

ABSTRAK

MEKANISME PELAYANAN KLAIM PRODUK ASPRI PADA PT JASARAHARJA PUTERA CABANG BANDAR LAMPUNG

Oleh

RAFLI WIJAYA

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan pelayanan klaim asuransi pada PT Jasaraharja Putera Cabang Bandar Lampung. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), yang dilaksanakan langsung di lokasi perusahaan, yaitu di Jl. P. Diponegoro No. 59 B-C Teluk Betung Bandar Lampung. Objek penelitian ini melibatkan manajemen PT Jasaraharja Putera Cabang Bandar Lampung, dengan fokus pada penerapan prosedur klaim dan pelayanan nasabah yang terkait. Sumber data penelitian ini terbagi menjadi dua, yakni data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada manajemen perusahaan, sedangkan data sekunder diperoleh melalui referensi buku, jurnal, serta dokumen terkait kegiatan operasional perusahaan. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi langsung, wawancara dengan narasumber yang memahami proses klaim, serta dokumentasi dari arsip dan pedoman operasional yang ada di perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Jasaraharja Putera Cabang Bandar Lampung telah menerapkan berbagai inisiatif untuk mempermudah proses klaim, seperti digitalisasi layanan klaim, edukasi kepada nasabah, dan peningkatan kompetensi petugas layanan. Namun, masih terdapat tantangan seperti kesulitan nasabah dalam memahami prosedur klaim dan kendala dalam melengkapi dokumen yang dibutuhkan. Untuk mengatasi klaim yang ditolak, perusahaan menyediakan prosedur banding dan mediasi, serta layanan pendampingan bagi nasabah. Penelitian ini memberikan gambaran mendalam mengenai upaya perusahaan dalam meningkatkan pelayanan klaim dan kepuasan nasabah, serta menyarankan adanya perbaikan lebih lanjut dalam sistem digital klaim dan pelatihan petugas layanan.

Kata Kunci: *Pelayanan Klaim, Digitalisasi, PT Jasaraharja Putera.*