

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil Perusahaan

PT Asuransi BRI *Life* dikenal dengan nama BRI *Life*, didirikan oleh Dana Pensiun Bank Rakyat Indonesia tanggal 28 Oktober 1987, dengan izin usaha diperoleh dari Menteri Keuangan berdasarkan SK Menteri Keuangan RI Nomor Kep-181/KM. 13/1988 tanggal 10 Oktober 1988 dan Akta Pendirian dari notaris Ny Poerbaningsih Adi Warsito No.116. Pada awal pendiriannya, BRI *Life* dibentuk untuk memenuhi kebutuhan serta melengkapi pelayanan kepada nasabah perbankan BRI, khususnya nasabah kredit kecil Bank Rakyat Indonesia (BRI) melalui perlindungan Asuransi Jiwa Kredit.

Dalam perkembangannya, setelah melihat besarnya peluang pengembangan bisnis asuransi seperti:

Asuransi Jiwa, Kesehatan, Program Dana Pensiun, Kecelakaan Diri, Anuitas dan Program Kesejahteraan Hari Tua. BRI *Life* mulai meluaskan pelayanan dan menambah pasar di luar BRI dengan menawarkan dan layanan asuransi kepada masyarakat luas baik individu maupun kumpulan.

BRI *Life* merupakan salah satu Asuransi Jiwa Nasional terdepan di Indonesia dan telah hadir di 33 Kantor Penjualan Konvensional dan 11 Kantor Penjualan Syariah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh lapisan masyarakat yang tersebar di seluruh Indonesia. BRI *Life* memiliki beragam produk unggulan yang siap menjawab kebutuhan asuransi terbaik anda meliputi produk Asuransi Jiwa Kredit (AJK), Individu, Korporasi, DPLK, Syariah *Bancassurance* dan Asuransi Mikro.

Upaya pengembangan bisnis Perusahaan juga telah dilakukan melalui penambahan saluran distribusi

dengan membentuk Unit Bisnis *Bancassurance* dengan menjalin kerjasama dengan Perbankan.

Dasar Hukum Pendirian

Akta Pendirian Nomor 116 tertanggal 28 Oktober 1987. Akta Nyonya Poerbaningsih Adi Warsito. Sarjana Hukum. Notaris di Jakarta, disahkan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor CJ.6645.HT.01.01.TH.88 tanggal 02 Agustus 1988 dimuat dalam Berita Negara Republik Indonesia Nomor 21 Tanggal 04 September 1990, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 3188 Tahun 1990: Telah mengalami beberapa kali perubahan. Perubahan terakhir Akta Nomor 49 tertanggal 15 Agustus 2008. Akta Nyonya Either Mercia Sulaiman. Sarjana Hukum. Notaris di Jakarta, disahkan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU.80551.AH.01.02.Tahun 2008, dimuat dalam Berita Negara Republik Indonesia Nomor 48 Tanggal 16 Juni 2009, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 15842 Tahun 2008, Nomor Pokok Wajib Pajak Nomor

01.3j4.064-io61.000. Tanda Daftar Perusahaan Nomor 09.03.1.65253.01 di Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Kecil, Menengah & Perdagangan Jakarta Selatan. Akta No. 31 tertanggal 23 Februari 2017 Akta Nyonya Fathiah Helmi, Sarjana Hukum, Notaris di Jakarta, disahkan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor: AHU. AH.01.03.0088684 tanggal 27 Februari 2017.

Kepemilikan

- Bank Rakyat Indonesia (91,001%)
- Yayasan Kesejahteraan Pekerja Bank Rakyat Indonesia (8,999%)

Modal Dasar

- Rp. 300.000.000.000 (Tiga Ratus Miliar Rupiah)

Modal Ditempatkan dan Disetor Penuh

- Rp. 220.000.000.000 (Dua Ratus Dua Puluh Millar Rupiah)

Jaringan Usaha

- Kantor Penjualan yang tersebar di pulau Jawa, Bali, Sumatera, Kalimantan dan Sulawesi.¹

Produk BRI *Life*

- DASETERA (Dana Sehat Sejahtera)
- DAVESTERA (Dana Investasi Sejahtera)
- DAVESTERA Optima Syariah (Dana Investasi Sejahtera) Optima Syariah

2. Budaya Kerja

➤ ***”Integrity”***

Senantiasa berfikir, berkata dan berperilaku terpuji menjaga kehormatan dan taat aturan.

