

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

(Laporan Akhir)

**Oleh
Rafli Wijaya
2001081019**



**PROGRAM STUDI D3 KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
2024**

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.*

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

Oleh

Rafli Wijaya

2001081019

Laporan Akhir Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
Ahli Madya (A.Md) Keuangan Perbankan

Pada

Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
2024**

Judul Laporan Akhir : **MEKANISME PELAYANAN KLAIM
PRODUK ASPRI PADA PT JASA RAHARJA
PUTERA CABANG BANDAR LAMPUNG**

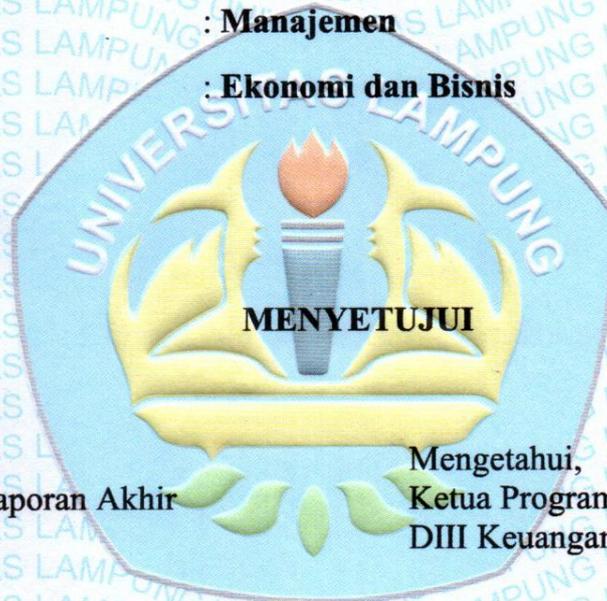
Nama Mahasiswa : **RAFLI WIJAYA**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2001081019**

Program Studi : **DIII Keuangan dan Perbankan**

Jurusan : **Manajemen**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**



Menyetujui,
Pembimbing Laporan Akhir

Mengetahui,
Ketua Program Studi
DIII Keuangan dan Perbankan

Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc.
NIP 197703242008122001

Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc.
NIP 19770324 200812 2 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

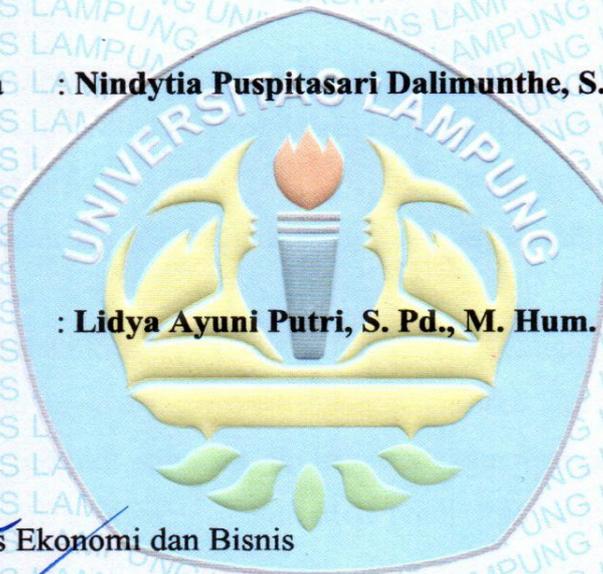
Ketua Penguji : Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc.



Penguji Utama : Nindytia Puspitasari Dalimunthe, S.E., M.Sc



Sekretaris : Lidya Ayuni Putri, S. Pd., M. Hum.



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si.
NIP 19660621 199003 1 003

Tanggal Lulus Ujian Laporan Akhir: 19 Desember 2024

PERNYATAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul :

MEKANISME PELAYANAN KLAIM PRODUK ASPRI PADA PT JASA RAHARJA PUTERA CABANG BANDAR LAMPUNG

Adalah hasil karya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam laporan akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang saya akui seolah olah tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan terhadap penulisnya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja ataupun tidak sengaja, maka dengan ini saya menyatakan menarik laporan akhir yang saya ajukan ini. Bila kemudian terbukti saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain namun mengakui seolah-olah pemikiran saya sendiri, saya bersedia untuk dibatalkan gelar ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 19 Desember 2024

Yang Memberi Pernyataan



Rafli Wijaya
NPM 2001081019

RIWAYAT HIDUP



Penulis Bernama Rafli wijaya dilahirkan di Gd,ketapang, Provinsi Lampung pada tanggal 03 Februari 2002, yang merupakan anak Kedua dari pasangan Bapak Darwan Ahyat dan Romayanti S.Pd.

Penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar SDN 01 Ketapang lulus pada tahun 2014. SMP Negeri 06 Kotabumi, lulus pada tahun 2017 Sdan SMA Negeri 02 Kotabumi, lulus pada tahun 2020. Pada tahun 2020, penulis terdaftar sebagai mahasiswi program Diploma III Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

MOTTO

“Semangat Untuk Mengaplikasikan Ilmu, Terus Belajar, Dan Meraih
cita-cita”

(RAFLI WIJAYA)

“The best way to get started is to quit talking and begin doing.”

(Walt Disney)

PERSEMBAHAN

Allhamdulillahirobbil'alamin

Puji syukur kepada ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat serta salam teriring semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Ku persembahkan tugas akhir ini

Sebagai tanda cinta dan kasih sayang kepada kedua Orangtuaku :

Ayah DARWAN

Ibu ROMAYANTI S.Pd

Yang senantiasa mendoakan dan memberikan cintana tiada putus serta menjadi penyemangat untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.

SANWACANA

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir yang berjudul **“MEKANISME PELAYAN KLAIM PRODUK ASPRI PADA PT JASA RAHARJA PUTERA CABANG BANDAR LAMPUNG”** Laporan Akhir ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Lampung.

Dalam penulisan ini penulis mendapatkan banyak rintangan. Penulis banyak dapat bantuan, bimbingan, dukungan serta doa sehingga penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir ini. Dengan itu penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Lampung.
2. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Lampung.
3. Dr. Zainur M. Rusdi S.E., M,Si. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Lampung
4. Ibu Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Lampung.
5. Bapak mudji rachmat ramelan, S.E., M.B.A selaku Pembimbing Akademik.
6. Ibu Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Si selaku Pembimbing Laporan Akhir dan ketua penguji, yang senantiasa memberikan bantuan, bimbingan, serta pengarahan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Ibu Nindytia Puspitasari Dalimunthe, S.E., M.Sc selaku penguji utama.
8. Ibu Lidya Ayuni Putri, S. Pd., M. Hum. selaku sekertaris penguji.

9. Bapak Nasirudin selaku Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah banyak membantu selama proses perkuliahan maupun penyusunan tugas akhir.
10. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung beserta Staf yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dimasa bangku perkuliahan.
11. Bapak Budi selaku Kepala PT Jasa Raharja Putera Cabang Bandar Lampung.
12. Seluruh Karyawan dan Staf PT Jasa Raharja Putera atas kerja sama pengalaman, dan pembelajaran selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
13. Seluruh pihak yang telah membantu selama proses perkuliahan yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga ALLAH SWT membalas kebaikan seluruh pihak yang mau membantu dalam penyelesaian studi ini. Mohon maaf atas segala sesuatu yang kurang berkenan. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, 12 DESEMBER 2024

Penulis,

RAFLI WIJAYA

2001081019

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Asuransi	5
2.1.1 Definisi Asuransi.....	5
2.1.2 Polis Asuransi	6
2.1.2 Premi Asuransi.....	7
2.2. Klaim Asuransi.....	8
2.2.1 Pengertian Klaim Asuransi	8
2.2.2 Prosedur Klaim Asuransi	8
2.3 Pelayanan Prima	9
2.3.1 Definisi Pelayanan Prima.....	9
2.3.2 Indikator Pelayanan Prima	11
BAB III METODE PENELITIAN	13
3.1 Desain Penelitian	13
3.2 Obyek Penelitian	13
3.3 Data Penelitian	13
3.4 Teknik Pengumpulan Data	14

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	16
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	16
4.2 Produk PT. Jasaraharja Putera.....	18
4.3 Pelayanan Pencairan Uang Klaim Produk Jasa Asuransi	25
4.4 Prosedur Klaim JP-ASPRI.....	29
4.5 Kesulitan Klaim dan Penyebab Ditolaknya Klaim	31
4.6 Penerapan Pelayanan Prima pada Pencairan Uang Klaim PT. Jasaraharja Putera Cabang Bandar Lampung.....	35
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 Simpulan	42
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi, khususnya dalam kerangka transformasi digital, telah menjadi pendorong utama perubahan di berbagai sektor industri (Harto, et.al., 2023). Salah satu sektor yang tak dapat menghindari dampak transformasi digital ialah industri jasa, termasuk perusahaan asuransi (Sabda et.al., 2023; Werth, et.al., 2020). Perusahaan Jasaraharja Putera, yang merupakan salah satu pemain utama di sektor industri asuransi, dihadapkan pada tuntutan untuk terus beradaptasi dengan perubahan teknologi guna menjamin operasional yang efisien dan peningkatan kinerja secara keseluruhan. Sementara itu, fenomena revolusi industri keempat menunjukkan bahwa teknologi digital seperti *cloud*, *big data*, kecerdasan buatan, dan *internet of things* mengalami perkembangan cepat dan kini sedang mengubah model bisnis di berbagai sektor industri, serta mendorong transformasi bisnis pada tingkat organisasi (Maroufkhani et.al., 2022).

