

ABSTRAK

Yusvira Isfa Meyuni. 2023. Analisis Implementasi Penyelesaian Klaim Asuransi Mitra Iqra Plus (Studi Kasus pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Cabang Tasikmalaya).

PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera merupakan badan usaha bersama yang mengelola asuransi jiwa dengan prinsip syari'ah yang selalu berupaya untuk mengembangkan jasa produknya dibidang perasuransian. Namun di dalam pelaksanaannya, AJSB Bumiputera 1912 seringkali mengalami hambatan-hambatan pada saat penyelesaian klaim seperti lamanya proses pencairan klaim, nasabah yang tidak memahami dengan baik persyaratan dalam mengajukan klaim yang dapat menyebabkan klaim ditolak. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi penyelesaian klaim asuransi Mitra Iqra Plus (studi kasus pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Cabang Tasikmalaya).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer hasil wawancara dengan karyawan dan para nasabah di PT asuransi jiwa syariah bumiputera 1912 cabang Tasikmalaya yang berjumlah 7 orang serta sumber data sekunder berupa arsip atau berkas-berkas dari perusahaan terkait. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menyatakan bahwa penyelesaian klaim pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Cabang Tasikmalaya masih belum sempurna karena masih adanya nasabah yang tidak mematuhi aturan, baik dalam pemenuhan persyaratan klaim maupun prosedur nya. Namun pihak AJSB Bumiputera 1912 cabang Tasikmalaya sudah melakukannya dengan sebaik mungkin sesuai dengan peraturan yang ada. AJSB Bumiputera 1912 cabang Tasikmalaya juga terus memberi pemahaman terkait SOP pada nasabah serta mengevaluasi masalah lainnya dan akan diselesaikan secepat mungkin. Dengan demikian peneliti memberikan saran kepada perusahaan untuk memastikan kembali bahwa nasabah sudah memahami penjelasan yang diberikan petugas terkait penyelesaian klaim.

Kata kunci : Asuransi jiwa, pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi jiwa

ABSTRACT

Yusvira Isfa Meyuni. 2023. *Analysis Of Implementation Of Iqra Plus Partners Insurance Claims Settlement (Case Study at PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Tasikmalaya Branch).*

PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera is a joint venture company that manages life insurance with shari'ah principles which always strives to develop its product services in the insurance sector. However, in its implementation, AJSB Bumiputera 1912 often encounters obstacles during claim settlement such as the length of the claim disbursement process, customers who do not understand well the requirements for submitting claims which can cause claims to be rejected. Therefore this study aims to identify and analyze the implementation of Mitra Iqra Plus insurance claim settlement (a case study at PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Tasikmalaya Branch).

This research uses a descriptive method with a qualitative approach. The data sources used are primary data sources from interviews with employees and customers at PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Tasikmalaya branch, totaling 7 people and secondary data sources in the form of archives or files from related companies. Data collection techniques in this study were conducted by interviews, observation and documentation.

The results of the study stated that the settlement of claims at PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Tasikmalaya Branch was still imperfect because there were still customers who did not comply with the rules, both in fulfilling claim requirements and procedures. However, the Tasikmalaya branch of AJSB Bumiputera 1912 has done it as well as possible in accordance with existing regulations. AJSB Bumiputera 1912 Tasikmalaya branch also continues to provide understanding regarding SOPs to customers and evaluate other problems and will be resolved as soon as possible. Thus the researchers provide suggestions to company to re-ensure that the customer has understood the explanation given by the officer regarding settlement of claims..

Key words: *Life insurance, the execution of the life insurance claim completion*