

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan di PT. Takaful Keluarga RO Serang *City*, mengenai strategi perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan polis lapse, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor penyebab polis *lapse* PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* terbagi atas dua, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu dari perusahaan itu sendiri. Faktor internal meliputi komunikasi dan keterampilan pada perusahaan itu sendiri, sedangkan faktor eksternal faktor yang berasal dari luar perusahaan, yang meliputi jaringan internet, biaya, pandemi *covid-19*, dan kelalaian.
2. Dampak polis *lapse* bagi nasabah yaitu: hilangnya nilai investasi, dan dapat dikenakan biaya pemeriksaan lagi. Sedangkan dampak polis lapse bagi perusahaan PT. Takaful RO Serang *City* itu sendiri yaitu keteidaksehatan pada neraca keuangan dan perusahaan kehilangan nasabah.

3. Strategi yang dilakukan perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan polis *lapse* PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* adalah adanya strategi pencegahan dan strategi penyelesaian.

a) Strategi pencegahan yang dilakukan PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* yaitu:

(1) Adanya pemotongan *tabarru'* otomatis.

(2) Kemudahan dalam metode pembayaran kontribusi yang terdiri atas, pembayaran tunai, *virtual account*, *internet banking* dan autodebet.

(3) Serta adanya sebagai pengingat bagi nasabah saat mendekati pembayaran kontribusi.

b) Strategi penyelesaian yang dilakukan PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* yaitu:

(1) Jika polis *lapse* kurang atau sama dengan 6 (enam) bulan, pemulihannya hanya dengan membayar biaya kontribusi yang tertunggak.

(2) Jika polis *lapse* lebih dari 6 (enam) bulan, maka pemulihannya harus melalui prosedur yang telah ditetapkan pada SOP pemulihan polis *lapse* oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga.

B. Saran

Adapun saran pada penulisan skripsi ini yaitu:

1. Untuk PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* hendaklah memperhatikan kinerja agen dan admin dalam berkomunikasi dengan nasabah. Dan juga semoga keterampilan yang dimiliki oleh agen dan admin dalam asuransi syariah lebih dikembangkan. Sehingga seharusnya menjadi kewajiban pihak PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* untuk dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang operasional asuransi syariah.
2. Untuk PT. Takaful Keluarga RO Serang *City* hendaknya dapat memberikan tambahan waktu pembayaran jika nasabah sudah melewati masa jatuh tempo.
3. Untuk nasabah yang mengikuti asuransi diharapkan untuk rajin membayar kontribusi, agar polis tetap aktif. Ketika polis tidak aktif nasabah terkena musibah dan ingin mengajukan klaim. Akan tetapi, klaim ditolak karena dalam kondisi *lapse*.
4. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti di tempat penelitian lain pada perusahaan asuransi syariah yang di Indonesia. Guna untuk mendapatkan informasi yang lebih bagaimana strategi perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan polis *lapse*. karena

SOP (*Standar Operating Procedur*) perusahaan asuransi berbeda-beda.