

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi klaim Asuransi Kecelakaan Diri di PT Jasa Raharja Putera Branch Office Serang, dapat disimpulkan bahwa seluruh proses klaim telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam polis, prosedur operasional perusahaan, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1. Implementasi proses klaim Asuransi Kecelakaan Diri di PT Jasa Raharja Putera Branch Office Serang sudah dilaksanakan secara sistematis dan sesuai standar perusahaan, mulai dari tahap pelaporan klaim, pemeriksaan kelengkapan dokumen, verifikasi kebenaran data, hingga proses pencairan santunan kepada peserta atau ahli waris. Jenis santunan yang diberikan mencakup santunan meninggal dunia, cacat tetap, luka-luka, hingga biaya pemakaman. Perusahaan menunjukkan komitmen terhadap transparansi dan akuntabilitas dengan memberikan informasi yang jelas kepada pemegang polis mengenai besaran santunan yang diterima, yang ditentukan berdasarkan premi yang dibayarkan dan tingkat kerugian yang dialami.
2. Dalam pelaksanaannya masih ditemukan sejumlah kendala, di antaranya ketidaklengkapan dokumen yang diajukan peserta, keterlambatan pelaporan klaim, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur klaim Asuransi Kecelakaan Diri. Hambatan ini sering

3. memperlambat proses verifikasi dan pencairan santunan, sehingga mempengaruhi efektivitas pelayanan klaim.
4. Upaya perusahaan dalam mengatasi kendala dilakukan melalui berbagai langkah, seperti meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dan pemegang polis mengenai pentingnya kelengkapan dokumen, memperluas akses informasi mengenai alur klaim, serta memperkuat koordinasi dengan pihak rumah sakit, kepolisian, dan pihak terkait lainnya. Upaya ini bertujuan untuk mempercepat proses klaim, meminimalisir hambatan administratif, dan meningkatkan efektivitas pelayanan agar klaim dapat terselesaikan dengan lebih cepat, tepat, dan efisien.

B. Saran

Mengacu pada kesimpulan yang telah disampaikan, penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. PT Jasa Raharja Putera Branch Office Serang sebaiknya terus meningkatkan intensitas sosialisasi kepada masyarakat, terutama di daerah yang sulit dijangkau, agar pemahaman terkait prosedur klaim dan kelengkapan dokumen semakin merata. Meskipun perusahaan telah menerapkan sistem digital dan website, belum semua masyarakat mengetahui atau mampu mengakses layanan tersebut dengan optimal. Oleh karena itu, edukasi secara langsung tetap dibutuhkan untuk menjangkau kelompok masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi.
2. PT Jasa Raharja Putera Branch Office Serang juga perlu secara rutin menyampaikan informasi mengenai hak dan kewajiban peserta asuransi, serta jenis-jenis santunan yang tersedia. Hal ini penting

agar nasabah lebih memahami proses klaim, tidak merasa ragu saat mengajukan klaim, dan dapat menyiapkan dokumen yang diperlukan dengan benar.

3. Bagi nasabah, diharapkan lebih proaktif dalam memahami isi polis yang dimiliki, termasuk prosedur pengajuan klaim dan dokumen yang diperlukan, agar proses pencairan santunan dapat berjalan lancar dan tidak tertunda.
4. Bagi peneliti selanjutnya, perlu diketahui bahwa penelitian ini masih terbatas pada analisis yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi langsung, dan dokumen yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti. Oleh karena itu, disarankan agar cakupan penelitian diperluas, misalnya dengan meneliti kantor cabang lain atau membandingkan implementasi klaim di perusahaan asuransi berbeda, guna memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh dan mendalam terkait pelaksanaan klaim asuransi kecelakaan diri.