

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

Dengan dilakukannya kegiatan magang selama 40 hari kerja, mulai dari tanggal 11 Januari s/d 05 Maret 2021 di PT Jasaraharja Putera Cabang Bukittinggi, dapat menambah ilmu, wawasan dan pengalaman bagi penulis, serta penulis juga dapat merasakan bagaimana suasana dilingkungan kerja. Berdasarkan penjelasan dan pembahasan yang ada pada bab 1 hingga bab 4 mengenai Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) saat Pelayanan Klaim di PT Jasaraharja Putera Cabang Bukittinggi, maka penulis akan memberikan beberapa kesimpulan yaitu :

1. Proses pengajuan Klaim terdiri dari empat tahap. Tahap pertama yaitu proses pelaporan klaim peserta asuransi diharapkan segera melapor agar tidak terjadi keterlambatan pengajuan klaim dan dapat berujung pada penolakan klaim. Tahap yang kedua adalah proses penyerahan bukti klaim kepada pihak asuransi (pelaksana admistrasi).. Tahapan yang selanjutnya yaitu penyelidikan klaim, proses inilah nanti yang akan menentukan apakah klaim diterima atau ditolak. Terakhir ada tahapan penyelesaian klaim, klaim akan dikabulkan jika syarat serta dokumen yang dibutuhkan telah lengkap.
2. Standar operasional prosedur pengajuan klaim di PT Jasaraharja Putera saat ini dinilai kurang efektif sehingga dapat menyebabkan beberapa kendala, seperti jangka waktu yang tidak pasti, petugas yang kurang responsive, beberapa persyaratan ada yang tidak transparan. Hal tersebut dapat menjadi pemicu terhambatnya aktivitas pelaksanaan klaim.

3. PT Jasaraharja Putera Cabang Bukittinggi memiliki beberapa solusi untuk mengatasi kendala-kendala yang terjadi saat pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Klaim seperti cepat tanggap / responsive terhadap keluhan-keluhan nasabah, kecepatan pelayanan, memberikan jangka waktu serta informasi yang jelas.

## 1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis selama 40 hari kerja, maka penulis bermaksud ingin memberikan saran kepada PT Jasaraharja Putera Cabang Bukittinggi. Berikut ini beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan baik bagi penulis, perusahaan bahkan pembaca yaitu :

1. PT Jasaraharja Putera Cabang Bukittinggi mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang cukup bagus, namun alangkah lebih baiknya dalam kegiatan pelayanan klaim dibuat lebih terstruktur serta jelas agar pelayanan klaim menjadi lebih efektif dan mendapatkan hasil yang optimal.
2. Untuk meningkatkan pelayanan serta menghilangkan kejenuhan peserta asuransi / nasabah saat menunggu dikantor, karyawan / petugas diharapkan berinisiatif untuk menghilangkan rasa bosan dan jenuh peserta asuransi selama menunggu dengan cara menyalakan televisi guna menghilangkan rasa bosan ataupun rasa jenuh saat mereka menunggu.
3. PT Jasaraharja Putera Cabang Bukittinggi perlu merekrut karyawan/petugas baru karena dalam satu unit/bagian ada yang mengerjakan dua pekerjaan sekaligus.

4. PT Jasaraharja Putera Cabang Bukittinggi diharapkan lebih giat lagi untuk mensosialisasikan jenis-jenis asuransi kepada nasabahnya agar tidak terjadi kesalah pahaman yang dapat memperlambat proses pelaksanaan klaim.