Perkembangan industri jasa asuransi di Indonesia semakin pesat seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya proteksi dan pengelolaan risiko (OJK, 2023; Febrianti et.al., 2024). Asuransi menjadi solusi bagi masyarakat dan pelaku usaha untuk mengurangi dampak finansial akibat kejadian tidak terduga, seperti kecelakaan, bencana, atau kerugian materi (Nurbaiti, 2023; Purwaningsih & Retno, 2023). Namun, keberhasilan industri ini tidak hanya ditentukan oleh produk yang ditawarkan, melainkan juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal pencairan klaim. Pelayanan prima menjadi kunci dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah. Dalam konteks ini, perusahaan asuransi tidak hanya diharapkan mampu menyediakan layanan cepat dan tepat, tetapi juga memberikan pengalaman yang nyaman dan profesional dalam setiap tahapan prosesnya (Norlianti, 2019).

Proses pencairan klaim merupakan salah satu titik krusial dalam industri asuransi (Erika & Henry, 2017; Sartika & Mohammad, 2024). Nasabah cenderung menilai kualitas layanan sebuah perusahaan asuransi dari seberapa cepat dan mudah klaim mereka diproses (Silvana et.al., 2023). Kendala dalam mekanisme pencairan klaim, seperti prosedur yang rumit, lambatnya respons, atau kurangnya keterbukaan informasi, dapat menyebabkan ketidakpuasan nasabah dan berdampak negatif terhadap citra perusahaan. Oleh karena itu, penerapan pelayanan prima sangat penting agar perusahaan dapat memberikan layanan yang memuaskan, efektif, dan transparan bagi nasabahnya (Arwaini, 2021). Pelayanan prima tidak hanya mencakup kecepatan, tetapi juga mencerminkan sikap ramah, empati, dan komitmen perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (Mahmudin, 2022; Mariati & Sukaris, 2022).

PT Jasaraharja Putera, sebagai salah satu penyedia jasa asuransi terkemuka di Indonesia, memiliki peran penting dalam memberikan layanan berkualitas kepada nasabah, khususnya di wilayah Bandar Lampung. Dengan banyaknya produk asuransi yang ditawarkan dan jumlah klaim yang diajukan setiap harinya, penerapan pelayanan prima menjadi sangat relevan dalam menjaga kredibilitas dan keberlanjutan operasional perusahaan. Untuk tetap kompetitif di tengah ketatnya persaingan industri, perusahaan perlu memastikan bahwa setiap tahapan dalam proses klaim, mulai dari penerimaan laporan hingga pencairan dana, berjalan lancar dan sesuai dengan harapan nasabah.

Latar belakang penelitian ini muncul dari pentingnya evaluasi terhadap mekanisme pencairan klaim di PT Jasaraharja Putera Cabang Bandar Lampung. Penelitian ini berupaya menggali sejauh mana prinsip-prinsip pelayanan prima telah diterapkan, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas layanan tersebut. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat diketahui hambatan-hambatan yang dihadapi perusahaan dalam menerapkan pelayanan prima dan solusi apa yang dapat dilakukan untuk mengatasinya. Selain itu, penelitian ini juga berupaya memberikan kontribusi dalam meningkatkan pemahaman tentang praktik layanan asuransi dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan di masa depan.

Secara praktis, penelitian ini bermanfaat tidak hanya bagi PT Jasaraharja Putera sebagai evaluasi layanan, tetapi juga bagi masyarakat sebagai nasabah agar lebih memahami hak dan kewajiban dalam proses klaim. Dengan layanan klaim yang optimal, perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperkuat loyalitas nasabah, dan menjaga keberlanjutan bisnis di masa mendatang. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan tambahan bagi akademisi dan praktisi dalam bidang manajemen layanan serta asuransi, sehingga dapat menjadi referensi untuk penelitian-penelitian serupa di masa mendatang.

