

BAB V

PENUTUP

Pada penyusunan penulisan tesis yang berjudul “Pelaksanaan Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa pada AJS Bumiputera 1912 Cabang Serang”, maka berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

A. Kesimpulan

1. Syarat-syarat yang harus dipenuhi pada saat pengajuan klaim serta hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan klaim asuransi jiwa di AJS Bumiputera 1912 adalah :
 - Apabila tertanggung meninggal dunia, maka ia harus mengisi formulir surat pengajuan klaim, polis asli, akta kematian, fotocopy identitas diri tertanggung dan ahli waris yang berlaku, fotocopy kartu keluarga, surat keterangan ahli waris, kwitansi pembayaran premi, surat keterangan meninggal dunia dari RT/RW atau Rumah Sakit.
 - Apabila tidak terjadi evenemen atau tertanggung masih hidup sampai berakhirnya masa pertanggungan, maka ia juga berhak mendapatkan manfaat pertanggungan berupa uang sebesar jumlah uang

pertanggung jawaban dengan melengkapi syarat-syarat berupa surat pengajuan klaim, polis asli dan kwitansi pembayaran premi terakhir. Namun di dalam pelaksanaan penyelesaian klaim di AJS Bumiputera 1912 seringkali mengalami hambatan-hambatan, diantaranya adalah adanya ketidaklengkapan dokumen-dokumen seperti medical record dari Rumah Sakit, surat penyaksian jenazah dari Rumah Sakit, dan sering terjadinya polis atau kwitansi bukti pembayaran premi yang hilang, data mengenai ahli waris yang tidak sesuai dengan data yang tercantum dalam polis, riwayat kesehatan tertanggung tidak sesuai dengan data kesehatan yang tercantum dalam polis. Namun semua hambatan-hambatan itu dapat diatasi oleh AJS Bumiputera 1912 dengan memperbaiki kinerja dari para petugasnya.

2. Upaya-upaya yang dilakukan oleh AJS Bumiputera 1912 guna mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi jiwa, adalah meminta calon tertanggung untuk memberikan keterangan sebenarbenarnya mengenai hal-hal yang dibutuhkan pada saat menjadi calon tertanggung maupun pada saat pengajuan klaim, pihak perusahaan akan memberikan informasi yang selengkap-lengkapnyanya agar tidak terjadi

ketidaklengkapan dokumen dan apabila terjadi kehilangan polis atau kwitansi pembayaran premi, maka perusahaan akan mencari cadangan datanya.

3. Perusahaan memilih Produk Mitra Iqra Plus karena Produk Mitra Iqra Plus pada AJS Bumiputera Cabang Serang adalah program asuransi pendidikan yang menjamin biaya sekolah anak dari Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi, merupakan gabungan antara tabungan dan tolong menolong dalam menanggulangi nusibah kematian. Sehubungan dengan meningkatnya keinginan dan kebutuhan umat islam untuk memenuhi kebutuhan pendidikan putera-puterinya dengan baik perlu diciptakan produk asuransi yang dapat mendukung terlaksananya maksud tersebut. Bahwa dana yang diperlukan untuk pendidikan setiap tahun semakin meningkat dan relative besar sehingga diperlukan upaya perencanaan keuangan yang baik melalui Asuransi Jiwa Mitra Iqra Plus.
4. Posisi Asuransi Pendidikan Mitra Iqra Plus sangat bermanfaat dibandingkan dengan produk-produk Asuransi lain yang ada pada Bumiputera Cabang Serang. Mengapa begitu? Ya karena Asuransi Pendidikan Mitra Iqra Plus sangat penting untuk masa depan anak

B. Saran

1. Untuk lebih memasyarakatkan asuransi, khususnya mengenai pentingnya asuransi jiwa bagi masyarakat, ada baiknya AJS Bumiputera 1912 melakukan kegiatan berpromosi melalui berbagai media seperti media cetak, media televisi ataupun radio.
2. AJS Bumiputera 1912 dalam memberikan informasi kepada calon tertanggung mengenai produk asuransi yang akan dipilih oleh calon tertanggung hendaknya memberikan informasi yang sejelas-jelasnya pada setiap produk asuransi yang akan dipilih oleh calon tertanggung, sehingga sampai pada pelaksanaannya tidak terjadi hambatan-hambatan yang tidak diinginkan.
 - a. Terhadap kasus-kasus klaim yang bermasalah, perlu diadakan evaluasi kasus-kasus seperti apakah yang paling sering ditemui. Dari sanalah bisa ditarik kesimpulan dimanakah letak kesalahan mengapa kaskasus seperti itu kerap dijumpai, apakah kesalahan terletak pada cara agen dalam memberikan penjelasan kepada pemegang polis, ketidakjelasan dalam pasal-pasal perjanjian, kurangnya pemahaman staf klaim dalam memberikan jawaban, atau memang

karena kesengajaan yang dibuat bertanggung untuk melakukan kecurangan.

- b. Penelitian terhadap seluruh kasus klaim meninggal dunia adalah mutlak dan perlu, baik penelitian terhadap keabsahan dokumen atau penelitian ketempat kejadian dengan memperlihatkan batas waktu penyelesaian secara wajar agar mendapat standar waktu penyelesaian klaim yang bisa diberlakukan terhadap seluruh industri asuransi jiwa di Indonesia. Untuk mendapatkan keabsahan perlu pembuktian dengan beberapa pihak yang mengeluarkan keterangan tentang klaim, baik pihak pemerintahan yaitu kantor kelurahan, pihak Rumah Sakit, kantor Kepolisian, Dokter yang merawat yang mengeluarkan surat pemeriksaan mayat, Puskesmas dan pengelolaan kuburan.
- c. Dalam usaha mengembangkan dan menjalankan perusahaan selain memberikan kepuasan dan pelayanan yang maksimal kepada para tertanggungnya AJS Bumiputera 1912 tidak lupa untuk memperhatikan kesejahteraan para karyawannya dan para agen petugas asuransi sehingga tidak akan terjadi peristiwa penggelapan uang pembayaran premi

tertanggung yang dilakukan oleh petugas penagih premi, karena hal ini sangat berpengaruh pula terhadap kinerja dan semangat, sehingga menjadikan AJS Bumiputera 1912 sebagai perusahaan yang maju dan terpercaya.