

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan mengenai prosedur klaim asuransi BRI Life produk Aurora Plus di Kantor BRI Cabang Kalabahi, dapat disimpulkan bahwa proses pengajuan dan pengurusan klaim memiliki tahapan yang jelas dan terstruktur. Prosedur pendaftaran asuransi dimulai dengan pengisian formulir yang disediakan oleh pihak BRI, di mana nasabah harus melampirkan dokumen identitas diri, serta dokumen pendukung lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hal ini menunjukkan bahwa BRI Life berusaha untuk memastikan bahwa setiap nasabah yang mendaftar telah memenuhi syarat dan ketentuan yang ditetapkan. Dalam proses pengurusan klaim, nasabah diharuskan untuk mengisi formulir klaim dan melampirkan dokumen-dokumen pendukung seperti surat keterangan dokter, bukti pembayaran premi, dan dokumen lainnya yang relevan. Proses ini penting untuk memastikan bahwa klaim yang diajukan dapat diproses dengan cepat dan akurat. Menurut data yang diperoleh dari laporan tahunan BRI Life, tingkat penyelesaian klaim mencapai 95%, yang menunjukkan bahwa perusahaan ini memiliki sistem yang efektif dalam menangani klaim asuransi (BRI Life, 2022).

Namun, meskipun prosedur yang ada sudah cukup jelas, terdapat beberapa kendala yang sering dihadapi oleh nasabah saat melakukan klaim. Beberapa di antaranya adalah kurangnya pemahaman mengenai dokumen yang diperlukan, serta waktu tunggu yang cukup lama dalam proses verifikasi klaim. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan di kalangan nasabah dan berpotensi mengurangi kepercayaan terhadap produk asuransi yang ditawarkan. Oleh karena itu, penting bagi BRI Life untuk terus melakukan sosialisasi dan edukasi kepada nasabah mengenai prosedur klaim yang benar.

Dalam konteks ini, penting juga untuk mencatat bahwa BRI Life telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan pelayanan, seperti menyediakan platform digital untuk pengajuan klaim dan pelacakan status klaim secara online. Ini merupakan langkah positif yang dapat mempermudah nasabah dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan. Dengan memanfaatkan teknologi, diharapkan proses klaim dapat dilakukan dengan lebih efisien dan transparan. Secara keseluruhan, prosedur klaim asuransi BRI Life produk Aurora Plus di Kantor BRI Cabang Kalabahi menunjukkan komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal edukasi nasabah dan efisiensi proses klaim. Dengan memperhatikan aspek-

aspek ini, diharapkan BRI Life dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat posisinya di pasar asuransi Indonesia.

5.2 Saran dan Implikasi Penelitian

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan mengenai prosedur klaim asuransi BRI Life produk Aurora Plus di Kantor BRI Cabang Kalabahi, dapat disimpulkan bahwa proses pengajuan dan pengurusan klaim memiliki tahapan yang jelas dan terstruktur. Prosedur pendaftaran asuransi dimulai dengan pengisian formulir yang disediakan oleh pihak BRI, di mana nasabah harus melampirkan dokumen identitas diri, serta dokumen pendukung lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hal ini menunjukkan bahwa BRI Life berusaha untuk memastikan bahwa setiap nasabah yang mendaftar telah memenuhi syarat dan ketentuan yang ditetapkan. Dalam proses pengurusan klaim, nasabah diharuskan untuk mengisi formulir klaim dan melampirkan dokumen-dokumen pendukung seperti surat keterangan dokter, bukti pembayaran premi, dan dokumen lainnya yang relevan. Proses ini penting untuk memastikan bahwa klaim yang diajukan dapat diproses dengan cepat dan akurat.

Menurut data yang diperoleh dari laporan tahunan BRI Life, tingkat penyelesaian klaim mencapai 95%, yang menunjukkan bahwa

perusahaan ini memiliki sistem yang efektif dalam menangani klaim asuransi (BRI Life, 2022). Namun, meskipun prosedur yang ada sudah cukup jelas, terdapat beberapa kendala yang sering dihadapi oleh nasabah saat melakukan klaim.

