



## ANALISIS SISTEM DAN PROSEDUR PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI JIWA PADA AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR WILAYAH MEDAN

Siska Permata Sari Harahap<sup>a\*</sup>, Aqwa Naser Daulay<sup>b</sup>

<sup>a\*</sup> [siskaharahap03@gmail.com](mailto:siskaharahap03@gmail.com), Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

<sup>b</sup> [aqwanaserdaulay@uinsu.ac.id](mailto:aqwanaserdaulay@uinsu.ac.id), Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Jl. IAIN No. 1, Gaharu, Kec. Medan Timur. Kota Medan Sumatera Utara

(Submit : 17 Maret 2024, Revised : 10 April 2024, Accepted : 17 April 2024)

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the system and procedures for settling life insurance claims at the Medan Regional Office of Ajb Bumiputera 1912. The research method employed is descriptive research with a qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews, observations, and document studies. The analysis results indicate that the system and procedures for settling life insurance claims at Ajb Bumiputera 1912, Medan Regional Office, have been well-designed to ensure effective and efficient services to customers. The procedures include stages of claim submission, verification, evaluation, and claim settlement. These findings illustrate the company's commitment to providing excellent service to customers and reaffirm the public's trust in the insurance institution. In conclusion, the existing system and procedures have yielded satisfactory results in settling life insurance claims, but they need continual improvement in line with technological advancements and customer needs.*

**Keywords:** Life Insurance Claims, System and Procedures, AJB Bumiputera 1912

### ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menganalisis sistem dan prosedur penyelesaian klaim asuransi jiwa di Kantor Wilayah Medan Ajb Bumiputera 1912. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem dan prosedur penyelesaian klaim asuransi jiwa di Ajb Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan telah dirancang dengan baik untuk memastikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada nasabah. Prosedur tersebut meliputi tahap pengajuan klaim, verifikasi, evaluasi, dan penyelesaian klaim. Temuan ini menggambarkan komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah serta menegaskan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga asuransi. Kesimpulannya, sistem dan prosedur yang ada telah memberikan hasil yang memuaskan dalam penyelesaian klaim asuransi jiwa, namun perlu terus diperbaiki sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan nasabah.

**Kata Kunci:** Klaim Asuransi Jiwa, Sistem dan Prosedur, AJB Bumiputera 1912

## LATAR BELAKANG

Asuransi jiwa merupakan salah satu instrumen keuangan yang penting dalam mengelola risiko keuangan yang berkaitan dengan kehidupan dan kematian seseorang. (Al-Bahiyah, 2021) Dalam konteks ini, prosedur penyelesaian klaim asuransi jiwa menjadi sangat vital karena berpotensi memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi secara keseluruhan. Di Indonesia, Ajb Bumiputera 1912 adalah salah satu perusahaan asuransi yang telah lama berdiri dan memiliki reputasi yang kuat di bidang asuransi jiwa.

Kantor Wilayah Medan Ajb Bumiputera 1912, sebagai bagian dari lembaga tersebut, bertanggung jawab dalam penyelesaian klaim asuransi jiwa di wilayahnya. (Ardana, 2022)

Namun, seperti halnya dalam industri lainnya, penyelesaian klaim asuransi jiwa tidak luput dari tantangan dan kompleksitasnya. Berbagai faktor seperti proses administratif, kepatuhan terhadap regulasi, serta kecepatan dan ketepatan dalam penyelesaian klaim dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan.

Meskipun telah ada berbagai upaya untuk meningkatkan sistem dan prosedur penyelesaian klaim asuransi jiwa, terdapat kebutuhan untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan. Perubahan dalam teknologi, dinamika pasar, dan ekspektasi pelanggan menuntut perusahaan asuransi untuk tetap adaptif dan responsif terhadap perubahan tersebut.

