

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan tujuan dan hasil analisa pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang akan penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pengajuan klaim asuransi pada PT. Sun Life Financial Syariah Tangerang cukup sederhana. Dalam proses pengajuan klaim peserta harus mengisi formulir klaim dan dilengkapi dengan persyaratan atau dokumen pendukung. Bagian pelayanan klaim akan memproses pengajuan yang diajukan selama 15 (lima belas) hari kerja.
2. Kendala atau penghambat dalam proses pelayanan klaim disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya adalah SDM agen tidak professional, klaim peserta yang ditolak dan waktu pelayanan yang lama.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian, maka saran yang akan penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

### **1. Bagi Perusahaan**

- a. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Sun Life Financial Syariah Tangerang khususnya dalam melayani klaim agar lebih ditingkatkan lagi, dengan memperhatikan harapan-harapan peserta agar dapat terpenuhi. Sehingga akan memberikan citra yang melekat dihati para peserta dan peserta merasa puas.
- b. Hendaknya PT. Sun Life Financial Syariah Tangerang terus aktif dalam menjalankan dan meningkatkan SDM nya, sehingga semua pihak akan merasakan manfaat dan hasilnya dari keberhasilan dan pencapaian yang ditetapkan oleh PT. Sun Life Financial Syariah Tangerang.

### **2. Bagi Peserta**

- a. Sebelum menandatangani Surat Permintaan Asuransi sebaiknya calon peserta membaca dengan teliti dan

seksama seluruh isi dalam surat tersebut, apakah sudah lengkap dan benar sesuai dengan fakta yang ada. Kelengkapan dan kebenaran jawaban dalam SPA akan juga berperan dalam keputusan yang akan diambil atas klaim yang diajukan serta menentukan cepat atau lambatnya proses klaim.

- b. Peserta harus membaca polis dengan seksama, bukan hanya membaca saja, tetapi peserta perlu memahami isi polis tersebut. Misalnya kondisi apa saja yang termasuk dalam pertanggungan asuransi, penyakit tertentu yang tidak termasuk dalam penggantian asuransi, berapa besar uang pertanggungan, bagaimana bila peserta sebagai pembayar polis tidak sanggup membayar premi asuransi berikutnya dan sebagainya, sehingga ketika mengajukan klaim peserta akan memperoleh manfaat yang seharusnya diterima.