Dari uraian di atas, terlihat jelas bahwa penerapan pelayanan prima dalam mekanisme pencairan klaim bukan hanya sekadar prosedur administratif, tetapi juga mencerminkan komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan berkualitas. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk memastikan bahwa PT Jasaraharja Putera dapat terus memberikan layanan terbaik sesuai dengan harapan nasabah dan standar pelayanan yang berlaku. Berdasarkan penjabaran latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melihat lebih jauh mengenai dampak digitalisasi terhadap kinerja perusahaan dengan judul, “Mekanisme Pelayanan Klaim pada Produk Asuransi di PT Jasaraharja Putera Cabang Bandar Lampung”.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan uraian dari latar belakang, bahwa dapat di identifikasikan masalah yang akan dibahas peneliti dalam laporan akhir ini adalah "Bagaimana penerapan pelayanan prima dalam mekanisme pencairan klaim produk asuransi pada Perusahaan PT Jasaraharja Putera Cabang Bandar Lampung”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan pelayanan prima dalam mekanisme pencairan klaim produk asuransi pada Perusahaan PT Jasaraharja Putera Cabang Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini dapat dipaparkan melalui beberapa poin antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat bagi perusahaan

- Penelitian ini membantu PT Jasaraharja Putera mengevaluasi penerapan pelayanan prima dalam proses pencairan klaim dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Dengan hasil penelitian ini, perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan agar lebih cepat dan responsif, sehingga mendorong kepuasan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, peningkatan layanan juga dapat memperkuat citra perusahaan sebagai penyedia jasa asuransi yang profesional dan memudahkan manajemen dalam membuat kebijakan strategis untuk masa mendatang.

2. Manfaat bagi pembaca

- Penelitian ini memberikan wawasan tentang penerapan pelayanan prima dalam proses klaim asuransi, yang dapat bermanfaat bagi mahasiswa, praktisi, atau masyarakat umum. Pembaca bisa memperoleh pemahaman tentang hak-hak konsumen dalam layanan asuransi dan menemukan contoh nyata penerapan konsep pelayanan prima. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan referensi atau bahan rujukan bagi penelitian lain di bidang serupa.

3. Manfaat bagi peneliti

- Penelitian ini memberikan peneliti pengalaman langsung dalam mempelajari dan menganalisis penerapan pelayanan prima dalam industri asuransi. Selain memperkaya wawasan, penelitian ini juga mengasah keterampilan dalam mengumpulkan dan menganalisis data. Hasil penelitian ini bisa menjadi dasar untuk pengembangan penelitian selanjutnya dan berkontribusi dalam menambah literatur ilmu pengetahuan di bidang manajemen layanan dan kepuasan pelanggan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Asuransi

2.1.1 Definisi Asuransi

Menurut KUHD (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang) Pasal 246, Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian di mana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi, untuk memberikan penggantian atas kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang mungkin akan dialami tertanggung karena peristiwa yang tidak pasti. Definisi ini menekankan pada adanya ketidakpastian (*uncertainty*) dalam peristiwa yang diasuransikan. Ekadjaja (2002) menjelaskan bahwasanya asuransi adalah suatu mekanisme perlindungan dalam bentuk pengalihan risiko dari tertanggung kepada penanggung, di mana risiko tersebut didistribusikan kepada sejumlah besar orang atau entitas untuk meminimalkan dampak finansial dari risiko individu. Hal ini menekankan konsep manajemen risiko, di mana risiko dikelola dan dibagi oleh banyak pihak melalui premi yang dibayar.

Asuransi sebagai suatu alat manajemen risiko untuk mengurangi ketidakpastian finansial yang timbul dari peristiwa-peristiwa tak terduga, dengan memberikan jaminan ganti rugi atau manfaat kepada tertanggung (Greene, 1984). Tujuan utama dari asuransi menurutnya adalah untuk memberikan jaminan stabilitas finansial dan mengurangi dampak kerugian bagi individu atau perusahaan. Mehr dan Cammack (1976), turut berpendapat bahwasanya asuransi adalah suatu pengalihan risiko yang dilakukan melalui perjanjian, di mana satu pihak setuju untuk membayar sejumlah premi, dan pihak lain setuju untuk memberikan kompensasi dalam bentuk uang atas kerugian atau kerusakan yang dialami. Definisi ini memperjelas bahwa asuransi merupakan kontrak dengan kewajiban dan hak bagi kedua belah pihak.

Menurut Vaughan (1995), asuransi adalah sebuah metode perlindungan keuangan yang melibatkan pengumpulan premi dari banyak peserta untuk mengatasi risiko individual. Dalam perspektif ini, mereka menekankan pentingnya prinsip *pooling of risk*, yaitu mekanisme di mana risiko banyak orang atau entitas dikumpulkan sehingga kerugian individual dapat diantisipasi melalui dana bersama. Soekarto (2003) mendefinisikan asuransi sebagai perjanjian di mana penanggung setuju untuk mengganti kerugian tertentu yang dialami tertanggung, dengan syarat tertanggung membayar premi. Penekanan dalam definisi ini adalah bahwa risiko tidak dapat dihilangkan, tetapi dampaknya bisa diperkecil dengan cara pengalihan risiko kepada pihak lain. Menurut Mehr & Cammack (1976), asuransi adalah sebuah teknik untuk mengganti kerugian ekonomi yang terjadi secara tidak terduga melalui sebuah perjanjian, di mana penanggung menyediakan dana untuk mengganti kerugian jika terjadi suatu peristiwa yang dipertanggungjawabkan. Fokus Mehr terletak pada kerugian ekonomi yang bisa diminimalkan dengan adanya asuransi.

