

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas maka, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tertanggung yang ingin mengajukan klaim produk Manulife Lifestyle Protector di PT AJ. Manulife Indonesia Surabaya harus memenuhi syarat dan ketentuan dokumen berupa polis asli, surat keterangan meninggal dunia, surat keterangan dokter dan identitas diri untuk klaim meninggal dunia sedangkan klaim akhir masa pertanggungan hanya berupa polis dan identitas diri serta dokumen-dokumen lain jika diperlukan.
2. Saat mengajukan klaim tertanggung dapat mengikuti prosedur pengajuan klaim di PT AJ. Manulife Indonesia yakni, klaim harus dilaporkan terlebih dahulu melalui agen atau customer service di PT AJ. Manulife Indonesia Surabaya. Lalu tertanggung melengkapi syarat dan ketentuan yang telah dijelaskan di atas. Kemudian dokumen beserta persyaratan dikirim ke Kantor Pusat Manulife dan akan dilakukan pemeriksaan apakah klaim tersebut layak bayar atau tidak. Proses terakhir yaitu pembayaran klaim. Pembayaran klaim ini juga dilakukan oleh kantor pusat.
3. Pada saat pengajuan klaim di PT AJ. Manulife Indonesia Surabaya terdapat dua hambatan yakni dari sisi tertanggung dan penanggung. Dari sisi tertanggung yaitu tidak jujur dalam kondisi kesehatan saat pembukaan klaim

dan penipuan kejadian klaim lalu dari sisi penanggung adalah proses pencairan klaim hanya dilakukan oleh kantor pusat dan perusahaan tidak melakukan *medical checkup* pada seluruh calon tertanggung.

4. Langkah untuk meminimalisir hambatan dalam prosedur pengajuan klaim di PT AJ. Manulife Indonesia Surabaya jika dilihat dari sisi tertanggung dapat diatasi dengan memberlakukan *medical checkup* pada seluruh calon tertanggung dan membentuk tim legal untuk menyelidiki kebenaran kejadian klaim. Kemudian dari sisi penanggung dapat diatasi dengan penetapan jumlah klaim yang dapat dicairkan di kantor pusat dan kantor cabang Surabaya dan mewajibkan untuk menyerahkan surat keterangan sehat baik bagi calon tertanggung yang menambah asuransi kesehatan ataupun yang tidak menambah serta bagi yang berusia lebih dari sama dengan 17 tahun.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Dalam kelengkapan dokumen pembukaan polis baru, PT AJ. Manulife Indonesia Surabaya memperbolehkan tidak melampirkan surat *medical check up* kepada calon tertanggung meski usianya sudah lebih dari sama dengan 17 tahun dan mewajibkan surat *medical check up* hanya bagi yang menambah produk asuransi kesehatan, sehingga penulis memberikan saran bahwa perusahaan harus meminta surat tersebut sebagai salah satu syarat wajib pembukaan polis baru tanpa membedakan usia ataupun produk yang mereka ambil.

2. Untuk pemeriksaan dokumen klaim beserta pencairan dana klaim, penulis memberikan saran bahwa PT AJ. Manulife Indonesia perlu menetapkan batasan klaim dimana untuk jumlah tertentu bisa diproses dan dicairkan di PT AJ. Manulife Indonesia Pusat sedang sisanya dapat diproses melalui kantor cabang Surabaya.
3. Lalu untuk penipuan dalam kejadian klaim, penulis memberikan saran bahwa perlu dibentuk Tim Penyelidik yang bertugas untuk menyelidiki kebenaran atas kejadian klaim. Hal ini diterapkan pada semua tertanggung tidak hanya pada jumlah klaim tertentu ataupun usia tertentu.

5.3 Implikasi

Agar saran di atas dapat dilaksanakan dengan baik, maka implikasi yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. PT AJ. Manulife Indonesia harus mengadakan pertemuan dengan perwakilan seluruh cabang untuk meninjau ulang syarat dan ketentuan wajib baik berupa dokumen ataupun persyaratan lainnya dalam prosedur pengajuan klaim.
2. PT AJ. Manulife Indonesia harus mengadakan pertemuan untuk merombak kebijakan dimana pencairan klaim disesuaikan dengan batasan minimal jumlah klaim yang akan dibayar agar dapat dicairkan diseluruh cabang terutama cabang Surabaya.
3. PT AJ. Manulife Indonesia harus mengadakan pertemuan untuk memperjelas pembentukan dan tugas dari Tim Penyelidikan Klaim di seluruh kantor PT AJ. Manulife Indonesia.

DAFTAR RUJUKAN

- Artikel Berita Satu (Online), ([http://www.beritasatu.com/asuransi/430991 Manulife-cetak-pertumbuhan-signifikan-Tahun 2016-html](http://www.beritasatu.com/asuransi/430991-Manulife-cetak-pertumbuhan-signifikan-Tahun-2016-html) diakses 15 Maret 2018).
- Dahlan Siamat. 2005. *Manajemen Lembaga Keuangan “Kebijakan Moneter dan Perbankan”*. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Hasymi Ali. 2002. *Pengantar Asuransi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (Online), (<https://kbbi.kemdikbud.go.id/> diakses 9 Maret 2018).
- Kasmir. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya (edisi revisi)*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- M. Wahyu Prihantoro. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Tata Usaha Asuransi*. Yogyakarta : Kanisius.
- Otoritas Jasa Keuangan (Online), (<https://www.ojk.go.id> diakses 9 Maret 2018)
- PT AJ. Manulife Indonesia Surabaya (Online), ([https://www.manulife indonesia.com/](https://www.manulifeindonesia.com/) diakses 9 Maret 2018).
- Republik Indonesia. Kitab Undang-undang Hukum Dagang Pasal 246 Tentang Perasuransian.
- Republik Indonesia. 1992. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Perasuransian. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2003. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.
- Republik Indonesia. 2008. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan.
- Republik Indonesia. 2014. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian. Jakarta.
- Soeisno Djojosedarsono. 2003. *Prinsip-Prinsip Manajemen Risiko dan Asuransi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sofyan Akbar. 2012. Medan : Tribun News (Online), (<http://www.tribunnews.com> diakses tanggal 20 Maret 2018).