

BAB IV

Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Bagian ini menjelaskan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian terhadap pelaksanaan *surrender* dalam kegiatan asuransi, yaitu:

1. Tata cara pelaksanaan *surrender* dalam asuransi

Sama seperti pembelian asuransi dan pengajuan klaim, ada prosedur yang mesti Nasabah jalankan ketika ingin menutup polis asuransi. Nasabah tidak dapat seenaknya tidak melakukan pembayaran premi lagi karena akan ada tunggakan nantinya, Nasabah pun tidak dapat mengharapkan ada pengembalian sebagian premi jika tidak menjalankan langkah-langkah penutupan polis asuransi secara benar dan tepat, seperti: Datangi Pihak Asuransi, Nasabah langsung mendatangi pihak penerbit asuransi jika ingin melakukan penutupan polis. Paparkan keinginan Nasabah tersebut agar pihak asuransi dapat segera memproses permintaan penutupan polis tersebut. Isi Dokumen Pernyataan Penutupan Polis, Oleh pihak asuransi, Nasabah akan diminta mengisi dokumen pernyataan yang menyebutkan penutupan polis tersebut tanpa paksaan dan berdasarkan inisiatif Nasabah sendiri secara sadar. Pahami isi dokumennya dan mintalah penjelasan dari petugas asuransi mengenai denda yang timbul dari penutupan polis Anda. Lengkapi Syarat, selain mengisi dokumen, Nasabah juga akan diminta menyerahkan berbagai syarat terkait penutupan polis asuransi. Kartu identitas, *foto copy* buku tabungan bank dan buku

polis asuransi Nasabah diminta sebagai bukti. Menunggu Sisa Dana, tentunya ketika Nasabah menutup polis asuransi, Nasabah menginginkan ada sebagian dana yang dapat kembali. Dana premi tidak dapat kembali seluruhnya terkait denda dan kesepakatan. Jika semua dokumen dan syarat penutupan telah dipenuhi, yang Nasabah perlukan hanya tinggal menunggu waktu sampai pihak asuransi mengirimkan sisa dana premi Nasabah kedalam rekening Nasabah dalam waktu 7 (tujuh) sampai 14 (empat belas) hari kerja.

2.Hambatan dalam pelaksanaan *surrender* asuransi

a. Dalam pelaksanaan *surrender* hambatan yang ditemui oleh perusahaan asuransi yaitu kelengkapan bahan pengajuan *surrender*, mengenai kelengkapan yang harus diserahkan pada saat melakukan *surrender* tentunya harus sesuai dengan apa yang dipersyaratkan perusahaan asuransi hal ini lah yang sering menjadi hambatan dalam pelaksanaannya, nasabah yang ingin melakukan *surrender* sering kali tidak memenuhi dengan sebaik mungkin berdasarkan apa yang telah dipersyaratkan perusahaan sehingga pinjaman belum dapat dilaksanakan sampai persyaratan tersebut dipenuhi dengan sebagaimana mestinya, seperti halnya mengenai kartu identitas yang sudah habis masa berlakunya dan belum juga diurus perpanjangannya yang merupakan syarat pengajuan permohonan sehingga permohonan pengajuan *surrender* belum dapat diterima perusahaan .Ketidaksabaran nasabah dalam menunggu proses *surrender* dalam pengurusan *surrender* tentunya perusahaan telah menyusun sedemikian rupa prosedurnya yang

memang memakan waktu banyak, hal ini lah yang sering di komplain oleh nasabah, tapi perusahaan selalu berusaha menjelaskan sehingga membuat nasabahnya dapat memahami persoalan tersebut. Ketijelian nasabah peminjam mengenai ketentuan-ketentuan perusahaan terkait dengan *surrender* seperti halnya mengenai cara penghitungan pengembalian premi dan besaran denda, padahal sudah dijelaskan oleh perusahaan.

b. Selain hambatan yang ditemui perusahaan mengenai pelaksanaan *surrender* nasabah peminjamnya juga menemukan hambatan-hambatan, yaitu prosedur pengurusannya memakan waktu yang cukup lama, padahal nasabahnya perlu cepat untuk memperoleh dana tersebut. Jumlah uang yang dapat dipinjam jauh lebih sedikit dari premi yang telah dibayarkan karena adanya pemotongan dari perusahaan asuransi tersebut.

B. Saran

1. Terkait dengan prosedurnya lebih dipersingkat lagi waktu pelaksanaan *surrender* asuransi bagi perusahaan asuransi. Alasannya, pihak nasabah yang melakukan *surrender* terkendala dengan situasi ekonomi memburuk dan membutuhkan uang secepatnya.

2. Sebaiknya pihak perusahaan menjelaskan secara detail bagaimana pelaksanaan *surrender* pada polis pertama kali disepakati antara para pihak sehingga hambatan bagi perusahaan tentang prosedur pelaksanaan *surrender* di kemudian hari apabila terjadi dapat dikurangi dan bagi pihak nasabah lebih memahami tentang isi polis serta pemahaman lebih dalam tentang kewajibannya sebagai pemegang polis.

