

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Temuan peneliti PT. Prudential Life Assurance Cabang Banjarmasin tentang Analisis Penolakan Klaim Nasabah Asuransi, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. PT. Prudential Assurance Cabang Banjarmasin umumnya menunda klaim asuransi karena polis tidak aktif (*lapse*) serta dokumen yang tidak lengkap. Proses ini dilakukan agar klaim sesuai dengan prinsip syariah seperti keadilan dan keterbukaan. Namun, saat terjadinya penundaan klaim nasabah masih bisa mengaktifkan kembali polis dan dapat mengajukan klaim kembali.
2. Penolakan klaim juga merupakan hasil proses administratif yang ketat. Peraturan ini seringkali mempersulit nasabah untuk memenuhi standar klaim, meskipun tujuannya adalah untuk memastikan kualitas data. Ini untuk melindungi hak nasabah tanpa mengabaikan unsur tanggung jawab perusahaan, kebijakan tersebut harus ditinjau ulang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diberikan beberapa rekomendasi, sebagai berikut:

1. Sebaiknya perusahaan lebih meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai isi polis, proses klaim, serta hak dan kewajiban nasabah. Hal ini

dapat

dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada agen secara berkala agar dapat menjelaskan produk asuransi secara akurat kepada calon nasabah sebelum melakukan pemnelian, dan perusahaan menyediakan media informasi yang mudah diakses oleh nasabah.

2. Sistem pemantauan dan evaluasi berkala untuk kasus klaim harus dibangun untuk mengidentifikasi kesulitan yang sering muncul. Ini akan memungkinkan bisnis untuk mengambil tindakan pencegahan dan terus meningkatkan layanan.