BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah penulis mengenai prosedur pengajuan klaim asuransi produk Prulink Prulink Investor Account (PIA) pada PT. Prudential Life Assurance Pakuwon Center 10th Surabaya dengan tujuan penelitian Tugas Akhir yang di bahas pada bab satu sebelumnya sehingga dapat disimpulkan bahwa : Dalam pengajuan klaim produk PRUlink investor account ("PIA") di PT Prudential Life Assurance Surabaya Tertanggung harus memenuhi syarat dan ketentuan dokumen berupa polis asli dan beberapa dokumen pendukung lainnya. Saat mengajukan klaim Tertanggung dapat mengikuti prosedur pengajuan klaim di PT. Prudential Life Assurance yakni, klaim harus dilaporkan terlebih dahulu melalui agen atau customer servise di PT. Prudentian Life Assurance. Kemudian tertanggung melengkapi syarat dan ketentuan yang telah dijelaskan diatas. Kemudian dokumen beserta persyaratan dikirim ke kantor pusat PT. Prudential Life Assurance. Klaim akan diperiksa dan dianalisa. Jika klaim disetujui, maka bagian administrasi klaim akan membuat permintaan pembayaran manfaat ke bagian keuangan dan bagian informasi dan telekomunikasi akan langsung mengirim surat pengkonfirmasian kepada tertanggung bahwa klaim telah disetujui. Pembayaran klaim ini bisa dalam bentuk cek atau transfer melalui rekening penerima manfaat. Pembayaran klaim ini juga dilakukan oleh kantor

pusat. Pada saat pengajuan klaim di PT. Prudential Life Assurance Surabaya juga sering dihadapi hambatan – hambatan seperti dari sisi agent yaitu pemungutan premi yang tidak sesuai dengan ketentuan, bahkan terkadang ada yang membayar tidak sesuai jumlahnya, lalu terdapat hambatan antar agen perusahaan asuransi, yaitu penyetoran premi oleh tertanggung kepada agen asuransi, namun agen tidak menyetorkan ke rekening perusahaan asuransi. Kemudian dari sisi perusahaan asuransi yaitu tertanggung seringkali menuntut hal yang diluar tanggung jawab perusahaan, seperti persoalan klaim yang dituntut agar segera dicairkan padahal trertanggung belum melaksanakan perjanjian asuransi selama satu tahun yang tercantum dalam perjanjian, lalu klaim tidak dilaksanakan karena nasabah melakukan tindak kejahatan, serta adanya data-data terkait risiko yang diklaim, yang sebelumnya tidak dilaporkan (Non Disclousure). Kemudian dari sisi tertanggung asuransi yaitu tertanggung sering terhambat dalam proses pembayaran premi sehingga kesulitan untuk mengajukan klaim, dan juga kurangnya pengetahuan tertanggung terhadap asuransi, sehingga masih banyak ditemui tertanggung asuransi yang segan untuk mengajukan klaim. Upaya yang dilakukan PT. Prudential Life Assurance terhadap hambatan yang timbul terhadap tertanggung adalah Memberikan fasilitas cuti premi (premium holiday) kepada tertanggung agar polis perjanjian tetap terlaksana. Serta dengan Sosialisasi dari tiap agen asuransi kepada calon tertanggung/tertanggung mengenai asuransi lebih banyak.

5.2 Saran dan Implikasi Penelitian

Setelah diadakannya penelitian mengenai permasalahan yang terjadi pada Prosedur Klaim Asuransi Jiwa Produk Prulink Investor Account pada PT. Prudential Life Assurance Surabaya, maka dalam Tugas Akhir ini diberikan saran dan implikasi guna membantu pihak Perusahaan dalam menghadapi permasalahan yang muncul pada Prosedur Klaim Asuransi Jiwa Produk Prulink Investor Account pada PT. Prudential Life Assurance Surabaya.

5.2.1 Saran

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

- 1. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di perusahaan yang sama, sebaiknya memilih topik pembahasan yang berbeda. Karena pada PT. Prudential Life Assurance Indonesia terdapat banyak hambatan dan permasalahan yang dapat menimbulkan pro dan kontra baik dari sisi agen ataupun nasabah. Misalnya saja seperti kasus *fraud* (penyalahgunaan/penggelapan premi nasabah). Dari permasalahan permasalahan tersebut nantinya dapat dijadikan sebagai topik pembahasan untuk diangkat menjadi judul Tugas Akhir.
- 2. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik pembahasan yang sama, sebaiknya dilakukan pada perusahaan yang berbeda. Misalnya sajaklaim asuransi jiwa pada perusahaan asuransi B atau C. karena prosedur, syarat dan ketentuan antar perusahaan bisa saja berbeda.

3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada perusahaan yang sama dan topik pembahasan yang sama, sebaiknya menggunakan asturan terbaru yang berlaku pada tahun tersebut.

