

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan di atas tentang kepuasan nasabah dalam klaim asuransi Tahapan Pendidikan di PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin dapat diambil simpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan nasabah dalam klaim asuransi Tahapan Pendidikan di PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin dari 6 orang nasabah yang telah diwawancarai terdapat 5 orang nasabah yang merasa puas dengan pelayanan klaim yang telah diberikan dan prosedurnya pun cukup mudah dan tidak terlalu sulit namun terdapat 1 orang nasabah yang merasa kurang puas dengan klaim yang telah dilakukan karena terjadinya kendala saat proses pengajuan klaim.
2. Faktor-faktor yang melatarbelakangi kepuasan nasabah dalam klaim asuransi Tahapan Pendidikan di PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin adalah faktor-faktor yang melatarbelakangi kepuasan nasabah ialah pelayanan yang cepat dan prosedur yang diberikan oleh petugas klaim tidak terlalu rumit di PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin dalam proses pengajuan klaimnya.

## **B. Saran-Saran**

1. Bagi PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin; sarannya agar lebih meningkatkan pelayanan khususnya dalam menangani klaim, supaya nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Bagi Karyawan; Jumlah karyawan di PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin alangkah baiknya ditambah lagi khususnya dalam bidang menangani klaim, jadi apabila banyak nasabah yang datang maka petugas klaim bisa fokus menangani dengan masing-masing nasabah. Serta petugas klaim di PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin perlu lebih teliti dan berhati-hati dalam menangani pengajuan klaim, agar klaim nasabah dapat dicairkan dengan cepat.
3. Bagi nasabah; disaat melakukan klaim asuransi hendaknya lebih memahami tentang prosedur dan persyaratan untuk mengajukan klaim, dan harus teliti dan berhati-hati agar tidak terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan seperti tertundanya pencairan klaim karna adanya kesalahan saat mengisi data.
4. Bagi peneliti selanjutnya; didalam penelitian ini yang berjudul kepuasan nasabah dalam klaim asuransi tahapan pendidikan di PT.TakafulKeluarga R.O Az-Zahra Kantor Caabang Banjarmasin, dan saran saya kepada peneliti selanjutnya agar meneliti tentang prosedur klaim yang bermaslaah sebagai saran untuk judul skripsi selanjutnya.