➤ ***”Professionalism”***

Berkomitmen bekerja tuntas dan akurat dengan kemampuan terbaik dan penuh tanggung jawab.

➤ ***“Trust”***

Membangun keyakinan dan saling percaya diantara para *stakeholders* demi kemajuan perusahaan.

¹[Http:brilife.co.id/](http://brilife.co.id/), pada hari minggu, tanggal 31 januari 2021, pukul 9.30 WIB.

➤ ***”Innovation”***

Mendayagunakan kemampuan dan keahlian untuk menemukan solusi dan gagasan baru untuk menghasilkan produk/kebijakan dalam menjawab tantangan permasalahan perusahaan.

➤ ***”Customer Centric”***

Senantiasa memberikan pelayanan dengan sepenuh hati.²

3. Visi dan Misi

Visi

- Menjadi perusahaan asuransi jiwa yang terpercaya dan terkemuka.

Misi

- Melaksanakan bisnis asuransi jiwa secara profesional
- Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang luas.

²[Http:brilife.co.id/](http://brilife.co.id/), pada hari minggu, tanggal 31 januari 2021, pukul 10.00 WIB.

- Memberikan nilai tambah kepada seluruh “*Stakeholders*”³

4. Struktur Dan Manajemen Perusahaan

1. Struktur Organisasi

a. Dewan Komisaris

- Muhammad Syafri Rozi (Komisaris Utama)
- Eko Wahyu Andriastono (Komisaris Independen)
- Premita fifi Widhiawati
- Mulabasa Hutabarat

Tugas dewan komisaris adalah memberikan pengarahan dan nasehat kepada direksi atau direktur dalam menjalankan tugasnya dan melakukan pengawasan atas kebijakan direksi dalam menjalankan perusahaan.

³[Http:brilife.co.id/](http://brilife.co.id/), pada hari minggu, tanggal 31 januari 2021, pukul 10.15 WIB.

b. Direktur Utama

➤ Rianto Ahmadi

Bertugas memutuskan dan menentuian peraturan serta kebijakan tertinggi perusahaan.

c. Direktur Keuangan Dan Umum

➤ M. Sodo Harisetyanto

Bertugas untuk merencanakan, mengelola serta meramalkan beberapa aspek perusahaan termasuk perencanaan umum perusahaan.

d. Direktur Operasional Dan TI

➤ Ansar Arifin

Bertugas merencanakan, melaksanakan, mengawasi seluruh pelaksanaan operasional perusahaan, membuat standar perusahaan mengenai semua proses operasional, proyek dan kualitas hasil produksi dan juga bertugas

untuk mengawasi semua fungsi TI (Teknologi Informatika) yang ada di perusahaan.

e. Direktur Pemasaran

➤ Fabiolan Sondakh

Bertugas untuk membuat, merumuskan, menyusun dan menetapkan konsep serta rencana umum perusahaan, mengarahkan dan memberikan kebijakan/keputusan atas segala rancang bangun dan implementasi manajemen pemasaran, penjualan dan promosi ke arah pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.

f. Direktur MSDM Dan Kepatuhan

➤ Khairi Setyawan

Bertugas mengkoordinasi semua kegiatan manajemen sumber daya manusia dalam perusahaan untuk memaksimalkan

penggunaan sumber daya manusia secara strategis seperti kompensasi karyawan, rekrutmen, kebijakan personalia dan kepatuhan terhadap peraturan.

g. Direktur Bisnis Asuransi Korporasi Dan Syariah

➤ Sugeng Sudibjo

Bertugas untuk membuat ide, memperbaharui serta menciptakan inovasi-inovasi baru asuransi, dan juga mempertahankan kesyariahan produk.⁴

B. Pembahasan

1. Penelitian Polis

Setelah menerima pemberitahuan tentang adanya laporan klaim dari *Bancassurance Financial Advisor* (BFA) BRI *Life*, maka divisi klaim melakukan pemeriksaan berupa polis, bukti pembayaran premi,

⁴[Http:brilife.co.id/](http://brilife.co.id/), pada hari minggu, tanggal 31 januari 2021, pukul 10.30 WIB

formulir pengajuan klaim, dan verifikasi klaim dengan memperhatikan berikut :

