

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Bersumber pada hasil penelitian dan pembahasan di bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur klaim dana tahapan pada produk Takaful Dana Pendidikan di PT. Takaful Keluarga Cabang Banjarmasin dimulai pada saat peserta asuransi mengajukan klaim tahapan di kantor cabang, kemudian pengajuan tersebut dikirim kantor cabang ke kantor pusat via *e-mail*. Pada proses di kantor pusat akan diperiksa oleh staf dan menghasilkan antara dua keputusan (diterima atau ditunda). Terkait prosedurnya adalah sesuai dengan prosedur yang berlaku pada perusahaan, dengan pedoman prosedur klaim ada di *website* resmi Takaful Keluarga dan ada di buku polis. Berikut adalah prosedur klaim dana tahapan pada produk Takaful Dana Pendidikan, yaitu: Buku polis atau foto polis; Fotokopi KTP/SIM yang berlaku; Fotokopi halaman depan buku rekening pemegang polis; dan Mengisi form pengajuan klaim dana tahapan.
2. Kendala-kendala dalam proses klaim dana tahapan pada produk Takaful Dana Pendidikan di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin ada beberapa kendala yang sering memengaruhi dalam proses penyelesaian klaim dana tahapan pada umumnya selain karena waktu klaim yang tidak sesuai atau terlampau jauh sebelum dengan jatuh tempo

tahapan yaitu data yang dilampirkan pada saat klaim dengan yang berada di polis berbeda.

B. Saran

Bersumber dari simpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin dilihat dari analisis dan simpulan yang menyebutkan bahwa terjadi beberapa kendala dalam proses klaim. Maka diharapkan pada saat prospek calon penerima manfaat atau nasabah agar tidak lupa menekankan dalam hal proses atau mekanisme klaim seperti apa, perlu juga mengingatkan jika data diri harus sama dengan yang ada di polis (ini tidak tertulis pada prosedur, tapi ini sangat memengaruhi dalam proses klaim). Oleh sebab itu, sangat perlu untuk mengedukasi calon penerima manfaat agar nantinya tidak terjadi kesalahan atau kendala dalam proses klaim. Selain itu, perusahaan juga perlu menyosialisasikan atau menginformasikan secara berkala kepada pemegang polis dalam melakukan klaim, sehingga dapat meminimalisir proses klaim yang tertunda sebab berkas-berkas yang tidak sesuai dalam mengajukan klaim.
2. Bagi peneliti selanjutnya di PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin dikarenakan terdapat berbagai macam jenis produk begitu pula dengan jenis klaimnya, maka sekiranya bisa meneliti lebih dalam mengenai prosedur klaim yang lainnya. Selain itu, bisa juga meneliti

dengan produk, klaim, lokasi yang lain yang tidak digunakan peneliti dalam penelitian ini.