

ABSTRAK

Siti Khardiyanti, 2023, *Peranan Agen Dalam Melayani Klaim Nasabah Produk Asuransi Syariah Kendaraan Bermotor (Korporasi) Di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia*, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Lutpi Sahal, S.H.I., M.SI.

Kata Kunci: Agen Asuransi, Melayani Klaim

Penelitian ini dilatarbelakangi peranan agen yang merupakan ukuran prestasi dari proses aktivitas pemasaran secara menyeluruh dari sebuah perusahaan atau organisasi. Agen mempunyai peranan penting bagi sebuah perusahaan dimana agen tidak hanya menjual produk tetapi memberikan edukasi dan membangun kesadaran kepada masyarakat akan pentingnya berasuransi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran agen dalam melayani klaim nasabah dan untuk mengetahui kendala agen dalam melayani klaim nasabah asuransi kendaraan bermotor (Korporasi) Di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian lapangan (*Field Research*). Pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data seperti wawancara kepada direktur, manager, serta agen asuransi, dan dokumentasi, proses teknik analisis data yang ada di penelitian ini ada tiga tahapan yaitu, pengumpulan data, data *reduction*, dan data *display*.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa peran agen di PT. Asuransi Chubb Indonesia yaitu memasarkan produk asuransi, memprospek calon nasabah hingga melayani klaim. Kendala agen dalam klaim yaitu nasabah kurang dalam melengkapi dokumen-dokumen saat mengajukan klaim, polis asuransi tidak aktif, melakukan pelanggaran lalu lintas, bukan dibengkel rekan, melewati batas pengajuan klaim pengajuan klaim.