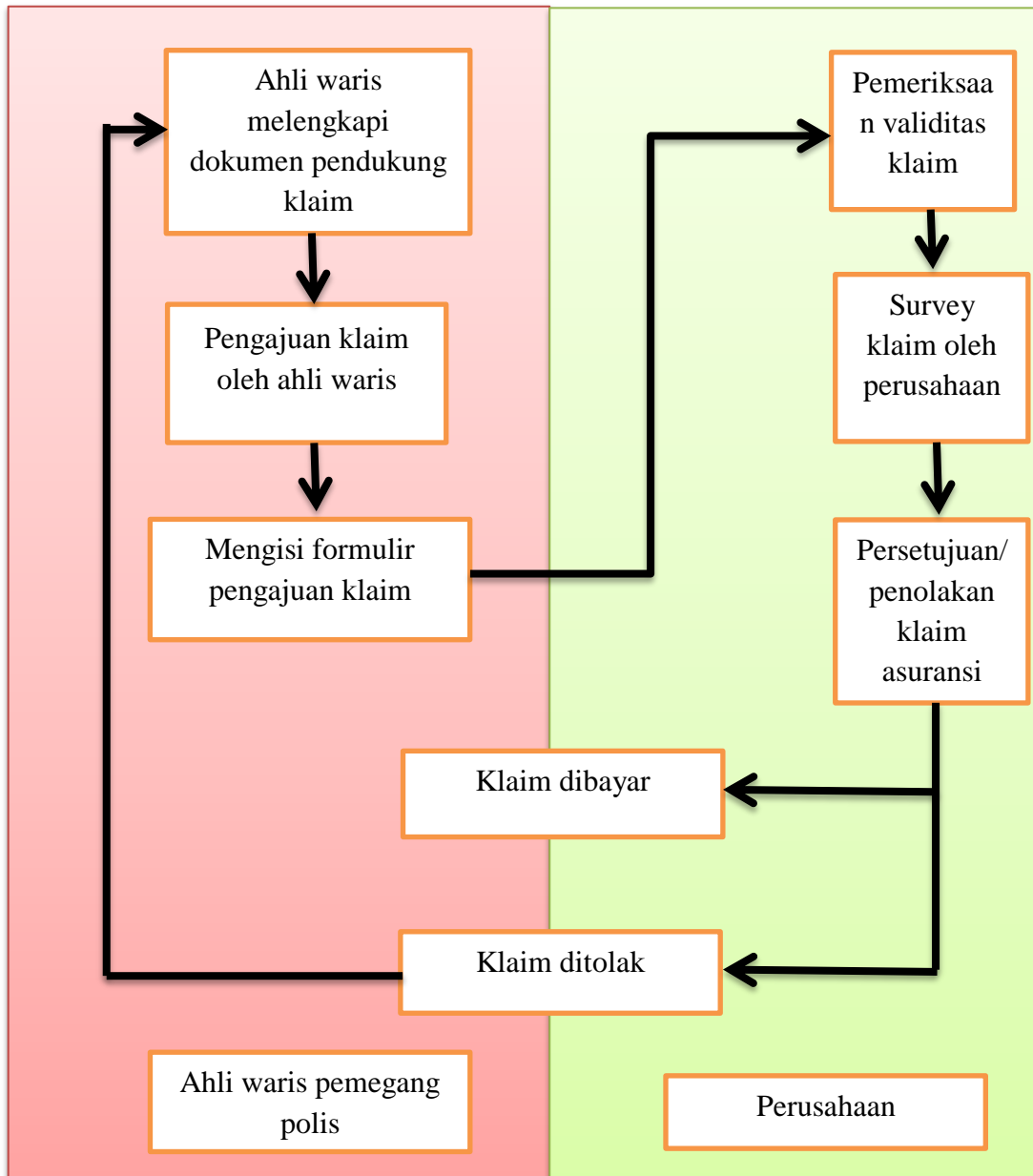
- a. Menyelidiki klaim tersebut mencurigakan atau tidak
- b. Melakukan invrstigasi ke lapangan atau TKP (jika dibutuhkan)
- c. Jika ditemukan kejanggalan, klaim bisa ditolak.

