

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis yang penulis lakukan, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan klaim yang mengalami peristiwa Ketika klaim terjadi, nasabah akan melaporkan kejadian klaim kepada perusahaan PT. Estika Jasatama Jakarta. Perusahaan pialang pun akan menerima dan mempersiapkan Dokumen-dokumen klaim sesuai polis/perjanjian yang berlaku. Setelah berkas sudah terlampir perusahaan pialang selaku tangan kanan / konsultan Asuransi Syariah akan mengajukan klaim kepada perusahaan penanggung dengan catatan berkas sudah valid. Selesai Loss Adjuster menghitung kerugian klaim nasabah, penanggung akan menghubungi perusahaan pialang sebagai konsultan dari nasabah. Klaim akan dibayar oleh perusahaan penanggung sebagai pemegang tanggung jawab penuh terhadap Asuransi tersebut, dengan catatan berkas komplet dan polis tidak habis kontrak. Paling lambat pembayarannya maksimal 2 minggu setelah kesepakatan bersama.
2. Pelayanan klaim nasabah yang sudah habis kontrak Ketika klaim terjadi dan kontrak sudah habis klaim tersebut tidak akan di cover oleh perusahaan penanggung karena klaim diluar waktu perjanjian. Perusahaan penanggung akan memeriksa Berkas-berkas tersebut sesuai dengan prosedur yang berlaku dan akan mengecek laporan pembabayaran premi, ketika premi

tidak dibayar / habis kontrak. Perusahaan penanggung akan menghubungi perusahaan pialang. Dan tidak akan mengcover / membayar klaim tersebut karena tidak sesuai dengan kesepakatan awal dan polis. Jika akan diperpanjang nasabah harus membayar premi yang sudah disepakati paling lambat pembayarannya maksimal 2 minggu setelah kesepakatan bersama dan jika polis tidak akan diperpanjang akan ada surat pemberitahuan dari perusahaan penanggung bahwa polis sudah di tutup.

## **B. Saran**

1. Dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas baik dari segi bukti langsung (tangible), empati (empathy), daya tanggap (responsibility), kehandalan (reliability), bagi nasabah. ( contoh jangan sampai perusahaan mengabaikan kelima aspek tersebut agar dapat memberikan manfaat bagi nasabah berupa rasa aman dan perlindungan yang dijanjikan untuk mendapatkan hak-hak nasabah seperti hak habis kontrak, hak klaim, dan juga hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik).
2. Dapat menghargai dan menerima masukan ( kritik atau saran ) yang sifatnya membangun baik itu dari agen maupun nasabah.