

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Asuransi adalah peniadaan resiko kerugian yang datang tak terduga sebelumnya yang menimpa seseorang dengan cara menggabungkan sejumlah orang yang menghadapi resiko yang sama dan mereka itu membayar premi yang besarnya cukup untuk menutupi resiko kerugian yang mungkin atau pasti menimpa salah satu seorang atau lebih diantara mereka.

Dengan adanya sistem yang baik pada pelayanan asuransi maka akan memudahkan seseorang dalam menangani atau mengatasi suatu masalah, untuk itu sebuah sistem sangat diperlukan dalam suatu organisasi. Kualitas pelayanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik.

Adanya berbagai jenis pelayanan dalam asuransi, khususnya pada asuransi kecelakaan diri, diantaranya mulai dari pelayanan permintaan penutupan asuransi, underwriting asuransi, pelayanan klaim kecelakaan, pelayanan mengenai premi maupun pelayanan habis kontrak. Jika salah satu pelayanan tersebut kurang mendapat respon atau tanggapan yang serius dari karyawan atas keluhan nasabah, maka kualitas pelayanan pada AJB Bumiputera 1912 patut untuk dipertimbangkan oleh nasabah. Untuk itu, semua pelayanan asuransi pada AJB Bumiputera 1912 harus berjalan dengan baik sesuai dengan sistem yang dijalankan.

5.2 Saran

Selama pelaksanaan magang pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Padang, penulis melihat beberapa kekurangan yang kedepannya diharapkan menjadi pertimbangan bagi perusahaan :

1. Pegawai/agen seharusnya lebih aktif dalam bersosialisasi dengan nasabah untuk memberikan informasi agar nasabah tidak datang pada jam sibuk dan membuat janji terlebih dahulu dengan agen/pegawai pelayanan sebelum datang ke kantor untuk pengajuan klaim ataupun sekedar meminta bantuan atau informasi mengenai asuransi. Sosialisasi dapat dilakukan pada saat awal nasabah mendaftarkan diri atau melalui telpon. Hal ini akan memudahkan nasabah agar tidak menunggu terlalu lama saat ingin memperoleh pelayanan asuransi.
2. Masih kurangnya rasa menjunjung tinggi kedisiplinan serta kurangnya tanggung jawab kerja. Maka dari itu hendaknya ada pemberian sanksi yang tegas bagi pegawai yang melanggar itu semua.