Prosedur penyelesaian klaim pada produk Davestera Optima Syariah pada perusahaan BRI *Life* Cabang Pandeglang, dapat dinarasikan melalui skema yang tertera dalam gambar di bawah ini.⁵

⁵TB Kiki, *Bancassurance Financial Advisor* (BFA BRI *Life* Cabang Pandeglang, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 25 januari 2021.

Gambar 4.1

Skema penyelesaian klaim Davestera Optima

Syariah BRI *Life* Cabang Pandeglang

Pada skema gambar di atas ahli waris pemegang polis terlebih dahulu melengkapi dokumen-dokumen pendukung pengajuan klaim setelah melakukan pelaporan klaim. Setelah melengkapi berkas yang dibutuhkan untuk pengajuan klaim, kemudian ahli waris pemegang polis mengajukan klaim di kantor *BRI Life* Cabang Pandeglang serta mengisi formulir pengajuan klaim. Selanjutnya pengajuan klaim tersebut diproses oleh perusahaan dengan terlebih dahulu melakukan pemeriksaan validitas klaim yang diajukan. Setelah melakukan pemeriksaan validitas klaim dan tidak ada masalah, pihak perusahaan melakukan investigasi ke lapangan jika dibutuhkan. Tahap terakhir yaitu penerimaan atau penolakan pengajuan klaim. Pengajuan klaim diterima jika tidak ada kejanggalan dalam proses pengajuan klaim, maka klaim akan segera dibayar oleh perusahaan. Tetapi jika ahli waris tidak melengkapi dokumen-dokumen pendukung klaim atau adanya pemalsuan data ketika

mengisi formulir polis pada saat pendaftaran asuransi dan juga pemalsuan data ketika pengajuan klaim, maka klaim tidak dibayar atau ditolak. Perusahaan akan menghubungi ahli waris pemegang polis jika adanya penolakan klaim sementara yang diakibatkan tidak lengkapnya dokumen-dokumen pendukung klaim. Setelah itu, ahli waris harus segera memenuhi dokumen tersebut untuk mengajukan klaim kembali kepada perusahaan sesuai dengan prosedur yang ada.

2. *Standard Operating Procedure (SOP) Penyelesaian Klaim*

Secara umum SOP (*Standard Operating Procedure*) penyelesaian klaim pada perusahaan *bancassurance* sama dengan perusahaan asuransi syariah ada sedikit perbedaan antara perusahaan *bancassurance* dengan perusahaan asuransi syariah. Pada *bancassurance* peserta akan mendapat manfaat lain dari pihak asuransi maupun dari pihak bank. Dan juga untuk pengajuan klaim pada *bancassurance* sama

dengan proses pengajuan klaim di perusahaan asuransi syariah, hanya saja jika pada perusahaan asuransi syariah biasa peserta langsung berurusan dengan pihak asuransi. Sedangkan, pada *bancassurance* peserta bisa dibantu oleh pihak bank dalam pengajuan klaim.

Berikut SOP penyelesaian klaim Davestera Optima Syariah BRI

Life Cabang Pandeglang:

1. Kejadian klaim asuransi

Kejadian klaim asuransi merupakan suatu peristiwa yang menyebabkan kerugian, kerusakan, meninggal dunia, luka badan, tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga atas suatu objek dan atau kepentingan yang dipertanggung jawabkan.

2. Laporan kejadian klaim

Bagian *Bancassurance Financial Advisor* (BFA) menerima laporan pendahuluan kejadian atau pengajuan klaim asuransi dari ahli waris pemegang polis dalam batas waktu yang

dipersyaratkan dalam polis. BFA mencatat dalam buku registrasi klaim yang memuat laporan ringkas mengenai adanya kejadian klaim asuransi. Jika laporan pendahuluan kejadian klaim tersebut baru disampaikan secara lisan (via telepon) agar kemudian secepatnya hal ini ditegaskan dengan mendatangi kantor BRI *Life* Cabang Pandeglang dengan batas waktu 60 hari terhitung dari saat peserta meninggal dunia.

3. Kelengkapan dokumen klaim

Bancassurance Financial Advisor (BFA) menjelaskan kepada ahli waris pemegang polis mengenai dokumen-dokumen yang diperlukan serta menjelaskan prosedur dan juga langkah-langkah yang harus ditempuh dalam pengajuan klaim tersebut.

