

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Abstrak .....	xv

### BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Penelitian.....	10
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	12
F. Manfaat Penelitian.....	13
G. Penegasan Istilah.....	14
H. Sistematika Penulisan Skripsi.....	15

## **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

A. <i>Good Corporate Governance</i> .....	17
B. Klaim.....	30
C. Asuransi Jiwa.....	36
D. Kajian Penelitian Terdahulu.....	41
E. Kerangka Konseptual.....	50

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	51
B. Lokasi Penelitian.....	51
C. Kehadiran Peneliti.....	52
D. Data dan Sumber Data.....	53
E. Teknik Pengumpulan Data.....	55
F. Teknik Analisis Data.....	57
G. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	58
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	59

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Paparan Data.....	61
B. Temuan Penelitian.....	72

## **BAB V : PEMBAHASAN**

A. Analisis Implementasi Pelaksanaan Transparansi Dalam Penyelesaian Klaim pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar.....	88
B. Analisis Implementasi Pelaksanaan Akuntabilitas Dalam Penyelesaian Klaim pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar.....	92
C. Analisis Implementasi Pelaksanaan Responsibilitas Dalam Penyelesaian Klaim pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar.....	96
D. Analisis Implementasi Pelaksanaan Independensi Dalam Penyelesaian Klaim pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar.....	101
E. Analisis Implementasi Pelaksanaan Kesetaraan Dalam Penyelesaian Klaim pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar.....	103

## **BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	106
B. Saran.....	107

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN