

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dapat menyimpulkan bahwasannya:

1. Proses pengajuan klaim dan Pembayaran Klaim pada Produk JMA AMMAR PT. JMA Syariah:
  - a. Klaim wajib diajukan secara tertulis kepada perusahaan
  - b. Berkas- berkas pengajuan klaim asli maupun fotocopy yang telah dilegalisir sebagaimana yang dimaksud pada pasal ini harus diterima secara lengkap dan benar oleh perusahaan dalam waktu 90 (Sembilan puluh) hari kalender terhitung sejak tanggal peserta mengalami musibah atau tanggal berakhirnya perjanjian asuransi peserta.

Apabila perusahaan tidak menerima berkas-berkas pengajuan klaim dalam waktu sebagaimana dimaksud pada butir b ayat 1, maka perusahaan berhak menolak klaim yang diajukan dan tidak berkewajiban membayar apapun terhadap kalim peserta dimaksud. kematian asli yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah setempat (kelurahahn/kecamatan), surat keterangan dari KBRI setempat dalam hal

pengajuan klaim pada produk JMA AMMAR ada beberapa dokumen yang harus dilengkapi seperti formulir pengajuan klaim yang telah diisi lengkap serta ditandatangani ahli waris, surat keterangan meninggal diluar negeri, surat keterangan dokter untuk klaim meninggal dunia yang menjelaskan secara terperinci sebab meninggal dunia peserta dari dokter atau rumah sakit yang merawat (jika meninggal dirumah sakit),copy ringkasan catatan medical record dari dokter yang merawat peserta selama perawatan di rumah sakit, surat keterangan mengenai sebab kecelakaan dari kepolisian (bila meninggal dunia karena kecelakaan atau meninggal tidak wajar). Perusahaan berhak untuk meminta dokumen/keterangan lain yang mungkin diperlukan, mengadakan penyelidikan atas sebab-sebab klaim peserta serta menunjuk dokter independent untuk melakukan penyelidikan secara medis dan memberikan rekomendasi kepada perusahaan.

## 2. SOP dalam pelaksanaan pembayarannya diantaranya :

- a. Pembayaran klaim dilakukan oleh perusahaan, apabila dokumen-dokumen yang dipersyaratkan sebagaimana yang tercantum didalam ketentuan polis ini, telah diterima secara lengkap dan benar dan disetujui oleh perusahaan.

- b. Pembayaran klaim diperhitungkan dengan semua kewajiban peserta yang tertunggak, jika ada.
- c. Pembayaran klaim dilakukan melalui bank ke rekening sebagaimana yang tertera dalam pengajuan klaim.
- d. Pembayaran klaim dilakukan 14 hari kerja setelah dokumen-dokumen yang dipersyaratkan sebagaimana dimaksud pada ketentuan polis ini telah diterima secara lengkap benar dan disetujui oleh perusahaan.
- e. Pembayaran klaim kepada peserta atau penerima manfaat dengan sendirinya membebaskan perusahaan dari tuntutan pihak manapun.
- f. Apabila dikemudian hari perusahaan menemukan adanya Tindakan pemalsuan terhadap dokumen klaim yang diajukan oleh peserta/ peserta penerima manfaat, maka perusahaan berhak untuk menarik Kembali pembayaran klaim yang telah diberikan.
- g. Biaya administrasi klaim menjadi beban peserta/ penerima manfaat.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil dari penelitian wawancara yang telah dilakukan langsung di PT. JMA Syariah Jakarta, maka sebagai bagian akhir dari tulisan ini penulis memberikan saran:

1. Bagi pihak PT. JMA Syariah agar bisa dipermudahkan lagi persyaratan untuk pengajuan klaimnya dan agar bisa lebih mengembangkan atau mempromosikan usaha bisnis produk terutama untuk produk asuransi meninggal dunia agar tidak mengalami penurunan dan mencari permasalahan apa yang membuat nasabah tidak tertarik untuk memilih produk ini dan agar produk ini tidak mengalami penurunan di kemudian hari.
2. Perusahaan memberikan informasi atau mensosialisasikan kegiatan procedural yang memproses klaim yang berlaku sesuai kesepakatan Bersama secara berkala. Dalam hal ini, untuk mengurangi terjadinya kesalahpahaman procedural klaim antara peserta dengan perusahaan. Kemudian dengan memberikan informasi secara berkala dapat mengurangi ketidaktahuan peserta dalam melakukan proses klaim, sehingga nantinya dapat mengurangi proses klaim yang ditunda akibat dokumen-dokumen yang kurang lengkap dalam mengajukan proses pengajuan klaim.