Secara umum, merujuk pada sejumlah pendapat tersebut asuransi adalah suatu perjanjian antara pihak penanggung (perusahaan asuransi) dan tertanggung (nasabah) di mana pihak penanggung bersedia memberikan jaminan atau ganti rugi atas risiko kerugian yang mungkin diderita tertanggung di masa depan. Dalam konteks ini, risiko yang diasuransikan dapat berupa kerugian finansial, kesehatan, kerusakan aset, atau risiko lainnya. Sebagai gantinya, tertanggung harus membayar premi dalam jumlah tertentu dan secara berkala.

2.1.2 Polis Asuransi

Polis Asuransi adalah akta perjanjian asuransi atau dokumen lain yang dipersamakan dengan akta perjanjian asuransi, serta dokumen lain yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan perjanjian asuransi, yang dibuat secara tertulis dan memuat perjanjian antara pihak perusahaan asuransi dan pemegang polis (POJK, 2015). Polis asuransi juga dijelaskan dalam Pasal 255 KUHD, perjanjian asuransi harus dibuat secara tertulis dalam bentuk akta yang disebut

polis. Isi Polis Asuransi diatur dalam ketentuan Pasal 256 KUHD, semua polis kecuali asuransi jiwa harus menyatakan:

1. Hari pengadaaan pertanggungan itu;
2. Nama orang yang mengadakan pertanggungan itu atas beban sendiri atau atas beban orang lain;
3. Uraian yang cukup jelas tentang barang yang dipertanggungkan;
4. Jumlah uang yang untuk itu dipertanggungkan;
5. Bahaya yang diambil oleh penanggung atas bebannya;
6. Waktu mulai dan berakhirnya bahaya yang mungkin terjadi atas beban penanggung;
7. Premi pertanggungan; dan
8. Umumnya, semua keadaan yang pengetahuannya tentang itu mungkin mutlak. Penting bagi penanggung, dan semua syarat yang diperjanjikan antara para pihak. Polis itu harus ditandatangani oleh setiap penanggung.

2.1.2 Premi Asuransi

Dalam Pasal 246 KUHD terdapat rumusan “dengan mana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi”. Sesuai dengan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa premi adalah salah satu unsur terpenting dalam sebuah asuransi karena merupakan kewajiban yang wajib dipenuhi oleh tertanggung kepada penanggung (Muhammad, 2015).

Sedangkan pengertian premi menurut Pasal 1 angka 29 Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yaitu: “Premi adalah sejumlah uang yang ditetapkan oleh Perusahaan Asuransi atau perusahaan reasuransi dan disetujui oleh Pemegang Polis untuk dibayarkan berdasarkan perjanjian Asuransi atau perjanjian reasuransi, atau sejumlah uang yang ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mendasari program asuransi wajib untuk memperoleh manfaat.”

2.2. Klaim Asuransi

2.2.1 Pengertian Klaim Asuransi

Klaim merupakan tindakan pengajuan hak oleh pemegang polis kepada perusahaan asuransi atau penanggung untuk mendapatkan manfaat atau kompensasi atas kerugian yang terjadi, sesuai dengan ketentuan dan perjanjian dalam polis asuransi yang telah disepakati sebelumnya. Secara lebih mendalam, klaim dapat dipahami sebagai proses formal di mana peserta atau pemegang polis meminta pencairan uang pertanggungan setelah memenuhi semua kewajiban yang telah ditetapkan oleh pihak penanggung.

Salah satu kewajiban utama tersebut adalah pembayaran premi secara rutin dan tepat waktu, sebagaimana diatur dalam perjanjian awal antara kedua belah pihak. Setelah seluruh persyaratan administratif dan kewajiban dipenuhi, maka klaim dapat diproses dan peserta berhak mendapatkan ganti rugi atas risiko atau kerugian yang diasuransikan (Amrin, 2011).