5.2.2 Implikasi

Masukan dari penulis yang ditujukan kepada perusahaan PT. Prudential Life Assurance Surabaya untuk menghasilkan perubahan yang lebih baik dari sebelumnya, yang dilihat dari hambatan – hambatan yang ada adalah sebagai berikut :

- PT.Prudential Life Assurance harus menegaskan kepada leader dan agen seluruh cabang untuk selalu mengedukasi para nasabahnya terkait persyaratan dan ketentuan dalam prosedur pengajuan klaim di PT.Prudential Life Assurance.
- 2. PT. Prudential Life Assurance harus memberitahukan kepada para nasabahnya di awal perjanjian pembukaan bahwa ada hal hal yang boleh dan tidak boleh dilakukan para pemegang polis yang dapat mengakibatkan klaim ditunda ataupun ditolak, sehingga tidak ada lagi yang merasa dirugikan.
- 3. Agen atau Tenaga Pemasar PT. Prudential Life Assurance seharusnya mengenal dengan baik dan selektif nasabah atau calon nasabahnya, agen juga harus melakukan identifikasi dan verifikasi atas informasi dan dokumen yang diberikan calon nasabah sebelum dilakukan perikatan bisnis. Serta, menggali lebih dalam informasi calon nasabah jika menemukan sesuatu yang mencurigakan, jika diperlukan meminta dokumen lainnya sebagai tambahan

informasi, seperti slip gaji, bukti usaha, informasi mengenai usaha yang dimilikinya.

4. PT. Prudential Life Assurance Indonesia harus mencermati arahan yang diberikan Prudential Group perihal kebijakan pembayaran premi, sebaiknya sebagai agen atau tenaga pemasar harus menghindari pencampuran uang premi nasabah dengan uang pribadiagen. Setiap pembayaran premi nasabah oleh agen atau dengan menggunakan uang agen harus dihentikan. Agen juga harus mempertimbangkan apakah cerita dan latar belakang yang diberikan oleh nasabah masuk akal dan sesuai dengan transaksinya. Jika tidak, maka transaksi nasabah tersebut harus dianggap sebagai transaksi mencurigakan dan harus dilaporkan.



DAFTAR RUJUKAN

- Ringkasan Informasi *Pru Fast Start*.2017(Online),(https://www.prudential.co.id/diakses12 Maret 2019).
- Pemerintah Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Pasal 1 Angka (1) Tentang Usaha Peransuransian, Lembaran Negara Nomor 13 Tahun 1992.
- Dahlan Siamat. 2005. *Manajemen Lembaga Keuangan "Kebijakan Moneter dan Perbankan"*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Hasymi Ali. 2002. Pengantar Asuransi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kasmir. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya (edisi revisi)*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, hlm 262.
- Undang Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) Pasal 1774.
- Undang Undang Hukum Dagang (KUHD) Pasal 246.
- Undang Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) Pasal 1320.
- Undang Undang Hukum Dagang (KUHD) Pasal 252,253, dan Pasal 278.
- Mehr dan Cammack, A. Hasyim. (1981). *Manajemen Asuransi*. Jakarta, Balai Aksara, hlm 37.
- Mark R Green. 2001. Definisi Asuransi, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- C. Arthur Williams Jr dan Richard M. Heins, *Risk Management and Insurance*, fifth edition, 1987, MC.
- Silvanita, Ketut. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Edisi Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Abdul R Saliman. 2014. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*. Edisi 4. Jakarta: Kencana.
- Darmawi, Herman (2006). Manajemen Asuransi. Jakarta. Bumi Aksara.
- Salim, Abbas, 2012, *Asuransi dan Manajemen Resiko*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- A.Muri Yusuf. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta. Prenadamedia Group.

- Imam Gunawan. 2014. *METODE PENELITIAN KUALITATIF*: Teori dan Praktik. Jakarta: Bumi Aksara. Hlm 81
- Sugiyono, 2013, Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D (Bandung: ALFABETA)
- D Anggraeni (2013). Pemerintah Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1992 Tentang Usaha Peransuransian. diunduh tanggal 02 Mei 2019 darihttps://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/Bab%%202.pdf?sequence=10
- PT.Prudential Life Assurance, PRUfast Start, (Jakarta: PT Prudential Life Assurance, 2017), hlm. 6.
- Prudential Indonesia, "Informasi Prudential" dalam http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/header/aboutus/index.ht ml diakses pada hari selasa tanggal 06 Juli 2019 pukul 12.32 WIB
- PT.Prudential Life Assurance, PRUfast Start, (Jakarta: PT Prudential Life Assurance, 2017), hlm. 10.
- PT.Prudential Life Assurance, PRUfast Start, (Jakarta: PT Prudential Life Assurance, 2017), hlm. 12-56.
- Wawancara dengan Yahyo Tri di kantor PT Prudential Life Assurance, Pakuwon Center 10th, Tunjungan Plaza 5 Jl. Embong Malang No. 1 Surabaya pada tanggal 06 Juli 2019 pukul 14.15 WIB.
- A Lutfi Sudarmanto (2015). Deaskripsi Unit Analisis Prudential dalam http://eprints.perbanas.ac.id/3260/4/BAB%20IV.pdf diakses pada hari Senin tanggal 8 Juli 2019
- PT.Prudential Life Assurance, Ringkasan Informasi PIA/V.03/November 2016/hlm