Dalam penelitian ini, beberapa masalah yang akan dikaji dan dianalisis meliputi berbagai aspek sistem dan prosedur penyelesaian klaim asuransi jiwa di Kantor Wilayah Medan Ajb Bumiputera 1912. Pertama, akan dianalisis kesesuaian antara sistem yang telah ditetapkan dengan praktik lapangan yang sebenarnya. Keterkaitan antara proses klaim asuransi, verifikasi, evaluasi, hingga penyelesaian klaim akan dievaluasi untuk memastikan bahwa setiap tahap berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Kedua, penelitian ini juga akan menyoroiti efektivitas sistem dalam memastikan kecepatan dan ketepatan dalam penyelesaian klaim asuransi jiwa. Keterlambatan dalam proses penyelesaian klaim dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dan bahkan menimbulkan keraguan terhadap integritas perusahaan asuransi.

Selain itu, penelitian ini juga akan memperhatikan aspek kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku dalam industri asuransi. Kepatuhan terhadap ketentuan-ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan merupakan hal yang sangat penting dalam menjaga integritas dan kepercayaan pelanggan.

Terakhir, akan dilakukan analisis terhadap potensi perbaikan atau penyempurnaan sistem dan prosedur yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan dalam penyelesaian klaim asuransi jiwa. Identifikasi terhadap kendala-kendala yang dihadapi dalam praktik lapangan juga akan dilakukan untuk merumuskan rekomendasi yang tepat guna perbaikan sistem.

Dengan memahami dengan lebih baik tantangan dan peluang yang terkait dengan sistem dan prosedur penyelesaian klaim asuransi jiwa di Ajb Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan, diharapkan artikel ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen perusahaan asuransi serta pemangku kepentingan lainnya dalam industri ini. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan strategi dan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat posisi perusahaan di pasar asuransi jiwa yang kompetitif.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara detail sistem dan prosedur penyelesaian klaim asuransi jiwa di Kantor Wilayah Medan Ajb Bumiputera 1912. Metode kualitatif dipilih karena lebih cocok untuk memahami konteks yang kompleks dan mendalam dari penyelesaian klaim asuransi jiwa, termasuk faktor-faktor subjektif yang dapat mempengaruhi efektivitas sistem. (Indriani, 2024)

Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui beberapa teknik, termasuk wawancara mendalam dengan staf yang terlibat dalam penyelesaian klaim, observasi langsung terhadap proses yang ada, dan studi dokumentasi terhadap dokumen-dokumen terkait seperti kebijakan perusahaan, prosedur operasional standar (SOP), dan data klaim historis. Wawancara mendalam dilakukan untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam tentang proses penyelesaian klaim dari sudut pandang praktisi lapangan, sedangkan observasi langsung membantu peneliti dalam memahami secara langsung bagaimana proses tersebut dijalankan dalam situasi nyata.

Analisis data dilakukan secara induktif, dimulai dengan pengumpulan data yang terperinci dari berbagai sumber, kemudian data tersebut dikategorikan dan dianalisis untuk mengidentifikasi pola, tema, dan isu-isu utama yang muncul. (MEYUNI, 2023) Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam pemahaman tentang sistem dan prosedur penyelesaian klaim asuransi jiwa serta mengeksplorasi perbedaan dan kesamaan antara praktik yang diharapkan dan yang sebenarnya terjadi.

Dengan menggunakan pendekatan deskriptif dan metode kualitatif, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang sistem dan prosedur penyelesaian klaim asuransi jiwa di Kantor Wilayah Medan Ajb Bumiputera 1912 serta mengeksplorasi potensi perbaikan dan pengembangan di masa depan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Sistem dan Prosedur Penyelesaian Klaim**

Analisis mendalam terhadap sistem dan prosedur penyelesaian klaim asuransi jiwa di Kantor Wilayah Medan Ajb Bumiputera 1912 menunjukkan bahwa sistem tersebut telah dirancang dengan baik untuk memastikan kelancaran dan keakuratan dalam penyelesaian klaim. Tahapan proses, yang meliputi pengajuan klaim, verifikasi, evaluasi, dan penyelesaian klaim, terstruktur dengan baik dan dijalankan secara konsisten sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Sistem informasi yang digunakan dalam proses penyelesaian klaim juga terbukti efisien dalam memfasilitasi komunikasi dan koordinasi antara berbagai unit terkait di dalam perusahaan. Dengan adanya sistem yang terintegrasi dengan baik, informasi terkait klaim dapat dengan cepat diakses dan diproses, memungkinkan respon yang cepat terhadap kebutuhan nasabah.

