

BAB 3

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan latar belakang dan hasil pelaksanaan praktik kerja lapangan, maka beberapa kesimpulan yang dapat diambil adalah:

1. Dalam penanganan klaim habis kontrak pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Layanan Administrasi Surabaya harus sesuai aturan dan persyaratan yang berlaku, apabila aturan dan persyaratan tidak dipatuhi maka pengajuan klaim habis kontrak dari pemegang polis tidak dapat diproses.
2. Pencairan dana klaim habis kontrak harus memenuhi persyaratan dan membawanya ke kantor cabang kemudian kantor cabang mengirim berkas tersebut ke kantor wilayah dan kantor wilayah mengirim berkas ke kantor pusat untuk memperoleh persetujuan. Apabila sudah disetujui oleh kantor pusat maka dana akan cair dan masuk ke rekening nasabah.
3. Jika ada berkas yang diajukan tidak terdapat surat pengajuan klaim, kwitansi asli pembayaran premi terakhir, fotokopi KTP, fotokopi buku tabungan, dan polis asli maka berkas tidak akan diproses dan akan dikembalikan ke kantor cabang dan kantor cabang akan mengembalikan kepada pemegang polis.
4. Jika ada pemalsuan tanda tangan nasabah pada surat pengajuan klaim dan masa berlaku kartu identitas diri yang telah habis, maka akan dikembalikan kepada pemegang polis dan tidak dapat diproses lebih lanjut serta diminta untuk segera memperbarui kartu identitas nasabah.
5. Untuk mencairkan dana pemegang polis yang telah menyelesaikan waktu preminya harus melalui persetujuan kantor pusat.
6. Klaim habis kontrak terjadi apabila jangka waktu pembayaran premi telah berakhir dan dana yang akan diperoleh pemegang polis sesuai dengan perjanjian yang disepakati saat mendaftar menjadi nasabah.

3.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, dapat dikemukakan beberapa saran bagi nasabah sebagai berikut:

1. Sebaiknya nasabah sebelum mengajukan klaim habis kontrak harus memenuhi persyaratan pengajuan klaim habis kontrak kepada kantor cabang tempat nasabah mendaftar sebagai pemegang polis agar tidak terjadi kesalahan dalam pengajuan klaim habis kontak.
2. Nasabah harus memenuhi prosedur persyaratan pengajuan klaim habis kontrak yang ditetapkan oleh AJB Bumiputera 1912 agar berkas tersebut bisa diproses oleh kantor pusat.
3. Sebaiknya perusahaan memberikan sosialisasi kepada nasabah tentang persyaratan pengajuan klaim yang benar melalui telepon tiga bulan sebelum masa premi nasabah berakhir agar nasabah bisa mempersiapkan berkas yang sesuai prosedur persyaratan pengajuan klaim habis kontrak.
4. Sebaiknya perusahaan membuat buku panduan atau buku tata cara tentang pengajuan klaim habis kontrak kepada nasabah untuk menghindari kesalahan mengenai pengajuan klaim habis kontrak sehingga pegawai bisa segera memproses berkas yang diajukan oleh nasabah.
5. Sebaiknya nasabah yang memiliki KTP masa berlakunya habis atau tidak aktif segera memperbarui KTP atau KTP yang baru belum jadi untuk menyertakan surat keterangan dari desa yang menyatakan bahwa nasabah tersebut adalah asli penduduk desa setempat pada berkas pengajuan klaim habis kontrak.
6. Sebaiknya nasabah harus menandatangani sendiri surat pengajuan klaim agar sesuai dengan tanda tangan yang ada pada KTP sehingga berkas bisa langsung diproses karena tanda tangan yang berbeda akan dikembalikan kepada nasabah.