BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi)

   Prosedur penyelesaian klaim asuransi takaful dana pendidikan (Fulnadi) melewati beberapa tahap yaitu: jika ingin mengajukan klaim, peserta asuransi bisa menghubungi agen atau datang langsung ke kantor. Peserta asuransi bisa menghubungi agen atau datang langsung ke kantor. Peserta asuransi harus melengkapi data diri syarat-syarat dokumen klaim yang dinutuhkan. Setelah dokumen lengkap maka petugas asuransi akan mengajukan klaim ke kantor RO atau kantor pelayanan, data diperiksa, dana tabungan diperiksa apakah sudah cukup. Jika semua data sudah lengkap maka kantor layanan kan meberikan data ke kantor pusat dan jika data tersebut sudah benar, maka kantor pusat akan memverifikasi dan klaim dapat dikirim ke rekening peserta.

2. Faktor-faktor penghambatan saat pelaksanaan klaim dan cara mengatasi hambatan tersebut

   Hambatan pelaksanaan klaim PT. Asuransi Takaful Keluarga Searang seringkali mengalami hemabatan

diantaranya adalah ketidaklengkapan dokumen seperti hilangnya data seperti hilangnya kuitansi terakhir pembayaran, ketidakjelasan kartu identitas diri. Hilangnya polis juga menjadi hambatan dalam penyelesaian klaim. Namun dari beberapa hambatan tersebut pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga dapat mengatasinya dengan memberikan waktu kepada peserta klaim untuk melengkapi data yang terhambatan, dan jika polis peserta hilang pihak asuransi memberikan kemudahan dengan meminta surat kehilangan dari pihak kepolisian setempat.

3. Hasil analisis SWOT terhadap penyelesaian klaim asuransi produk Takaful Dana Pendidikan:
   a. Dengan prosedur yang diberikan perusahaan sangat jelas dan sangat memnudahkan tertanggung.
   b. Prosedur klaim dapat mempermudah divisi klaim namn hanya saja tidak semua peserta memahami prosedur yang berlaku.
   c. Penyelesaian klaim untuk proses pengambilan keputusan perusahaan bekerjasama dengan kepolisian untuk mempermudah divisi klaim dengan survey ke lokasi mencari fakta.

B. Saran

a) Perusahaan harus memberitahukan peserta untuk kelengkapan data dalam penyelesaian klaim itu sangat

penting, dan jika perlu catatkan secara khusus prosedur dalam penyelesaian prosedur dalam penyelesaian klaim.

b) Bagi peserta jagalah dan simpan baik-baik bukti kuitansi dan polis, dan bagi calon nasabah maupun masyarakat jangan takut berasuransi oleh karena masalah klaim, karena perusahaan asuransi, terutama PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang betanggungjawab sepenuhnya karena klaim merupakan hak peserta.