ABSTRAK

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk menjawab prtanyaan apakah penyelesaian klaim asuransi yang diterapkan di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya sesuai dengan perspektif *maqaṣid shari'ah* dan dengan penerapan penyelesaian klaim tersebut apakah dapat meningkatkan kepercayaan nasabah produk takafulink salam terhadap pelayanan perusahaan.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat kualitatif, dengan mengambil judul "Analisis Penyelesaian Klaim Asuransi dengan Perspektif *Maqaṣid Shari'ah* dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Produk Takafulink Salam di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya". Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh melalui dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan wawancara langsung dengan sales manajer, admin, dan nasabah produk takafulink salam yang sudah mengajukan klaim di Kantor *Representatif Office* (RO) Prima Agency PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya. Sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber lain yang berkaitan dengan penelitian, data ini diperoleh dari buku, jurnal, skripsi maupun sumber lainnya. Analisa data yang digunakan adalah analisa deskriptif kualitatif dengan memberikan pemaparan gambaran mengenai situasi yang diteliti dalam bentuk uraian naratif.

Hasil penelitian ini adalah PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya telah sesuai dengan perspektif *maqaṣid shari'ah* pada penyelesaian klaim asuransinya dan telah berhasil meningkatkan kepercayaan nasabah produk takafulink salam terhadap kinerja perusahaan. Wujud kepercayaan nasabah terhadap kinerja perusahaan dibuktikan dengan sikap loyalitas nasabah dengan perusahaan.

Saran bagi PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya, hendaknya menciptakan suatu aplikasi terkait pengiriman barang bukti klaim agar dapat dilakukan dengan lebih cepat, sehingga memberikan kenyamanan lebih terhadap nasabah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id