

ABSTRAK

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja aspek – aspek yang berkaitan dengan manajemen asuransi wisata International di PT. Asuransi Umum Mega, Surabaya. Hal ini dilakukan untuk mesdeskripsikan aspek – aspek yang berkaitan dengan manajemen asuransi wisata International seperti bagaimana bentuk penggantian klaim keterlambatan penerbangan dan bentuk penggantian klaim kehilangan barang, syarat dokumen yang harus dipenuhi dan proses masing – masing penggantian klaim terhadap kepentingan yang diasuransikan, dan bentuk kerjasama yang dilakukan perusahaan asuransi dengan travel agent, seperti penjualan polis serta komisi yang diberikan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang maksudnya adalah menggunakan penjabaran yang dijelaskan dengan kalimat bukan angka. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumen. Beberapa informan seperti kepala teknik dan staff bagian klaim, dipilih untuk memberikan penjelasan mengenai apa saja aspek – aspek yang berkaitan dengan manajemen asuransi wisata International. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa masalah keterlambatan penerbangan dan kehilangan barang kerap terjadi ketika melakukan perjalanan wisata di Luar Negeri. Adanya produk asuransi wisata Internasional memberikan manfaat jaminan perlindungan dan menggantikan biaya terhadap keperluan yang diasuransikan.

Obyek penelitian ini membahas aspek-aspek penting yang berkaitan dengan penggantian klaim keterlambatan penerbangan dan penggantian klaim kehilangan barang pada asuransi wisata International adalah bentuk penggantian klaim keterlambatan penerbangan dan kehilangan barang, proses serta syarat-syarat dokumen klaim yang harus dipenuhi. Dan adanya bentuk kerjasama yang dilakukan dengan travel agent lokal, pihak travel mendapat keuntungan berupa komisi dari penjualan polis. Harapan wisatawan yang menggunakan jasa asuransi wisata ini dapat diberi penggantian klaim secara langsung ketika berada di luar negeri dengan adanya kerjasama perusahaan asuransi di seluruh dunia tanpa menunggu wisatawan kembali ke Indonesia.