

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Tanggung jawab keperdataan perusahaan asuransi AJB Bumi Putera 1912 Kota Padang tergolong pada *liability based on fault* yaitu tanggung jawab atas dasar kesalahan khususnya karena kelalaian, sehingga memiliki tanggung jawab hukum untuk memberikan penyelesaian kepada pemegang polis yang polisnya hilang akibat kesalahan dan kelalaian dari petugas atau penanggung jawab pinjaman polis pada perusahaan asuransi itu sendiri. Tanggung jawab penyelesaian permasalahan tersebut diatur dalam SOP dan di dalam Surat Keputusan Direksi No. SK.26/DIR/TEK/2015 yaitu penerbitan polis duplikat. Namun pada kenyataannya tanggung jawab penerbitan polis duplikat tersebut tidak dilaksanakan oleh AJB Bumi Putera 1912 Kota Padang terhadap pemegang polis yang mengalami kehilangan polis pinjaman.
2. Penyelesaian klaim asuransi terhadap polis asuransi jaminan yang hilang yaitu dengan mengajukan klaim polis hilang sebagaimana yang diatur dalam Surat Edaran Nomor 1540-49/Klaim/Asper/II/2018 tentang Pengajuan Klaim Polis Hilang. Namun pada kenyataannya tata cara penyelesaian dan aturan yang ada mengenai penyelesaian klaim asuransi apabila polis asuransi yang hilang tidak diberitahukan dan dijelaskan secara rinci. Pemegang Polis AJB Bumi Putera yaitu Bapak Faisal hanya diberikan penyelesaian 1/3 dari jumlah pertanggungansinya setelah mengajukan surat permohonan klaim biasa, bukan permohonan klaim apabila polis asuransi hilang. Selanjutnya Ibu Yenni, beliau tidak menerima penyelesaian klaim dan hanya diberikan arahan untuk mengajukan permohonan klaim asuransi biasa. Merujuk pada

ketentuan Surat Edaran Nomor 1540-49/Klaim/Asper/II/2018 tentang Pengajuan Klaim Polis Hilang dapat dilihat bahwa petugas tidak memahami tata cara dan prosedur yang harus diberikan kepada pemegang polis yang mengalami hilangnya polis asuransi jaminan.

## **B. Saran**

1. Layanan Pinjaman Polis AJB Bumi Putera dengan polis asuransi sebagai jaminan harus lebih di sosialisasikan secara merata kepada nasabah agar layanan tersebut dapat dimanfaatkan oleh nasabah asuransi. Terhadap petugas dan penanggung jawab dari layanan pinjaman polis harus dapat memahami SOP pelayanan serta tanggung jawab apabila terjadi permasalahan.
2. Terhadap pengurusan polis hilang dan SOP nya harus dapat dijelaskan secara rinci kepada nasabah agar tidak terjadinya kebingungan mengenai cara pengurusan serta beban tanggung jawab pengurusannya. Sarana dan prasarana penunjang perlu diperhatikan dalam kelancaran pelaksanaan SOP baik oleh karyawan dan untuk pelayanan yang baik terhadap Pemegang Polis.
3. Dengan kemampuan pemahaman dan pengalaman seorang Kepala Unit Administrasi dan Keuangan dan Kepala Cabang, hendaknya dapat membina dan membimbing bawahannya hingga dapat memahami dan melaksanakan tugas dan tanggung jawab bawahannya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Pengetahuan dan pemahaman terhadap Ketentuan, SOP dan kondisi folio Pinjaman Polis harus selalu disosialisasikan, diawasi dan dievaluasi secara berkesinambungan oleh Kepala Unit Administrasi dan Keuangan serta Kepala Cabang hingga dapat mengatasi dan melayani setiap pertanyaan, komplain atau permasalahan yang timbul.