

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari bab-bab diatas serta analisis atau pembahasan yang dilakukan penulis mengenai analisis penyebab penolakan klaim nasabah oleh perusahaan asuransi maka dapat disimpulkan:

1. Prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, hal-hal yang harus dilakukan jika terjadi suatu kecelakaan atau kerugian yaitu:
 - a. Tertanggung diwajibkan memberitahukan kecelakaan atau pencurian atas kendaraan bermotor yang dipertanggungkan kepada penanggung selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja sejak terjadinya kecelakaan atau pencurian tersebut

- b. Pemberitahuan yang dimaksud di atas dilakukan secara tertulis atau secara lisan yang diikuti dengan laporan tertulis kepada penanggung
- c. Dalam hal pencurian atau kerusakan kendaraan bermotor yang dipertanggungkan yang dilakukan oleh pihak ketiga yang dapat dijadikan dasar untuk penuntutan penggantian kerugian atau adanya tuntutan dari pihak ketiga yang harus dipikul oleh penanggung. Tertanggung wajib melaporkannya kepada penanggung dan mendapat surat keterangan dari pos polisi (pospol) setempat
- d. Khusus untuk kerugian total (total loss) akibat pencurian, tertanggung diwajibkan melaporkannya kepada penanggung dan mendapatkan surat keterangan dari polisi daerah (polda) setempat
- e. Mengisi formulir klaim dan melengkapi dokumen-dokumen pendukung.
- f. Penerimaan dokumen-dokumen pendukung klaim. Perusahaan akan menerima dokumen-dokumen klaim

dari bertanggung dalam batas waktu 14 hari kerja setelah pelaporan

- g. Validitas dokumen-dokumen pengajuan klaim.
 - h. Menyelidiki klaim tersebut mencurigakan atau tidak dengan mengecek fakta-fakta yang ada
 - i. Melakukan investigasi ke TKP atau survey lokasi kejadian.
 - j. Verifikasi data.
 - k. Pembayaran klaim.
2. Banyak sekali faktor yang menjadi penyebab klaim yang diajukan oleh nasabah ditolak oleh perusahaan asuransi. Beberapa faktor yang menjadi penyebab klaim ditolak pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang yaitu:
- a. Dokumen tidak lengkap
 - b. Yang diajukan tidak sesuai / tidak dijamin dalam polis
 - c. Nasabah kurang memahami isi polisnya
 - d. Administratif
 - e. Masa polis sudah habis

- f. Lama pengajuan klaim melebihi jangka waktu yang disepakati
- g. Premi belum dibayar
- h. Terjadi pemalsuan pengisian data pribadi saat pengajuan klaim
- i. Sebab kerugian atau kecelakaan direkayasa
- j. Tertanggung mempunyai hubungan dengan pelaku pencurian

Diantara beberapa faktor penolakan klaim yang disebutkan diatas, faktor yang sering terjadi atau menjadi penyebab utama klaim ditolak yaitu karena dokumen tidak lengkap.

3. Hasil SWOT penyebab penolakan klaim pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang bahwa penyebab penolakan klaim yang memiliki skor total faktor internal sebesar 3,25 dan skor total faktor eksternal sebesar 3,6 berada dalam sel 1, yaitu saat ini penyebab penolakan klaim pada asuransi kendaraan bermotor berada dalam kondisi *Growth* dimana kuadran tersebut merupakan situasi yang

sangat menguntungkan. Perusahaan tersebut memiliki peluang dan kekuatan sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Strategi yang harus diterapkan dalam kondisi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (*Growth Oriented Strategy*), dengan penerapan GOS tersebut perusahaan dapat memaksimalkan kekuatan yang dimiliki untuk merebut berbagai peluang yang ada sehingga tidak ada klaim yang ditolak oleh perusahaan.

4. Penyelesaian klaim yang dilakukan oleh PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang setelah terjadi penolakan klaim terhadap tertanggung yang mana kasusnya karena tidak memenuhi syarat klaim yaitu Pihak asuransi memberikan waktu kepada tertanggung untuk melengkapai persyaratan yang diajukan oleh pihak asuransi, dan jika sampai waktu yang telah diberikan oleh perusahaan berakhir dan tertanggung tidak menyelesaikan persyaratannya maka pihak asuransi akan menolak klaim yang diajukan

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan dilapangan yang telah penulis uraikan, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan: sebaiknya harus mensosialisasikan atau memberikan informasi yang sejelas-jelasnya mengenai prosedur pengajuan klaim agar memberikan kemudahan kepada nasabah dan untuk mengurangi terjadinya kesalahpahaman antara nasabah dengan perusahaan saat pengajuan klaim. Hal ini bertujuan agar nasabah dapat memahami apa saja dokumen-dokumen yang harus disiapkan, sehingga nantinya dapat mengurangi proses klaim ditolak akibat dokumen yang kurang lengkap saat pengajuan klaim.
2. Bagi nasabah: sebaiknya harus mengetahui isi dari polis asuransi yang dibeli, sehingga nasabah dapat memahami risiko apa saja yang ditanggung dan tidak ditanggung oleh perusahaan supaya mengurangi risiko klaim ditolak pada saat nasabah mengajukan klaim.