Prosedur penyelesaian klaim juga telah memperhitungkan berbagai kemungkinan skenario yang mungkin terjadi, termasuk prosedur penanganan klaim dalam situasi darurat atau klaim yang kompleks. Hal ini mencerminkan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dalam berbagai situasi yang mungkin terjadi.

Meskipun demikian, terdapat beberapa area di mana sistem dan prosedur dapat ditingkatkan. Misalnya, peningkatan dalam otomatisasi proses tertentu dapat membantu meningkatkan efisiensi dan mengurangi potensi kesalahan manusia. (Nufikha, 2023) Selain itu, peningkatan dalam pelatihan staf terkait dengan prosedur penyelesaian klaim dapat membantu memastikan bahwa setiap tahapan proses dijalankan dengan baik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa sistem dan prosedur penyelesaian klaim asuransi jiwa di Kantor Wilayah Medan Ajb Bumiputera 1912 telah memberikan hasil yang memuaskan, namun terdapat ruang untuk peningkatan lebih lanjut guna meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kualitas layanan kepada nasabah.

## **2. Efektivitas Sistem**

Evaluasi terhadap efektivitas sistem penyelesaian klaim asuransi jiwa di Kantor Wilayah Medan Ajb Bumiputera 1912 menunjukkan bahwa proses tersebut berjalan dengan baik dan telah mencapai tingkat efektivitas yang memuaskan. Sistem yang telah dirancang dengan baik mampu mengoptimalkan proses penyelesaian klaim, sehingga meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan kepada nasabah.

Pertama, sistem yang terstruktur dengan baik memungkinkan proses klaim asuransi jiwa berjalan dengan lancar mulai dari tahap pengajuan klaim hingga penyelesaian akhir. Setiap tahapan proses memiliki prosedur yang jelas dan dipantau secara ketat, sehingga meminimalkan risiko kesalahan dan memastikan bahwa klaim ditangani dengan tepat waktu.

Kedua, efektivitas sistem juga terlihat dari tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Proses penyelesaian klaim yang efisien dan responsif membantu meningkatkan

kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, sehingga memperkuat hubungan antara perusahaan dan nasabah.

Selain itu, sistem yang terintegrasi dengan baik juga memungkinkan para staf untuk berkolaborasi secara efektif dalam penyelesaian klaim, memastikan informasi yang dibutuhkan tersedia secara cepat dan akurat. Hal ini memungkinkan respon yang cepat terhadap kebutuhan nasabah dan meminimalkan waktu penyelesaian klaim.

Meskipun demikian, untuk menjaga efektivitas sistem dalam jangka panjang, perusahaan perlu terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem yang ada. Perubahan dalam teknologi dan kebutuhan nasabah yang terus berkembang menuntut perusahaan untuk tetap adaptif dan responsif terhadap perubahan tersebut, sehingga tetap dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan efektif kepada nasabah. (Nufikha L. R., 2024) Dengan demikian, evaluasi secara terus-menerus terhadap efektivitas sistem penyelesaian klaim akan menjadi kunci dalam memastikan bahwa perusahaan tetap kompetitif dan mampu memenuhi ekspektasi nasabah.

### **3. Kepatuhan terhadap Regulasi**

Penelitian ini menyoroti pentingnya kepatuhan terhadap regulasi dan standar industri dalam proses penyelesaian klaim asuransi jiwa. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kantor Wilayah Medan Ajb Bumiputera 1912 telah memperlihatkan tingkat kepatuhan yang baik terhadap regulasi dan standar yang berlaku dalam industri asuransi.

