

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur pengajuan klaim asuransi kecelakaan diri pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang adalah sebagai berikut: 1) kejadian klaim asuransi. 2) melaporkan kejadian klaim kepada agen atau penanggung. 3) mengisi formulir klaim dan memberikan persyaratan-persyaratan dokumen. 4) pemeriksaan validitas klaim asuransi. 5) survey klaim oleh penanggung atau *loss adjuster*. 6) kelengkapan dokumen klaim. 7) proses klaim asuransi oleh divisi klaim. 8) persetujuan klaim asuransi. 9) pembayaran klaim. 10) Klaim selesai.

2. Proses pengambilan keputusan terhadap diterima atau ditolaknya klaim nasabah pada produk kecelakaan diri harus melalui beberapa tahapan yaitu:

- 1) Meminta kelengkapan dokumen yang sudah ditentukan.
- 2) Mengecek dokumen klaim asuransi yang diberikan oleh tertanggung dengan memastikan polis asuransi yang diajukan dalam keadaan aktif.
- 3) Menyelidiki klaim tersebut mencurigakan atau tidak dengan mengecek fakta-fakta yang ada.
- 4) Peneliti lapangan akan melakukan survei ke lokasi kejadian atau memeriksa ke rumah sakit atau klinik.
- 5) Jika dokumen lengkap maka klaim akan diterima dan jika dokumen tidak lengkap maka klaim akan ditolak.

## **B. Saran-saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Perusahaan harus memberi informasi kepada peserta untuk melengkapi data atau dokumen dalam penyelesaian klaim

itu sangat penting agar tidak ada hambatan dalam proses pengajuan dan penyelesaian klaim.

2. Tertanggung harus memahami benar mengenai isi polis dan prosedur dalam pengajuan klaim asuransi kecelakaan diri sebelum menandatangani polis asuransi yang diberikan oleh perusahaan asuransi.