4. Laporan klaim asuransi kepada perusahaan

Jika semua dokumen sudah lengkap sesuai dengan yang diperlukan, ahli waris pemegang

polis harus segera mendatangi kantor *BRI Life* Cabang Pandeglang atau menemui *Bancassurance Financial Advisor* (BFA) dengan memperhatikan batas waktu pelaporan klaim sesuai yang dipersyaratkan polis, dan juga mengisi formulir pengajuan klaim (*Claim form*) untuk segera diteruskan kepada bagian klaim. Sebaliknya jika ada hal-hal yang belum terkonfirmasi maka harus segera diselesaikan dengan bagian unit/kerja yang bersangkutan. Misalnya, jika premi asuransinya belum dibayar kepada perusahaan, maka harus segera dikoordinasikan dengan bagian keuangan dan investasi.

5. Pemeriksaan validitas klaim

Bagian klaim memeriksa validitas klaim asuransi, seperti data peserta/pemegang polis, kondisi polis, pembayaran premi asuransi, dan sebagainya, serta meneliti apakah kejadian klaim

asuransi tersebut dijamin (*liable*) berdasarkan syarat dan kondisi polis atau tidak.

6. Penelitian lapangan oleh pihak perusahaan

Bagian klaim asuransi melakukan *survey* jika diperlukan.

7. Keputusan klaim asuransi

Perusahaan akan memberikan keputusan dan pembayaran klaim dalam 14 (empat belas) hari kerja terhitung dari sejak tanggal dokumen diterima secara lengkap dan benar di kantor pusat serta tidak memerlukan investigasi khusus.

Dalam hal perusahaan memerlukan investigasi khusus maka dalam waktu selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja terhitung sejak dokumen klaim diterima secara lengkap dan benar di kantor pusat, perusahaan akan memutuskan apakah klaim disetujui atau ditolak.

Adapun pengajuan klaim dari ahli waris ditolak sementara (penundaan karena ada

kekurangan dokumen) maka pihak perusahaan akan menghubungi langsung ahli waris pemegang polis, supaya tidak ada salah komunikasi. Setelah dihubungi langsung oleh pihak perusahaan, ahli waris pemegang polis harus segera memenuhi kekurangan dokumen tersebut untuk mengajukan klaim kembali kepada perusahaan.

8. Proses pembayaran klaim

Bagian klaim memonitor proses pembayaran klaim dari perusahaan oleh *Bancassurance Financial Advisor* (BFA) kepada ahli waris pemegang polis secara mengirim uang kebajikan dan investasi melalui *transfer* bank atau langsung. Pembayaran klaim harus dibayar paling lambat 14 hari sejak tanggal persetujuan klaim.

9. Klaim selesai (*closed file*)

Jika pembayaran klaim dari perusahaan kepada peserta/pemegang polis maupun ahli waris pemegang polis sudah dibayar, bagian klaim

membuat laporan penyelesaian klaim kepada perusahaan, dan kemudian dinyatakan bahwa klaim selesai (*closed file*).⁶

3. Dokumen-dokumen yang harus dipenuhi

1. Klaim akhir asuransi

- a. Mengisi formulir permohonan manfaat akhir asuransi yang telah diisi dengan benar dan lengkap oleh pemegang polis.
- b. Polis asli beserta perubahan polis terakhir.
- c. Fotokopi identitas (KTP/SIM/Paspor dilampiri KITAP/KITAS/KIM bila warga negara asing) dari pemegang polis yang masih berlaku.
- d. Surat Kuasa asli dari pemegang polis yang bermaterai cukup (apabila dikuasakan).

2. Klaim meninggal dunia

- a. Polis asli beserta perubahan polis terakhir.

⁶TB Kiki, Divisi Klaim BRI *Life* Cabang Pandeglang, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 25 januari 2021.

- b. Formulir klaim meninggal dunia yang telah diisi dengan benar dan lengkap oleh pemegang polis/ahli waris.
- c. Fotokopi identitas (KTP/SIM/Paspor dilampiri KITAP/KITAS/KIM bila warga negara asing) dari peserta, pemegang polis, ahli waris dan yang mengajukan.
- d. Fotokopi kartu keluarga peserta, peserta pemegang polis dan ahli waris.
- e. Apabila ahli waris lebih dari satu orang, maka harus melampirkan surat kuasa asli dari seluruh ahli waris yang dikuasakan kepada salah satu ahli waris dan bermaterai cukup.
- f. Surat keterangan kematian asli/legalisir asli dari instansi berwenang.
- g. Surat keterangan *visum et repertum* atau surat keterangan otopsi asli apabila diperlukan dari dokter yang sah dan berwenang.