2.2.2 Prosedur Klaim Asuransi

Tanggung jawab dalam asuransi dimulai ketika kedua belah pihak, yaitu penanggung dan tertanggung, menyepakati isi polis dan tertanggung telah menyelesaikan kewajibannya dengan membayar premi kepada penanggung. Pada saat itu, risiko yang sebelumnya ditanggung oleh tertanggung dialihkan kepada penanggung. Kesepakatan ini tidak hanya menimbulkan hak bagi tertanggung untuk menerima perlindungan, tetapi juga kewajiban bagi penanggung untuk memenuhi tanggung jawab asuransinya sesuai dengan perjanjian. Dengan adanya peralihan risiko tersebut, hubungan hukum antara penanggung dan tertanggung diatur dalam polis asuransi, yang mencakup hak, kewajiban, dan ketentuan khusus lainnya.

Perjanjian asuransi bertumpu pada kewajiban utama penanggung untuk memberikan ganti rugi ketika terjadi suatu peristiwa tidak pasti atau *evenemen*, sesuai dengan ketentuan yang telah dicantumkan dalam polis. Setiap pihak yang terlibat dalam perjanjian harus mematuhi prinsip dasar itikad baik (*Utmost Good Faith*), yang berarti setiap pihak diwajibkan bersikap jujur dalam memberikan

informasi yang relevan terkait objek yang diasuransikan dan hal-hal yang dapat memengaruhi perjanjian. Prinsip ini menjadi fondasi utama agar proses asuransi dapat berjalan transparan dan adil, sekaligus meminimalkan potensi perselisihan di kemudian hari.

Dalam hal terjadi klaim, prosedur pengajuan klaim mewajibkan tertanggung untuk segera memberikan pemberitahuan kepada penanggung terkait peristiwa yang mengakibatkan kerugian atau kerusakan. Pemberitahuan ini menjadi syarat penting bagi sahnya perjanjian dan proses klaim. Kewajiban untuk melapor tercantum secara jelas yang menekankan bahwa tertanggung harus segera memberitahu penanggung setiap kali terjadi insiden yang menyebabkan kerugian dan/atau kerusakan pada objek yang diasuransikan. Proses klaim harus dilaksanakan sesuai prosedur yang telah disepakati dan tercantum dalam polis, sehingga setiap langkah yang ditempuh kedua belah pihak sudah terarah dan transparan.

Apabila peristiwa yang menimbulkan kerugian terjadi dan sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam polis, maka penanggung wajib memenuhi tanggung jawabnya secara penuh. Hal ini termasuk memberikan ganti rugi atas kerugian atau kerusakan yang dialami oleh tertanggung. Perlindungan yang telah ditetapkan dalam polis memberikan kejelasan tentang hak dan kewajiban kedua belah pihak, terutama kewajiban penanggung dalam menyelesaikan dan menentukan nilai ganti rugi dengan tepat. Dengan adanya perlindungan dan jaminan dari penanggung, tertanggung mendapatkan rasa aman dan kepastian bahwa kerugian yang dialaminya akan mendapatkan penanganan sesuai ketentuan perjanjian.

2.3 Pelayanan Prima

2.3.1 Definisi Pelayanan Prima

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan diartikan sebagai suatu usaha yang bertujuan untuk membantu menyediakan atau mengurus sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain (Harmilla, 2020). Secara sederhana, pelayanan merupakan aktivitas interaksi antara seseorang dengan orang lain yang

berfokus pada pemenuhan kebutuhan atau keinginan tertentu (Khansa, 2020). Dalam konteks pemasaran jasa, pelayanan memegang peranan penting karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar peluang penyedia jasa menarik perhatian dan minat pelanggan. Pelayanan tidak hanya sekadar memberi, tetapi juga bagaimana layanan tersebut mampu menciptakan kepuasan bagi penerima.

Kualitas pelayanan atau *service quality* seringkali dipandang sebagai konsep yang abstrak dan sulit diukur secara konkret. Hal ini disebabkan oleh beberapa karakteristik khas layanan, yaitu sifatnya yang tidak berwujud (*intangibility*), adanya variasi dalam penyajian (*variability*), ketidakmampuannya untuk disimpan atau ditunda (*perishability*), serta keterkaitan antara proses produksi dan konsumsi yang terjadi bersamaan (*inseparability*) (Nasution, 2015 dalam Atikah & Doddy, 2021). Walaupun sulit dipahami, kualitas pelayanan tetap dapat dievaluasi. Menurut Anggor & Dimas (2022), kualitas pelayanan diukur berdasarkan sejauh mana penyedia jasa dapat memenuhi standar keunggulan yang diharapkan serta konsisten dalam mempertahankan tingkat kualitas tersebut demi memenuhi ekspektasi pelanggan.

