Ai	a dan i
و... /	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كيف - kaifa

هول - haula

c) Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ى... ا... /	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ى... /	Kasroh dan ya	Ī	i dan garis di atas
و... /	Dammah dan waw	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

قال - qāla

رمي - ramā

قيل - qīla

يقول - yaqūlu

d) Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

1) Ta Marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau yang mendapat harkat fathah, kasroh dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

2) Ta' Marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

روضة الاطفال - raudatul al-atfal

المدينة المنورة - al-Madīnah al-Munawwarah

e) Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah tersebut.

Contoh:

ربنا - rabbanā

نزل - nazzala

f) Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال. Namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qomariah.

1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu. Pola yang dipakai ada dua, seperti berikut:

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

Kata sandang yang diikuti huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung. Contoh:

الرجل	- ar-rajulu
الشمس	- asy-syamsu
البدیع	- al-badi'u
السيدة	- as-sayyidatu
القلم	- al-qalamu
الجلال	- al-jalālu

g) Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan *opostrof*. Namun, hal ini hanya terletak di tengah dan akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

1) Hamzah di awal:

امرت	- umirtu
اكل	- akala

2) Hamzah ditengah:

تأخذون - ta'khuḏūna

تأكلون - ta'kulūna

3) Hamzah di akhir:

شيء - syai'un

النوع - an-nau'u

h) Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *huruf* ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan. Maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara, bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh:

وان الله لهو خير الرازقين - Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn.

فاوفوا الكيل والميزان - Fa aufū al-kaila wa al-mīzāna.

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI SYARIAH NEGOSIASI NASABAH KLAIM PRODUK TAKAFULLINK SALAM (STUDI PT TAKAFUL KELUARGA PALEMBAG)”**. Shalawat beserta salam semoga tetap tercurahkan pada suritauladan kita Nabi Muhammad SAW, serta para sahabat dan pengikut beliau sejak zaman dahulu hingga akhir zaman. Berkat usaha dan perjuangan beliau, kita berada dalam kehidupan yang terang seperti saat ini.

Penulis menyadari bahwa selama dalam proses penulisan skripsi ini, banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik dari pihak Fakultas, keluarga maupun sahabat-sahabat seperjuangan, ku ucapkan rasa terima kasih yang tulus dan setinggi-tingginya kepada:

1. Semua dosen (pengajar), yang telah berbagi ilmu sehingga penulis bisa menyelesaikan studi selama delapan semester serta memberikan dorongan moril selama penulis menjalani studi.
2. Prof. Drs. H. M. Sirozi, M.A. Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang beserta staf pimpinan lainnya yang telah membantu dan memberikan fasilitas penulis dalam belajar.

3. Prof. Dr. H. Romli., SA., M.A. selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang beserta staf pimpinan lainnya, para dosen dan karyawan yang telah memberikan yang terbaik berupa pelayanan, pengarahan dan bimbingan selama penulis menyelesaikan studi sampai menyelesaikan skripsi.
4. Dra. Atika, M.Hum. selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah dan Ibu Armasito, S.Ag., MH. selaku Sekertaris Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah Fakultas Syari'ah UIN Raden Fatah Palembang yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi.\
5. Dr, Holijah, SH, MH selaku Pembimbing Utama dan Bapak Fatah Hidayt, S.Ag, M.Pd.I selaku Pembimbing Kedua, yang telah banyak meluangkan waktu, untuk memberikan kontribusi tenaga dan pikiran, guna memberikan bimbingan petunjuk serta pengarahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
6. Mamang Alfari Akbar dan keluarga yang ikut berjuang bersamaku saat Memulai Kuliah.
7. PT Takaful Keluarga Palembang yang telah memberikan izin dan bantuan dalam penelitian penulis.
8. Sahabat-sahabat penulis, Dwi Evita Sari , Citra Intan Marlita, Rani Aprilianti , Meta Selviana, Arya Janaka, Amelia Sianti, dan Andesta yang selalu memberikan

motivasi dan bantuan-bantuan selama masa kuliah dan penyelesaian penulisan skripsi ini.

9. Teman-teman seperjuangan khususnya Muamalah 2 angkatan 2015.

10. Teman-teman KKN Kelompok 8, Osy Ike Maris, Lusi, Tia Paramita, dan teman pejuang skripsi, Ibu Nurlaili Handayani dan Bapak Syaiful Nasir tempat berbagi Ilmu dan pendukung semasa kuliah.

Atas bantuan, dukungan dan motivasi yang telah diberikan, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga segala bantuan yang telah Allah Balas dengan kebaikan yang berkah serta menjadi amal jariyah dan kelak diterima Allah azza wa jalla. dikemudian hari, aamiin.

Palembang, Maret 2019
Penulis,

Ilma Mala Putri
1521700074

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN DEKAN	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR MOHON IZIN PENJILIDAN	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR.....	xviii
DAFTAR ISI.....	xxii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Penelitian Terdahulu	10
E. Metodologi Penelitian	12
F. Sistematika Pembahasan	16

BAB II : TINJAUAN UMUM TENTANG NEGOSIASI NASABAH

KLAIM PRODUK TAKAFULLINK SALAM

A. pengertian	17
1. Negosiasi	17
2. Klaim	28
3. Nasabah	29

4. Produk Takafullink Salam.....	29
5. Asuransi	31
B. Konsep Dasar Asuransi Syariah	36
1. Pengertian Asuransi Syariah.....	37
2. Landasan Hukum Asuransi Syariah.....	40
3. Prinsip-prinsip Asuransi Syariah	43
4. Bentuk dan Akad Asuransi Syariah	48
C. Konsep Hukum Ekonomi Syariah.....	51
1. Pengertian Hukum Ekonomi Syariah.....	51
2. Dasar Hukum Negosiasi Dalam Hukum Ekonomi Syariah	53
3. Negosiasi Dalam Hukum Ekonomi Syariah	54

BAB III : PROFIL PT TAKAFUL KELUARGA PALEMBAN

A. Sejarah PT Takaful Keluarga Palembang	56
B. Visi dan Misi PT Takaful Keluarga Palembang	58
C. Konsep dan Filosofi PT Takaful Keluarga Palembang.....	59
D. Struktur Organisasi PT Takaful Keluarga Palembang	59
E. Produk PT Takaful Keluarga Palembang	62
F. Sistem Oprasional PT Takaful Keluarga Palembang	69

BAB IV: PERSFEKTIF HUKUM EKONOMI SYARIAH TERHADAP NEGOSIASI NASABAH KLAIM PRODUK TAKAFULLINK SALAM DI PT TAKAFUL KELUARGA PALEMBANG

A. Negosiasi Nasabah Klaim Produk Takafullink Salam Di PT Takaful Keluarga Palembang	73
---	----

B. Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Negosiasi Nasabah Klaim Produk Takafullink Salam Di PT Takaful Keluarga Palembang	83
--	----

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKA.....	92
----------------------------	-----------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	96
-----------------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	97
----------------------	-----------