- h. Surat keterangan asli dari kepolisian apabila peserta meninggal dunia akibat kecelakaan.
- i. Surat keterangan kematian asli dari Konsulat Jenderal RI setempat, apabila peserta meninggal dunia diluar negeri.
- j. Fotokopi buku tabungan Pemegang Polis/ ahli waris.
- k. Dokumen lain yang dinyatakan perlu oleh BRI *Life* yang berkaitan dengan permintaan pembayaran manfaat asuransi.

3. Klaim penarikan seluruh jumlah investasi

- a. Formulir permohonan penarikan seluruh nilai investasi yang telah diisi dengan benar dan lengkap oleh pemegang polis.
- b. Fotokopi identitas (KTP/SIM/Paspor dilampiri KITAP/KITAS/KIM bila warga negara asing) dari pemegang polis yang masih berlaku.
- c. Surat kuasa asli dari pemegang polis yang bermaterai cukup (apabila dikuasakan).

- d. Polis asli beserta perubahan polis terakhir.
- e. Fotokopi buku tabungan pemegang polis.
- f. Dokumen lain yang diperlukan oleh *BRI Life* yang berkaitan dengan penarikan seluruh nilai investasi.⁷

4. Analisis deskriptif pada SOP penyelesaian klaim

1. *Standard Operating Procedure* (SOP) penyelesaian klaim produk Davestera Optima Syariah *BRI Life* Cabang Pandeglang.

a. Pelaporan pengajuan klaim ahli waris pemegang polis kepada *Bancassurance Financial Advisor* (BFA) *BRI Life*

Ketika mengajukan klaim prosedur pertama yang harus dilakukan ahli waris adalah melaporkan kejadian klaim tersebut kepada *Bancassurance Financial advisor* (BFA) dan BFA akan mengecek pelaporan

⁷TB Kiki, *Bancassurance Financial Advisor* (BFA) *BRI Life* Cabang Pandeglang, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 25 januari 2021.

tersebut serta mengirim pelaporan klaim kepada perusahaan dalam waktu 1 hari setelah menerima laporan/pengajuan klaim oleh ahli waris (melalui telepon) atau langsung mendatangi kantor *BRI Life*.

b. Penerimaan dokumen-dokumen pelengkap pengajuan klaim dari ahli waris kepada *BRI Life*

Bancassurance Financial advisor (BFA), akan menerima dokumen-dokumen pengajuan klaim dari ahli waris dalam batas waktu 60 hari setelah peserta meninggal dunia. Selanjutnya, ketika dokumen-dokumen pengajuan klaim diterima, BFA akan mencatat data-data klaim yang tercantum dalam polis peserta sesuai dengan perjanjian awal .

c. Pelaporan pengajuan klaim dari BFA kepada perusahaan

Bancassurance Financial advisor (BFA) akan melaporkan kejadian klaim tersebut secara dokumen-dokumen yang telah ahli waris lengkapi dalam waktu 2 (dua) hari kerja setelah laporan klaim dan dokumen-dokumen lengkap untuk diteruskan kepada divisi klaim melalui aplikasi Mo-Klaim.

d. Validitas dokumen-dokumen pengajuan klaim

Setelah divisi klaim menerima dokumen-dokumen pengajuan klaim dari BFA melalui aplikasi Mo-Klaim, maka seluruh dokumen tersebut akan divalidasi oleh divisi klaim, dan jika validasi telah selesai serta tidak ada kejanggalan, maka divisi klaim akan meminta dokumen klaim yang asli kepada BFA untuk dikirimkan.

e. Penelitian lapangan

Jika uang pertanggungan minimal 2 miliar serta ada kejanggalan dalam pelaporan berkas klaim, maka divisi klaim akan melakukan penelitian langsung ke lapangan.

f. Verifikasi data

Verifikasi data dilakukan guna menyesuaikan laporan data dokumen klaim dengan data yang didapatkan dari hasil penelitian lapangan.

