

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan lampiran penulisan Tugas Akhir ini, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur pengajuan klaim asuransi pada PT Prudential *Life Assurance* cabang PruCahaya Jakarta sebenarnya tidak begitu sulit, jika nasabah sudah memiliki dokumen lengkap yang diperlukan untuk menyerahkan ke agent dan anak diteruskan ke bagian pusat untuk diproses, dan persyaratan pengajuan klaim yang diberikan oleh PT Prudential *Life Assurance* cabang PruCahaya Jakarta Selatan kepada nasabah sudah sangat detail sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) bagian klaim.
2. Hasil pengajuan data klaim pada PT Prudential *Life Assurance* dalam 3 bulan, terdapat 1 (satu) klaim yang ditolak. Nasabah yang kurang mengerti asuransi sering kali mengeluh karena klaim tersebut ditolak, sedangkan persyaratan klaim sudah terlampir pada buku polis dengan sangat jelas.
3. Keputusan klaim hanya ada 2 (dua) yang diberikan oleh PT Prudential *Life Assurance* yaitu klaim disetujui dan klaim ditolak, keputusan tersebut sudah berdasarkan ketentuan Standar Operasional Prosedur (SOP), yang mana sudah dikaji sebelumnya oleh bagian terkait. Keputusan klaim yang ditolak tidak dapat diubah tanpa pengecualian.
4. Kendala yang terjadi pada pengajuan klaim sebenarnya adalah hal yang tidak sulit, jika agen menjelaskan secara rinci syarat-syarat pengajuan klaim,

makanasabahakanmenyerahkandokumenlengkapsesuaidenganketentuan yang berlaku.

5. Untukcaramengatasikendalaklaim,
 permintaansuratketerangandokterkebagianpihakrumahsakitmasihmungkindila
 kukankarenahanyamemintadoktermengisikembali,
 namununtukpengajuantinjauulangklaimpenulis rasa
 tidakbegitumudahkarenabeberapakasusnasabahada yang
 ditolakatauakanadapermintaanmedikalulanguntukmemastikanhasilkesehatant
 erbarunya, jikanasabahsetujudanhasilmedikalbaikkemungkinanakanditerima,
 jikanasabahtidaksetujuuntukmelakukanmedikalulangsudahdipastikanpengajua
 ntinjauulangakanditolak.

4.2. Saran

Berdasarkanpenulisan diataspenulisinginmemberikan saran yang
 diharapkandapatmenjadipertimbanganbagandbermanfaatbagi PT Prudential Life
*Assurance*cabangPruCahaya Jakarta Selatan sebagaiberikut:

1. Sebaiknyauntukmemudahkanpengajuanklaimsebaiknyaagenatauleadermenjel
 askankembalisecaradetailapasajapersyaratanuntukpengajuanklaim,
 jikaperluagenatauleadermembacakan SOP klaim.
2. Dan sebaiknyauntukmencegahkeluhannasabah yang klaimnyaditolak,
 sebaiknyaagenatauleadermembacakanprosedurklaim yang
 tercantumadabuku polis
 padasaatpengajuanawalasuransidanpadasaatnasabahmengajukanklaim. Jenis-



jenis penyakit apa saja yang klaimnya diterima dan ditolak,
apa saja ketentuan klaim yang dapat diterima dan dibayarkan sepenuhnya.

