

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab 4 yaitu hasil penelitian dan pembahasan maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Standard operating procedure* pada penyelesaian klaim produk Davestera Optima Syariah BRI *Life* Cabang Pandeglang adalah sebagai berikut : (1) kejadian klaim asuransi, (2) laporan kejadian klaim, (3) kelengkapan dokumen-dokumen klaim, (4) laporan klaim asuransi kepada perusahaan, (5) pemeriksaan validitas klaim, (6) penelitian lapangan oleh pihak perusahaan, (7) keputusan klaim asuransi, (8) proses pembayaran klaim, (9) klaim selesai (*closed file*).
2. Pelaksanaan prosedur penyelesaian klaim peserta harus sesuai dengan SOP yang berlaku pada perusahaan BRI *Life* Cabang Pandeglang. Ahli waris pemegang polis harus mengajukan atau melaporkan

kejadian klaim kepada *Bancassurance Financial Advisor* (BFA) dan memberikan dokumen-dokumen yang valid untuk diproses lebih lanjut. Setelah ahli waris pemegang polis melaporkan pengajuan ataupun kejadian klaim ke BFA, BFA akan melaporkan kejadian klaim tersebut kepada pihak perusahaan, setelah proses itu selesai perusahaan akan menunjuk divisi klaim untuk melakukan validasi dokumen-dokumen pengajuan klaim, setelah itu pihak perusahaan akan melakukan penelitian lapangan (*survey*) jika dirasa perlu. Setelah melaksanakan *survey* tim divisi klaim akan melakukan verifikasi data *survey*, ahli waris pemegang polis akan menerima pemberitahuan mengenai pengajuan klaim selama 14 hari kerja jika tidak ada investigasi khusus yang dilakukan, atau 60 hari kerja jika diharuskan melakukan investigasi khusus, setelah prosedur dilakuakn barulah perusahaan akan membayar atau menolak pengajuan klaim tersebut.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka dapat direkomendasikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Perusahaan memberikan informasi mensosialisasikan kegiatan prosedural dan memproses klaim yang berlaku dan sesuai kesepakatan bersama secara berkala. Dalam hal ini untuk mengurangi terjadinya kesalah pahaman prosedural klaim antara peserta atau ahli waris pemegang polis dengan perusahaan. Kemudian dengan memberikan informasi secara berkala dapat mengurangi ketidak tahuan peserta dalam melakukan proses klaim yang ditunda akibat dokumen-dokumen yang kurang lengkap dalam mengajukan proses klaim.
2. Perusahaan agar mensosialisasikan kepada masyarakat luas mengenai manfaat-manfaat menggunakan asuransi *unit link* syariah , melalui seminar-seminar atau pengiklanan. Sehingga masyarakat luas dapat memahami keuntungan menggunakan jasa

bancassurance. Dengan mengetahui keuntungan menggunakan asuransi *unit link* syariah maka masyarakat luas akan tau produk asuransi yang bisa digunakan sebagai perencanaan keuangan masa depan dengan matang.