

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

##### **1. Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengajuan Klaim pada PT. Takaful Keluarga Cabang Serang.**

Berdasarkan proses melaksanakan pengajuan klaim yang telah dijelaskan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pengajuan klaim telah sesuai dengan standar operasional prosedur perusahaan, yaitu dengan memenuhi persyaratan pengajuan klaim dengan benar. Karena SOP untuk pengajuan klaim mengacu pada Syarat Umum & Khusus Polis Individu khususnya pada pasal 7, 7a dan 8.

## **2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektifitas Pengajuan Klaim**

Faktor-faktor yang mempengaruhi pengajuan klaim pada PT. Takaful Keluarga Cabang Serang adalah sebagai berikut:

- a. Sumber Daya Manusia
- b. Kesadaran Peserta
- c. Sarana & Prasarana

### **B. Saran**

1. Perusahaan pada saat memberikan informasi mengenai SOP sebaiknya harus memahami kondisi peserta yang ingin mengajukan pengajuan klaim sebab dengan memperhatikan kondisi peserta maka proses pengajuan klaim pun akan berjalan dengan lancar dan semua pihak dapat sama-sama memperoleh keuntungan.

Pada proses pengajuan sebaiknya staff lebih berhati-hati dalam pemproses klaim asuransi karena sekarang sudah banyak modus penipuan.