

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Implementasi *Good Corporate Governance* Dalam Pelayanan Penyelesaian Klaim (Studi Kasus pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar)”, ditulis oleh Nimas Ayu Rahmadhani, 17403163167, Jurusan Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung, pembimbing Dr. Binti Nur Asiyah, M. Si.

Latar belakang penelitian ini adalah sektor perasuransian di Indonesia yang menunjukkan perkembangan signifikan. Hal ini menunjukkan tingkat kepercayaan terhadap lembaga perlindungan risiko cukup tinggi. Penerapan *good corporate governance* dilakukan dalam rangka menjaga pertumbuhan usaha secara berkelanjutan, meningkatkan nilai perusahaan dan cara agar perusahaan mampu bertahan dalam persaingan. Sehingga dengan adanya penerapan *good corporate governance* diharapkan bisa menjadi salah satu faktor rating perusahaan asuransi serta menjadi bahan pertimbangan bagi calon pemegang polis dalam memilih suatu perusahaan asuransi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi pelaksanaan prinsip-prinsip *good corporate governance* (1) transparansi, (2) akuntabilitas, (3) tanggung jawab, (4) independensi, (5) kesetaraan dalam pelayanan penyelesaian klaim pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah *person* dengan menggunakan sumber data wawancara kepala cabang, staff klaim, staff administrasi dan bagian keuangan, *place* dengan menggunakan sumber data observasi pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar, *paper* menggunakan sumber data berupa Dokumen Profil AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kurangnya penjelasan informasi yang lebih spesifik mengenai asuransi yang diberikan agen kepada pemegang polis, (2) Terjadinya *waiting list* karena banyaknya pemegang polis yang mengajukan klaim kepada AJB Bumiputera 1912, (3) Ketidaksihonestan/kurangnya persyaratan yang sudah ditentukan AJB Bumiputera 1912, (4) Hilangnya polis asuransi jiwa atau kwitansi bukti pembayaran premi.

Kata Kunci: *Good Corporate Governance*, Klaim, Asuransi Jiwa.

## ABSTRACT

Thesis with the title “Implementation of *Good Corporate Governance* in Claim Settlement Service (Case Study at AJB Bumiputera 1912 Blitar Branch)”, was written by Nimas Ayu Rahmadhani, 17403163167, Department of Sharia Accounting, Faculty of Economics and Islamic Business, IAIN Tulungagung, advisor Dr. Binti Nur Asiyah, M. Si.

The background of this research is the insurance sector in Indonesia which shows significant development. This shows that the level of trust in risk protection agencies is quite high. The implementation of *good corporate governance* is carried out in order to maintain sustainable business growth, increase company value and a way for the company to survive in competition. So that the implementation of *good corporate governance* is expected to be one of the rating factors for insurance companies as well as a consideration for prospective policyholders in choosing an insurance company.

The purpose of this study was to analyze the implementation of the principles of *good corporate governance* (1) transparency, (2) accountability, (3) responsibility, (4) independence, (5) fairness in claim settlement services at AJB Bumiputera 1912 Blitar Branch.

The method used in this research is a qualitative approach and descriptive research type. The data source used is *person* using interview data sources for branch heads, claims staff, administrative staff and finance department, *places* using observation data sources at AJB Bumiputera 1912 Blitar Branch, *papers* using data sources in the form of AJB Bumiputera 1912 Blitar Branch,

The results showed that (1) There was a lack of explanation of more specific information about insurance provided by agents to policyholders, (2) There was a *waiting list* due to the large number of policyholders who filed claims to AJB Bumiputera 1912, (3) Mismatch/lack of predetermined requirements AJB Bumiputera 1912, (4) Loss of life insurance policy or receipt of proof of premium payment.

Keywords: *Good Corporate Governance*, Claims, Life Insurance.