

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Kinerja agen asuransi pada produk siagakoe berdasarkan SOP, yaitu tugas agen yang utama menjual produk dan pelayanan pada seluruh segmen kecuali produk perbankan, broker. Seorang agen memasarkan dan menawarkan secara professional, etis dan benar dari sudut pandang kegiatan usaha dan mematuhi semua peraturan-peraturan seperti, kode etik jasa dan produk. Agen juga harus membantu dan meyelesaikan keluhan tertanggung terkait polis asuransi, dan membantu dalam pelayanan klaim. Peran agen sangat penting dalam meningkatkan nasabah asuransi syariah dan mempertahankan dalam pelayanan yang baik kepada peserta asuransi syariah. Agen asuransi di PT. Bumiputera Muda Cabang Serang sebagian besar menjalankan kinerjanya dengan baik, dan agen menjalankannya sesuai dengan SOP (Standard Operasional Procedure).

2. Agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim pada produk siagakoe berdasarkan SOP. Agen asuransi tidak hanya memasarkan produk asuransi dan menjelaskan secara detail, tetapi juga harus membantu nasabah dalam mengajukan klaim asuransi khususnya pada produk siagakoe seperti yang disebutkan dalam SOP PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda Cabang Serang agen harus membantu dan menyelesaikan keluhan tertanggung terkait polis asuransi dan juga membantu dalam pelayanan klaim. Diantaranya, membantu melengkapi persyaratan dalam proses pengajuan klaim, memberikan informasi atau petunjuk dalam mengisi formulir klaim, menyiapkan dokumen-dokumen sebagai persyaratan kelengkapan klaim, mengantar peserta ke *customer service* dan menunggu hasil verifikasi dan validasi hingga klaim keluar. PT. Bumiputera Muda Cabang Serang selalu membayarkan klaim pada nasabah sesuai dengan akad perjanjian.

## **B. Saran**

1. PT. Bumiputera Muda Cabang Serang hendaknya melakukan promosi melalui berbagai media untuk lebih memasyarakatkan pentingnya asuransi Siagakoe (Kecelakaan Diri) bagi masyarakat.
2. PT. BumiPutera muda Cabang Serang harus mengadakan training untuk agen agar benar-benar menguasai tentang detail produk dan proses klaim.