

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah peneliti menguraikan dalam pembahasan tersebut mengenai “ANALISIS STRATEGI *HANDLING COMPLAINT* PESERTA ASURANSI DALAM PEMASARAN PRODUK UNIT LINK” (Studi kasus *Financial Advisor* PT AXA Mandiri Cabang BSI KCP Labuan). Maka dapat ditarik kesimpulan di antaranya :

1. Faktor penyebab terjadinya komplain peserta unit link lebih ke faktor eksternal, misalnya pada komunikasi yang terjalin antara *financial advisor* dan nasabah. *mis-selling* produk asuransi jiwa unit link. biasanya dilakukan oleh *financial advisor* dengan memberikan penjelasan yang kurang detail atau menjelaskan produk yang kurang rinci mengenai produk tersebut, *mis-buying* atau salah pembelian produk asuransi jiwa oleh nasabah yang mengakibatkan nasabah bingung akan premi asuransi jiwa yang terbilang mahal dibandingkan dengan produk asuransi jiwa pada umumnya dan mis-komunikasi antara *financial advisor* dan nasabah misalkan FA menyampaikan atau menjelaskan A, akan tetapi nasabah salah menangkap informasi dan menyimpulkan B. maka terjadilah kekeliruan yang membuat nasabah salah informasi, dan terjadilah komplain.

2. Strategi *handling complaint* peserta pada pemasaran produk unit link oleh *financial advisor* yaitu menyediakan informasi yang jelas terkait produk unit link di awal penjualan, menyediakan layanan yang mudah diakses oleh peserta baik melalui telepon, email atau *flatfrom digital* lainnya, penanganan keluhan melalui proses yang terstruktur dan menunjukkan komitmen perusahaan untuk memprioritaskan kepuasan peserta dengan menanggapi keluhan secara serius dan proaktif.”

B. Saran

1. *Financial advisor* PT. AXA Mandiri Cabang BSI KCP Labuan harus lebih menekankan komunikasi yang baik dan jelas, sederhanakan informasi tentang produk unit link agar lebih dipahami oleh calon nasabah. Hindari istilah dari teknis yang membingungkan.
2. Gunakan keluhan nasabah sebagai peluang untuk belajar dan meningkatkan layanan produk unit link bagi FA dimasa mendatang. Evaluasi proses dan kebijakan FA untuk menghindari terulangnya masalah yang sama di kemudian hari.