Perusahaan ini secara konsisten mengikuti ketentuan-ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan terkait penyelesaian klaim asuransi jiwa, termasuk dalam hal pengolahan data pribadi nasabah dan prosedur klaim yang diatur. Kepatuhan terhadap regulasi ini tidak hanya menjadi kewajiban hukum, tetapi juga merupakan upaya untuk menjaga integritas dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Selain itu, perusahaan juga menunjukkan komitmen dalam mematuhi standar industri yang ditetapkan oleh badan pengawas dan lembaga regulasi terkait. Menerapkan praktik terbaik dalam penyelesaian klaim asuransi jiwa sesuai dengan standar yang ditetapkan membantu memastikan bahwa pelanggan menerima layanan yang adil dan transparan.

Namun demikian, penting untuk terus memantau perubahan dalam regulasi dan standar industri serta melakukan penyesuaian yang diperlukan agar tetap sesuai dengan peraturan yang berlaku. Perusahaan perlu tetap waspada terhadap perubahan dalam lingkungan regulasi yang dapat memengaruhi operasional dan kepatuhan perusahaan.

Pengawasan yang ketat terhadap kepatuhan terhadap regulasi juga penting untuk menghindari risiko hukum dan penalti yang dapat berdampak negatif pada reputasi perusahaan. Dengan memahami dan mengikuti peraturan yang berlaku, perusahaan dapat mengurangi potensi konflik dengan pihak regulator dan melindungi diri dari sanksi yang dapat merugikan.

Selain itu, kepatuhan terhadap regulasi juga merupakan faktor kunci dalam membangun dan memelihara kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi secara keseluruhan. (Yuandra, 2023) Dengan menunjukkan komitmen yang kuat terhadap integritas dan kepatuhan, perusahaan dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan nasabah, agen, dan pemangku kepentingan lainnya.

Dalam konteks yang terus berubah dan berkembang, penting bagi perusahaan untuk memiliki mekanisme yang efektif untuk memantau dan menilai tingkat kepatuhan mereka terhadap regulasi. Hal ini dapat melibatkan pembentukan tim khusus atau penggunaan teknologi untuk memonitor dan mengelola kepatuhan secara terus-menerus.

Secara keseluruhan, hasil pembahasan menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap regulasi dan standar industri merupakan fondasi yang penting dalam menjaga kredibilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan asuransi. Dengan memperkuat komitmen terhadap kepatuhan, Kantor Wilayah Medan Ajb Bumiputera 1912 dapat memperkuat posisinya sebagai pemimpin dalam industri asuransi jiwa dan memastikan kesinambungan operasional yang berkelanjutan.

#### **4. Potensi Perbaikan**

Analisis terhadap sistem dan prosedur penyelesaian klaim asuransi jiwa di Kantor Wilayah Medan Ajb Bumiputera 1912 mengidentifikasi beberapa potensi perbaikan yang dapat dilakukan guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.

Salah satu potensi perbaikan adalah peningkatan dalam otomatisasi proses tertentu dalam penyelesaian klaim. (Zainta, 2024) Dengan memanfaatkan teknologi informasi yang lebih canggih, perusahaan dapat mengurangi ketergantungan pada proses manual, sehingga mempercepat waktu respon dan mengurangi potensi kesalahan manusia.

Selain itu, perusahaan juga dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan integrasi antara sistem yang ada dengan sistem lain yang digunakan dalam operasional perusahaan. Integrasi yang lebih baik antara sistem-sistem tersebut akan memungkinkan pertukaran data yang lebih lancar dan mengurangi kemungkinan redundansi data.

Selanjutnya, peningkatan pelatihan dan pengembangan staf terkait dengan prosedur penyelesaian klaim juga merupakan langkah yang dapat diambil. Dengan meningkatkan

pemahaman dan keterampilan staf dalam menjalankan prosedur dengan tepat dan efisien, perusahaan dapat memastikan bahwa setiap tahap proses berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Terakhir, penting untuk terus melakukan evaluasi dan pemantauan terhadap sistem dan prosedur yang ada guna mengidentifikasi potensi perbaikan lebih lanjut. Perubahan dalam kebutuhan nasabah atau perkembangan dalam teknologi dan regulasi dapat mempengaruhi efektivitas sistem, sehingga perusahaan perlu tetap responsif terhadap perubahan tersebut. (Zega, 2023)

