BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian memberikan gambaran yang realistis dan mendalam tentang fenomena yang diteliti. Hasil ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara tidak langsung, dan analisis dokumentasi yang cermat. Ini memungkinkan jawaban yang objektif atas masalah utama PT Asuransi Askrida Syariah dan gambaran singkat tentang keadaan perusahaan. Penelitian ini berfokus pada klaim gagal bayar yang terjadi antara bulan Juni dan Desember 2024 di PT XXZ di PT Asuransi Askrida Syariah. Staf klaim yang terlibat langsung dalam proses penyelesaian klaim tersebut adalah subjek penelitian ini. Penelitian ini mencapai kesimpulan berikut:

1. Faktor-faktor yang memengaruhi keterlambatan klaim. Penelitian ini menemukan bahwa dokumen PT XXZ yang belum lengkap bukan satu-satunya penyebab keterlambatan ada juga beban kerja pekerja yang tinggi, sistem kerja internal yang kurang terintegrasi, dan komunikasi yang kurang aktif antar divisi dan PT XXZ. Ini adalah alasan mengapa waktu lebih lama.

2. PT Asuransi Askrida Syariah memiliki prosedur yang jelas dan terstruktur. Proses ini masih menghadapi kendala administratif dan teknis dalam praktiknya. Proses seperti verifikasi dokumen, analisis klaim, dan pengambilan keputusan tidak berjalan secara efektif seperti yang diharapkan, terutama jika terjadi kesalahan dalam proses atau dokumen tidak memenuhi persyaratan.

3. Evaluasi internal telah dilakukan secara berkala setiap seminggu sekali, tetapi belum semuanya diterapkan secara menyeluruh di semua unit kerja. Perbaikan seperti lembur dan rotasi pekerjaan membantu sesaat, tetapi pembenahan yang lebih mendalam dan strategis diperlukan. Keterlambatan akan berulang jika perbaikan tidak dilakukan secara sistemik.

4. Kepercayaan peserta dan reputasi perusahaan terpengaruh langsung oleh keterlambatan penyelesaian klaim. Hasil penelitian ini bukan hanya informasi teknis tetapi juga peringatan penting bagi manajemen untuk memperbaiki masalah secara menyeluruh sambil mempertahankan nilai-nilai syariah sebagai dasar layanan mereka.

B. Saran

Hasil penelitian ini menyarankan beberapa hal untuk dipertimbangkan dalam rencana masa depan untuk meningkatkan kualitas pelayanan klaim dan memperkuat sistem kerja:

1. Optimalisasi sistem digital dan pelatihan SDM. PT Asuransi Askrida Syariah perlu memperbarui sistem klaim berbasis teknologi, termasuk integrasi digital antar divisi, dan melatih karyawan secara teratur untuk siap menghadapi banyak klaim tanpa kehilangan kecepatan dan akurasi layanan.

2. Memperkuat komunikasi dua arah dengan PT XXZ. Karena PT XXZ memainkan peran penting dalam proses awal klaim, penting bagi kami untuk membangun jalur komunikasi yang lebih terbuka dan efektif, baik melalui sistem notifikasi kelengkapan dokumen maupun jalur konsultasi teknis yang relevan dengan klaim.

3. SOP klaim yang lebih fleksibel dan evaluasi yang lebih menyeluruh diperlukan. SOP perusahaan harus disesuaikan dengan kondisi lapangan dan dievaluasi secara teratur untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga. Evaluasi harus menjadi forum diskusi di mana pelaksana lapangan dapat memberikan komentar mereka.

4. Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi peneliti berikutnya untuk melihat masalah keterlambatan penyelesaian klaim dari sudut pandang yang lebih luas, dengan melihat perusahaan asuransi syariah yang berbeda atau melihat bagaimana peserta berpartisipasi dalam proses klaim. Dengan solusi yang dihasilkan bisa lebih beragam.