Pada tahap ini divisi klaim akan memutuskan penerimaan atau penolakan pengajuan klaim selama 14 (empat belas) hari kerja untuk pengajuan klaim tanpa investigasi khusus dan 60 (enam puluh) hari kerja jika dilakukan investigasi khusus terhitung dari hari pertama sejak dokumen klaim serta data dari hasil penelitian lapangan diterima secara lengkap dan benar di kantor pusat. Jika data

dari dokumen pengajuan klaim sesuai dengan data hasil penelitian lapangan serta tidak ada kejanggalan pada proses verifikasi data, maka pengajuan klaim disetujui. Sebaliknya, jika data dari dokumen pengajuan klaim tidak sesuai dengan data hasil penelitian lapangan ataupun ditemukannya kejanggalan, maka pengajuan klaim ditolak.

g. Pembayaran klaim

Setelah keputusan pengajuan klaim diterima, maka BRI Life akan membayar uang pertanggungan paling lambat dalam 14 (empat belas) hari kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dari narasumber pertama yaitu *Bancassurance Financial Advisor* (BFA) BRI Life mengenai pelaksanaan *Standard Operating Procedure* penyelesaian klaim produk Davestera Optima Syariah ialah menyatakan bahwa pelaksanaan

penyelesaian klaim harus sesuai dengan SOP yang berlaku di perusahaan *BRI Life*, agar proses penyelesaian klaim berjalan dengan baik dan cepat, tidak hanya itu proses penyelesaian klaim menggunakan aplikasi digital klaim (MO-Klaim) mampu mempersingkat waktu penyelesaian klaim walaupun prosedur yang harus ditempuh cukup panjang dan bergantungnya pada jaringan yang ada.

Adapun hasil wawancara dari narasumber kedua yaitu ahli waris pertama yang pernah melakukan prosedur klaim ialah SOP penyelesaian klaim di perusahaan *BRI Life* membantu ahli waris untuk memahami alur yang harus ditempuh ketika melakukan prosedur klaim, dan juga aplikasi digital klaim membantu proses pengajuan klaim hingga klaim dibayarkan dengan cepat walaupun prosedur yang ditempuh cukup banyak.

Dan juga hasil wawancara dari narasumber ketiga yaitu ahli waris kedua yang pernah melakukan prosedur klaim ialah SOP penyelesaian klaim di perusahaan BRI *Life* juga membantunya untuk memahami alur yang harus ditempuh ketika melakukan pengajuan klaim, aplikasi digital klaim MO-Klaim membantu proses pengajuan klaim dengan cepat walaupun pemberkasan yang ahli waris lakukan cukup lama dan juga ada investigasi khusus yang dilakukan perusahaan terhadap pemberkasan pengajuan klaim ahli waris.

2. Hasil analisis

Menarik hasil dari pemaparan analisis deskriptif di atas bahwa *Standard Operating Procedure* penyelesaian klaim asuransi syariah pada perusahaan BRI *Life* Cabang Pandeglang dengan produk Davestera Optima Syariah, penulis mengambil kesimpulan bahwa *Standard Operating Procedure* Penyelesaian klaim tersebut baik. Dengan mengambil

3 komponen sebagai landasan. Yaitu : 1) SOP pada perusahaan sangat jelas efektif dan efisien, walaupun prosedur yang ditempuh cukup panjang tetapi waktu yang ditempuh cukup singkat. 2) Penggunaan aplikasi digital klaim (Mo-Klaim) mempermudah proses dan penyelesaian klaim, hanya saja aplikasi ini harus bergantung dengan sistem jaringan yang ada. 3) Penyelesaian klaim, hasil dari wawancara cukup jelas bahwa penyelesaian klaim menggunakan aplikasi digital klaim memberikan kemudahan bagi perusahaan dan ahli waris untuk pencairan dana klaim tidak membutuhkan waktu banyak jika semua prosedur sudah dilaksanakan.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan saat ini masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan, diantaranya sebagai berikut:

1. Waktu yang tersedia untuk menyelesaikan penelitian ini sangat pendek padahal kebutuhan sampel sangat besar.
2. Dana yang dapat disediakan oleh peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini sangat terbatas.
3. Karena adanya wabah COVID-19 mempengaruhi kurangnya dukungan petugas lapangan yang melakukan wawancara