Dalam praktiknya, apabila pelanggan merasa bahwa layanan yang diterima sesuai dengan harapannya, maka kualitas pelayanan dianggap memuaskan. Jika layanan tersebut melebihi ekspektasi, maka kualitas pelayanan akan dinilai sangat baik atau bahkan ideal. Namun, jika layanan yang diterima tidak memenuhi harapan, maka kualitas pelayanan dinilai buruk dan mengecewakan. Oleh karena itu, kemampuan penyedia jasa untuk memahami dan memenuhi ekspektasi pelanggan secara konsisten sangat menentukan penilaian terhadap kualitas layanan mereka.

Secara keseluruhan, esensi dari kualitas pelayanan terletak pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta penyampaiannya dengan tepat dan sesuai waktu. Kualitas pelayanan yang baik menuntut penyedia jasa untuk tidak hanya fokus pada apa yang dibutuhkan pelanggan, tetapi juga berupaya memberikan pengalaman layanan yang selaras atau bahkan melampaui ekspektasi mereka. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek dinamis yang tidak

hanya mengukur keberhasilan sesaat, tetapi juga menuntut konsistensi dalam jangka panjang untuk menjaga kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2014), harapan pelanggan bisa berupa tiga macam tipe yaitu:

1. *Will Expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya. Tipe ini merupakan tingkat harapan yang paling sering dimaksudkan oleh konsumen, sewaktu menilai kualitas jasa tertentu.
2. *Should Expectation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepatutnya diterima konsumen. Biasanya tuntutan dari apa yang diterima jauh lebih besar daripada apa yang diperkirakan akan diterima.
3. *Ideal Expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen. Secara sederhana, pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat (Nurlia, 2018). Pelayanan prima yang berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dan upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan rasa kepercayaan kepada pihak pelanggan. Pelayanan tersebut juga membuat para pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar.

2.3.2 Indikator Pelayanan Prima

Menurut Nurrianto (2010 dalam Mulyani, 2022) terdapat 6 dimensi utama sebagai penentu pelayanan prima, yaitu:

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public*

relation sebagai instrumen dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

2. Sikap (*Attitude*)

Setiap insan mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah.

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan deviden kredibilitas dari pihak lain.

4. Perhatian (*Attention*)

Curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun peramahan atas saran dan kritikan seorang nasabah.

5. Tindakan (*Action*)

Melakukan sesuatu harus memerlukan tindakan. Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Melaksanakan kegiatan tentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan nasabah.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan atau *field research*. Penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif sebagaimana terjadinya di lokasi tersebut. Penelitian lapangan ini dilakukan di PT. Jasaraharja Putera Cabang Bandar Lampung, Jl. P. Diponegoro No. 59 B-C Teluk Betung Bandar Lampung.

3.2 Obyek Penelitian

Menurut Kurniawan (2014), obyek adalah sesuatu baik orang, benda, ataupun lembaga (organisasi) dan sifat keadaannya akan diteliti. Subjek dalam penelitian ini adalah manajemen di Jasaraharja Putera Bandar Lampung, Jl. Diponegoro No.59 B-C, Sumur Batu, Kec. Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35212.

3.3 Data Penelitian

Sumber data pada penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2018). Data Primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel niat menggunakan kembali untuk tujuan spesifik studi. Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2018). Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari

sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data primer yang ada pada penelitian ini merupakan hasil penyebaran kuesioner pada sampel yang telah ditentukan.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang merupakan sumber dari penelitian yang diperoleh peneliti yang dicatat oleh pihak lain. Menurut Sugiyono (2018) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data dokumen yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan. Data sekunder yang ada di penelitian ini antara lain referensi buku, jurnal yang berhubungan dengan topik, penelitian yang diperoleh dari jurnal- jurnal, dan sumber lain yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk mendukung penelitian.

Penelitian ini menggunakan data primer yang langsung didapat dari kuesioner yang telah disebar dan diisi oleh manajemen Jasaraharja Putera. Menurut Sugiyono (2018) data primer adalah sumber data yang langsung di dapat dari responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung di lapangan. Metode observasi akan membantu dalam memperoleh data yang memperkuat fakta laporan.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data yang di lakukan dengan memberikan sejumlah pernyataan kepada narasumber yang dipercaya mengetahui secara jelas mengenai persoalan yang menjadi dasar penelitian laporan secara terbuka.

c. Dokumentasi

Penelitian ini, dokumentasi yang menjadi sumber datanya adalah berupa arsip-arsip dan pedoman umum kegiatan operasional pada PT Jasaraharja Putera Cabang Bandar Lampung.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

