

BAB 3

SIMPULAN DAN SARAN

3.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan penulis selama Magang di bagian klaim pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Jawa Timur Surabaya, serta pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka simpulan yang dapat dikemukakan yaitu :

1. Pengajuan klaim DKB di AJB Bumiputera 1912 memiliki beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemegang polis agar pencairan polis sesuai prosedur dan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Persyaratan dalam pengajuan klaim DKB diantaranya yaitu menyertakan polis asli, mengisi blanko klaim 01, foto copy KTP, foto copy buku tabungan dan foto copy kwitansi premi terakhir.
2. Prosedur klaim DKB di AJB Bumiputera 1912 dimulai dengan menyerahkan beberapa dokumen yang sesuai persyaratan ke Kantor Cabang lalu dokumen tersebut dikirimkan ke Kantor Wilayah. Dokumen yang diserahkan di Kantor Wilayah tidak sesuai dengan persyaratan maka akan dikembalikan kepada Kantor Cabang. Persyaratan dokumen tersebut lengkap dan sesuai maka Kantor Wilayah segera mem *submit* kepada Kantor Pusat agar segera disetujui oleh Departemen Klaim dan Departemen Keuangan supaya pencairan dapat segera diproses ke rekening masing-masing pemegang polis.

3.2 Saran

Berdasarkan hambatan dari prosedur pengajuan klaim Dana Kelangsungan Belajar selama pengamatan di AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Jawa Timur Surabaya maka saran yang dapat dikemukakan untuk meningkatkan kemudahan dalam pengurusan klaim DKB di AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Jawa Timur Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Seringnya terjadi ketidaklengkapan persyaratan pencairan klaim DKB dari Kantor Cabang. Sebaiknya, para pemegang polis ketika sudah resmi menjadi nasabah AJB Bumiputera 1912 diberikan pemahaman tentang pengajuan klaim DKB dengan memberikan informasi sebelum pengajuan seperti pengingat langsung melalui sms atau telepon dari pihak asuransi atau bisa juga memberikan sebuah buku khusus dengan menjelaskan proses pengajuan klaim serta dampaknya juga jika dalam pengajuan klaim DKB tidak sesuai banyak kerugian yang akan didapat.
2. Sebaiknya diberikan pengarahan tentang prosedur pengajuan klaim yang harus sesuai dengan ketentuan yang sudah ditentukan oleh AJB Bumiputera 1912 kepada karyawan yang mengurus bagian klaim untuk meningkatkan kepuasan pelayanan nasabah serta keefektifan dan efisiensi kerja.