

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	4
1. Tujuan Penulisan	4
2. Manfaat Penulisan	4
BAB II KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN	
A. Kajian Teoritis.....	6
B. Kerangka Berpikir	15
C. Metodologi Penulisan.....	16

BAB III PEMBAHASAN

A. Deskripsi Kasus..... 18

B. Analisis Kasus 20

BAB IV KESIMPULAN

A. Kesimpulan 35

B. Saran-saran 36

DAFTAR PUSTAKA 37

LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 38

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Berfikir	16
Gambar III.1 Siklus Pengajuan Klaim Asuransi	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Pelaksanaan Observasi.....	39
Lampiran 2 Surat Persetujuan Pelaksanaan Observasi	40