

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Menurut Muhammad Syakir Sula, Klaim merupakan *aplikasi* yang ditujukan pada peserta untuk memperoleh pertanggung jawaban atas kerugiannya yang tersedia berdasarkan perjanjian. Klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian tersebut.¹

Prosedur Pelayanan Klaim meliputi melengkapi formulir pengajuan klaim yang akan diajukan. Anda diharuskan untuk mengisi formulir lengkap dengan pemegang polis, seperti nomor ID, nomor anggota, nama pemegang polis, dsb.

Sertakan dokumen asli, rekam medis dan tagihan. Berdasarkan klaim yang diajukan, sertakan semua resep asli bersamaan dengan tagihan, rekam medis asli, fotokopi (dikeluarkan oleh dokter yang bersangkutan) dan dokumen-

¹ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah Life and General...*, h. 259.

dokumen pendukung lainnya untuk klaim rawat inap atau perawatan medis.

Sertakan semua dokumen yang diminta bersama dengan formulir pengajuan klaim. Ketika formulir pengajuan klaim sudah diisi dan semua dokumen yang dibutuhkan sudah lengkap, dapat diserahkan kepada Kantor Pemasaran dan Pelayan Asuransi Syariah (KPPAS) terdekat.

Adapun petunjuk teknis lainnya antara lain melengkapi formulir pengajuan klaim sesuai dengan jenis klaim. Anda diminta untuk mengisi dan melengkapi formulir pengajuan klaim yang kami sediakan yang sesuai dengan jenis klaim yang akan diajukan.

Melengkapi persyaratan dokumen pengajuan klaim. Berdasarkan klaim yang diajukan diminta melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dalam pengajuan jenis klaim yang anda ajukan.

Menyerahkan formulir pengajuan klaim beserta semua dokumen yang diminta sebagai persyaratan klaim yang diajukan. Ketika formulir pengajuan klaim sudah diisi

lengkap dan semua dokumen yang dipersyaratkan sudah lengkap, anda dapat menyerahkan kepada Kantor Pelayanan PT AJS Bumiputera.

Teknis administrasi prosedur penyelesaian klaim pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, sebagai berikut:

1. Proses pelayanan klaim akan dilakukan secara sentral terpusat di Kantor Pusat.
2. Pembayaran klaim dilakukan dengan System Direct to Clint.
3. KPPA akan mendapatkan konfirmasi dari Finance and Accounting Department jika klaim sudah dibayarkan.
4. Finance and Accounting Department akan membayarkan klaim dengan mengambil dana dari rekening sesuai jenis klaim yang akan dibayarkan (Dari Rekening Dana Tabarru' atau Rekening Dana Mudharabah).
5. Untuk klaim polis hilang pelayanannya ditiadakan, sehingga jika terjadi pengajuan klaim tanpa polis diwajibkan untuk membuat duplikat polis yang diajukan ke Kantor Pusat PT. AJS Bumiputera, Cq. Police Owner

Service and Billing Collection Department, tanpa terkecuali (Klaim hanis kontrak mapun tanpa penebusan).

6. Untuk mempercepat pelayanan klaim diatur dengan ketentuan:
 - a. Pengajuan semua jenis klaim dilakukan melalui Kantor Perwakilan Pelayanan asuransi.
 - b. Proses pengajuan asuransi masih menggunakan aplikasi eksisting/ BIL Syariah dan pengajuan dalam BIL Syariah tidak perlu menunggu surat keputusan persetujuan klaim.
 - c. Sambil menunggu e-doc claim (Aplikasi Berkas Klaim) selesai, semua berkas lengkap dan valid dikirim ke Kantor Pusat PT. AJS Bumiputera, Jalan W. Monginsidi 84-86 Kebayoran Baru, Jakarta Selatan.
 - d. Biaya transfer dana klaim secara reguler akan menjadi beban penerima, dipotong langsung dari dana klaim yang ditransfer ke Pemegang Polis atau Ahli Waris.
 - e. Waktu pelayanan pembayaran klaim yaitu maksimal

10 hari kerja setelah berkas diterima Kantor Pusat dan dinyatakan valid, untuk klaim meninggal dunia usia polis dibawah 3 tahun membutuhkan waktu untuk melakukan investigasi bilamana dilakukan.

- b. Terlampir persyaratan klaim dan blangko yang digunakan untuk proses administrasi klaim, yaitu:
 - a. SOP secara umum administrasi klaim.
 - b. Persyaratan Klaim
 - c. Checklist kertas kerja pemeriksaan klaim, wajib di isi oleh KPPA dan peneliti klaim Kantor Pusat.
 - d. Formulir/ blangko klaim (CLM. SYR 01 sd 07).
7. Proses Re-selling khusus diberlakukan hanya dari pengajuan klaim meninggal dunia habis kontrak dan pengembalian sebagai dana investasi dan tahapan belajar dimana pemegang polis atau ahli waris menghendaki membeli lagi produk Asuransi Jiwa Syariah dengan ketentuan:
 - a. Dalam pengajuan klaim di sertakan bukti copy SPAJ yang telah ditandatangani oleh calon pemegang polis

dan dinyatakan valid dari verifikasi underwriting Kantor Pusat dan di upload dalam aplikasi berkas klaim.

- b. Surat kuasa dari pemegang polis untuk transfer dana klaim dan pembayaran premi kontribusi.
- c. Dana klaim sebagian akan ditransfer ke rekening pemegang polis sesuai dengan surat kuasa dan ke rekening PT. AJS Bumiputera sesuai premi kontribusi SPAJ yang baru, namun demikian jika menggunakan virtual account maka akan ditransfer ke virtual account pemegang polis.
- b. Demi tercapainya visi dan misi , maka diminta kepada seluruh KPPA untuk memberikan sosialisasi dan pemahaman terhadap wakalah dan pemegang polis atas program pelayanan perusahaan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan yang telah diuraikan penulis sebelumnya, saran yang dapat penulis paparkan sebagai berikut:

1. Guna meminimalisir risiko prosedur penyelesaian klaim pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Serang, penulis berharap adanya *underwriter* di Kantor Cabang, guna lebih meningkatkan kualitas seleksi risiko karena yang dapat mengukur tingkat risiko tertanggung secara seksama, kemungkinan Kantor Cabang.
2. Kemudian untuk teknis proses penyelesaian klaim pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Serang cukup baik, akan tetapi guna mengoptimalkan mekanisme klaim secara teknis PT. Asuransi Jiwa Syariah menambahkan metode pencarian klaim, seperti melalui aplikasi dompet elektronik, semisalnya Go-Pay, Ovo, Dana, dsb, atau melalui gerai alfamaret dan Indomaret, guna meningkatkan minat nasabah karena penulis pernah mendapati beberapa aplikasi jual beli, seperti emas kini dapat dicairkan secara online.

Hanya sekian yang dapat penulis paparkan dalam penelitian ini, apabila ada salah-salah kata, maupun kekurangan dalam penelitian ini, itu semua murni karena

kesalahan, kekurangandan dan keterbatasan penulis, oleh karena itu penulis berharap agar dapat dimaklumi sebesar-besarnya.