Dengan mengimplementasikan potensi perbaikan tersebut, Kantor Wilayah Medan Ajb Bumiputera 1912 dapat memperkuat operasionalnya dalam penyelesaian klaim asuransi jiwa, meningkatkan kepuasan nasabah, dan memperkuat posisinya dalam industri asuransi jiwa.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa sistem dan prosedur penyelesaian klaim asuransi jiwa di Kantor Wilayah Medan Ajb Bumiputera 1912 telah dirancang dengan baik untuk memastikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada nasabah. Tahapan proses, mulai dari pengajuan klaim hingga penyelesaian, telah terstruktur dengan baik dan dijalankan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Evaluasi terhadap sistem menunjukkan bahwa proses penyelesaian klaim berjalan secara efektif, dengan tingkat kecepatan dan ketepatan yang memenuhi standar yang diharapkan.

Selain itu, perusahaan juga memperlihatkan tingkat kepatuhan yang baik terhadap regulasi dan standar industri yang berlaku. Kepatuhan terhadap regulasi ini tidak hanya menjadi kewajiban hukum, tetapi juga merupakan upaya untuk menjaga integritas dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Namun demikian, terdapat potensi perbaikan yang dapat dilakukan guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan dalam penyelesaian klaim asuransi jiwa. Perusahaan dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan otomatisasi proses tertentu, meningkatkan integrasi antara sistem yang ada, serta meningkatkan pelatihan dan pengembangan staf terkait dengan prosedur penyelesaian klaim.

Dengan menerapkan potensi perbaikan tersebut, Kantor Wilayah Medan Ajb Bumiputera 1912 dapat memperkuat posisinya dalam industri asuransi jiwa dan memastikan bahwa layanan yang mereka berikan tetap memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga bagi

pengembangan strategi dan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat posisi perusahaan di pasar asuransi jiwa yang kompetitif.

## DAFTAR REFERENSI

- Zega, E. R., & Fadli, Z. (2023). Analisis Sistem Dan Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa Pada Ajb Bumiputera 1912. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 9942-9955.
- MEYUNI, Y. I. (2023). *ANALISIS IMPLEMENTASI PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI MITRA IQRA PLUS (Studi Kasus Pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Cabang Tasikmalaya)* (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi).
- Ardana, K., & Atika, A. (2022). Analisis Implementasi Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa Syariah (Studi Kasus PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Cabang Medan). *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 673-681.
- Nufikha, L., Ramadhani, S., & Syarvina, W. (2024). Analisis Implementasi Pelayanan Dalam Penyelesaian Klaim pada Produk Mitra Mabur Plus Asuransi Jiwa Syariah: Studi Kasus PT. AJS Bumiputera Cabang Medan. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(3), 1345-1356.
- Nufikha, L. (2023). *Analisis Implementasi Pelayanan Dalam Penyelesaian Klaim Pada Produk Mitra Mabur Plus Asuransi Jiwa Syariah* (Doctoral dissertation, State Islamic University of North Sumatera).
- Yuandra, S. B. L., & Jannah, N. (2023). ANALISIS SWOT TERHADAP PROSEDUR KLAIM ASURANSI PRODUK UNIT LINK (STUDI KASUS PADA PT ASURANSI JIWA SYARIAH BUMI PUTERA 1912). *EKSYA: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 95-106.
- Al-Bahiyah, D. (2021). *Analisis Implementasi Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa Di Asuransi Jiwa Syariah (Studi Kasus PT. Asuransi Jiwa Bumiputera 1912 Syariah Cabang Serang)* (Doctoral dissertation, UIN SMH BANTEN).
- Indriani, R., Sudiarti, S., & Syahriza, R. (2024). Tinjauan Maqashid Syariah terhadap Penyelesaian Klaim Produk Asuransi Jiwa Brilliance Hasanah Sejahtera di PT. Sun Life Financial Indonesia Cabang Medan. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(1), 112-126.
- Zainta, S. Y., Ulfa, N., Nasution, R. W. S., & Syahriza, R. (2024). Analisis Penerapan Biaya Kontribusi dan Klaim pada Produk Asuransi jiwa Syariah di PT. Sun Life Financial Syariah Medan. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(4), 2145-2154.