

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Proses klaim asuransi di Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency yaitu prosesnya meliputi pengisian formulir pengajuan klaim dengan rincian pemegang polis, termasuk dokumen asli, rekam medis, dan tagihan. Setelah diisi, formulir harus diserahkan ke PT Asuransi Takaful Keluarga atau melalui email untuk setiap jenis klaim.
2. Implementasi teknologi dalam penanganan klaim di Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency untuk saat ini teknologi yang digunakan Asuransi Takaful Keluarga belum dapat menangani klaim melalui aplikasi atau website tertentu yang dimiliki Asuransi Takaful Keluarga.
3. Faktor complain nasabah dalam klaim Asuransi di Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency yaitu: 1). faktor komunikasi eksternal kurangnya komunikasi antara nasabah dan pihak takaful yang menyebabkan ketidaktahuan informasi dan sarana komunikasi yang masih kurang, 2). faktor aspek sistem kurangnya prasarana pembayaran seperti pembayaran yang belum bisa dilakukan via indomart atau alfamart, 3). aspek manusia karena kurang profesionalnya staff saat nasabah menghubungi untuk mencari informasi.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diajukan penulis dari penelitian yang telah dilakukan antara lain :

1. Bagi Perusahaan

Asuransi Takaful Keluarga, agar dapat meningkatkan komunikasi dengan nasabah. Baik itu komunikasi secara langsung ataupun komunikasi tidak langsung antara nasabah dan pihak Asuransi Takaful Keluarga sehingga nasabah cepat mendapatkan informasi yang penting untuk mereka ketahui, meningkatkan sarana pembayaran premi dan komunikasi, serta lebih mengutamakan kepuasan nasabah. Bagi karyawan dapat mengetahui bagaimana bersikap dan menerima komplain nasabah dan lebih cepat dalam menanganinya.

2. Bagi Nasabah

Perlunya rasa kepercayaan dan keinginan nasabah untuk menggunakan produk dan jasa yang digunakan, lebih aktif untuk mencari informasi terhadap hal-hal yang memang penting untuk diketahui.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Karena keterbatasan waktu dan kemampuan penulis, penelitian ini hanya sebesar satu sampel. Maka untuk peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan dan menguatkan penelitian yang dilakukan penulis agar dapat di pergunakan dengan baik, dapat menjelaskan kembali faktor complain nasabah dalam cangkupan yang lebih luas.