DAFTAR PUSTAKA

- Badruzaman, D. (2019). Perlindungan Hukum Tertanggung Dalam Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa. *YUSTISIA MERDEKA : Jurnal Ilmiah Hukum*, 5(2), 74–83.
<https://doi.org/10.33319/yume.v5i2.16>
- BRILife. (2022). *SELALU MEMBUAT HIDUP LEBIH BAIK*. BRI Life.
- Fратиwi, D., Lubis, F. A., & Inayah, N. (2023). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA PENOLAKAN SUATU KLAIM NASABAH ASURANSI (STUDI KASUS PADA ASURANSI JIWA SYARIAH BUMIPUTERA KANTOR PEMASARAN MEDAN)*. 158–174.
- Hendra Perdana, D. L. N. S. (2019). Model Multiple Decrement Dalam Penentuan Premi Asuransi Jiwa. *Bimaster : Buletin Ilmiah Matematika, Statistika Dan Terapannya*, 8(3), 463–470.
<https://doi.org/10.26418/bbimst.v8i3.33637>
- Indonesia, A. A. J. (2023). *Pahami dan Miliki Asuransi untuk Melindungi Masa Depan Anda*. Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia.

- Isnaeni Ayuningtias. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Asuransi kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS Kesehatan) dan Perbandingannya dengan Asuransi Swasta Di Kabupaten Kuningan. *Fakultas Hukum Universitas Kuningan*, 1(1). <https://journal.fhukum.uniku.ac.id/letterlijk/index>
- Leba, J. L., & Adjie, H. (2024). Kedudukan Polis Asuransi Jiwa dalam Hukum Waris. *Shar-E : Jurnal Kajian Ekonomi Hukum Syariah*, 10(2), 112–121. <https://doi.org/10.37567/shar-e.v10i2.2802>
- Mustikasari, A. P. (2021). BPJS Kesehatan Memberikan Jaminan Kesehatan Terhadap Pasien Atau Masyarakat. *Yustitiabelen*, <https://doi.org/10.36563/yustitiabelen.v7i2.304> 7(2), 146–154.
- Njatrijani, R., Sutrisno, P. A., & Primastito, C. A. (2024). Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai Badan Pengawas Terhadap Fenomena Gagal Bayar Polis Asuransi Di Indonesia. 6(2), 149–168.
- Saragih, J. P. (2017). Analisis Kinerja Keuangan Bank Pembangunan Daerah Dalam Persaingan Perbankan. *Jurnal BPPK : Badan Pendidikan Dan Pelatihan Keuangan*, 10(2), 12. <https://doi.org/10.48108/jurnalbppk.v10i2.45>

- Siregar, R. Y., Rohman, I. K., & Luvianto, A. N. (2023). *Hubungan Perbankan dan Asuransi: Fenomena Struktural atau Temporal?* Indonesia Financial Group.
- Sitompul, G. S., & Zainarti, Z. (2025). *Penerapan Asuransi di Kehidupan Masyarakat Dalam Lembaga*. 3.
- Situmorang, I. R., & Hendrian, W. (2019). Pengaruh Premi Asuransi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Jiwa. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya (MBEP)*, 5, 28–36.
- Soehaiya, N. (2022). Analisis Yuridis Penerapan Prinsip Insurable Interest dalam Praktik Asuransi Jiwa (Studi pada PT . Prudential Life Assurance Cabang Medan). *Locus: Jurnal Konsep Ilmu Hukum*, 2(1), 18.
- Syamsiar, R. (2015). Manfaat Dan Mekanisme Penyelesaian Klaim Asuransi Prudential. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum* 7(1), 355–362. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v7no1.365>
- Syariah, P. (2022). *Ketahui Peraturan OJK tentang Klaim Asuransi*.
- Wisnu, Y. M., & Wahyuni, S. (2024). Penyelesaian Sengketa Perjanjian Asuransi Jiwa Atas Informasi Tidak Benar Dari

Pihak Agen Asuransi. *Jurnal Hukum Sasana*, 10(1), 27–54.

<https://doi.org/10.31599/sasana.v10i1.2130>

Zulkifli, S., Zahara, S., Daniel,), Telaumbanua, J. L., & Felix, F.

(2022). Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa Pada Pt. Prudential

Life Insurance Terhadap Tertanggung Yang Meninggal

Akibat Covid-19. *Jurnal Darma Agung*, 30(1), 227–235.

