

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Dari analisis dan pembahasan di bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan tentang kinerja agen dalam membantu penyelesaian klaim asuransi jiwa syariah di Prudential Life Assurance cabang Cilegon adalah membantu melengkapi persyaratan dalam proses klaim seperti memberikan informasi atau petunjuk dalam mengisi formulir rawat inap ataupun rawat jalan, menyiapkan dokumen-dokumen sebagai persyaratan kelengkapan klaim, mengantar peserta ke *customer service* dan menunggu hasil verifikasi dan validasi hingga klaim keluar. Menurut Walid Nopriyansyah tugas agen dalam menjual atau memasarkan produk asuransi syariah, agen juga berkewajiban dalam melayani dan membantu nasabah yang bersangkutan berkaitan dengan berbagai hal terkait dengan asuransi, termasuk ketika peserta akan mengajukan klaim. Disinilah agen tidak hanya berperan dalam menjual produk asuransi tetapi sebagai *partner* dan juga konsultan bagi peserta yang bersangkutan. Dengan begitu kinerja agen dalam membantu penyelesaian klaim di PT. Prudential Life Assurance sesuai dengan teori Walid Nopriyansyah.

2. Klaim asuransi dibayarkan berdasarkan akad yang disepakati pada awal perjanjian. Klaim juga dapat berbeda dengan jumlah yang sesuai dengan premi yang dibayarkan. Jika klaim atas akad *tijarrah*' sepenuhnya merupakan hak peserta dan merupakan kewajiban perusahaan untuk memenuhinya, tetapi jika klaim atas *tabarru*' merupakan hak peserta dan merupakan kewajiban perusahaan, sebatas yang disepakati dalam akad.

B. Saran

1. Agen harus lebih detail dalam memberikan penjelasan tentang produk-produk asuransi jiwa syariah serta tata cara klaim agar peserta dapat mengetahui proses klaim dengan tepat
2. Bagi perusahaan, harus lebih aktif mengadakan *training* untuk agen agar benar benar menguasai tentang detail produk dan proses klaim
3. Bagi perusahaan, harus tetap menjaga kekuatan yang dimilikinya, yaitu harus tetap menjaga nama baik perusahaan yang sudah melekat pada *brand* dan *image* syariah, khususnya pada kualitas peningkatan layanan klaim
4. Untuk agen yang baru harus di damping oleh agen yang lebih senior ketika akan bertemu calon peserta yang akan membeli polis

5. PT. Prudential Life Assurance perlu mengadakan diklat tentang layanan klaim, agar mutu layanan dapat ditingkatkan oleh agen yang berkualitas
6. PT. Prudential Life Assurance perlu berkerjasama dengan lebih banyak rumah sakit agar layanan klaim lebih baik

LAMPIRAN-LAMPIRAN