PT Jasaraharja Putera Cabang Bandar Lampung telah menunjukkan komitmen yang tinggi dalam menyediakan layanan klaim yang cepat, transparan, dan profesional bagi nasabahnya. Berbagai upaya telah dilakukan untuk mempermudah proses klaim dan mengurangi kendala yang sering dihadapi oleh nasabah, seperti kurangnya pemahaman mengenai prosedur klaim dan keterlambatan pelaporan kejadian. Salah satu upaya yang sangat signifikan adalah melalui edukasi yang rutin diberikan kepada nasabah. Dengan menyediakan seminar, brosur, serta informasi melalui media digital, PT Jasaraharja Putera memastikan bahwa nasabah dapat dengan mudah memahami cara mengajukan klaim, pentingnya kelengkapan dokumen, dan batas waktu pelaporan. Selain itu, perusahaan juga telah mengembangkan sistem digital untuk memudahkan proses klaim. Dengan adanya platform online, nasabah tidak perlu lagi datang langsung ke kantor cabang untuk mengajukan klaim, yang tentunya menghemat waktu dan tenaga.

Lebih lanjut, dalam hal penyelesaian klaim yang ditolak, PT Jasaraharja Putera Cabang Bandar Lampung menyediakan mekanisme yang adil bagi nasabah untuk mengajukan banding atau mediasi. Dengan memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengajukan bukti tambahan dan melakukan dialog terbuka, perusahaan memastikan bahwa setiap klaim ditangani secara objektif. Proses pendampingan juga sangat membantu nasabah yang klaimnya ditolak akibat dokumen yang tidak lengkap atau kesalahan dalam pengajuan. Melalui pendampingan ini, nasabah diberikan arahan yang jelas untuk melengkapi dokumen atau memperbaiki kesalahan yang terjadi.

Perusahaan juga memiliki tim khusus verifikasi dan investigasi yang menangani klaim yang memerlukan penyelidikan lebih lanjut. Hal ini sangat

penting terutama untuk klaim yang memiliki indikasi *fraud* atau kerusakan besar, di mana ketelitian dan keakuratan dalam proses verifikasi sangat diperlukan. Petugas perusahaan juga memberikan layanan personal kepada nasabah yang membutuhkan panduan langsung dalam mengajukan klaim atau menyelesaikan masalah klaim yang lebih kompleks. Dengan langkah-langkah proaktif ini, PT Jasaraharja Putera Cabang Bandar Lampung tidak hanya menunjukkan profesionalisme dalam menangani klaim, tetapi juga berusaha menciptakan pengalaman nasabah yang lebih baik, dengan menjaga keadilan dan transparansi.

5.2 Saran

Meskipun PT Jasaraharja Putera Cabang Bandar Lampung telah mengimplementasikan berbagai langkah efektif dalam mempermudah dan mempercepat proses klaim, masih ada beberapa area yang dapat ditingkatkan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Pertama, meskipun sistem digital telah dikembangkan untuk memudahkan klaim, perusahaan perlu memastikan bahwa platform *online* tersebut selalu berfungsi dengan baik dan dapat diakses dengan mudah oleh seluruh nasabah, terutama oleh mereka yang mungkin tidak terlalu familiar dengan teknologi. Penting untuk menyediakan tutorial atau panduan yang jelas mengenai penggunaan sistem digital ini, sehingga nasabah dari berbagai kalangan bisa memanfaatkannya tanpa kesulitan. Selain itu, sistem pengajuan klaim digital juga bisa diperluas dengan fitur tambahan, seperti *chatbot* untuk memberikan informasi *real-time* atau notifikasi otomatis mengenai status klaim yang sedang diproses, agar nasabah tidak merasa kebingungan dan selalu mendapatkan pembaruan yang dibutuhkan.

Kedua, meskipun edukasi tentang prosedur klaim sudah dilakukan, PT Jasaraharja Putera Cabang Bandar Lampung bisa memperluas jangkauan edukasi ini dengan mengadakan sesi edukasi yang lebih sering dan lebih mudah dijangkau oleh nasabah. Edukasi tersebut bisa dilakukan secara lebih intensif, misalnya melalui webinar rutin yang membahas prosedur klaim, atau membuat video tutorial yang lebih mudah dipahami, terutama untuk nasabah yang tidak bisa menghadiri seminar tatap muka. Perusahaan juga bisa lebih aktif di media sosial dengan

menyediakan konten yang menjelaskan secara singkat prosedur klaim, syarat yang diperlukan, serta cara menghindari kesalahan yang sering terjadi saat mengajukan klaim. Dengan cara ini, nasabah akan lebih siap dan memahami proses klaim yang mereka jalani.

Selanjutnya, perusahaan dapat terus meningkatkan kualitas pelatihan bagi petugas layanan. Meskipun sudah ada pelatihan berkala, untuk menangani klaim yang lebih kompleks dan memuaskan nasabah, petugas layanan perlu dibekali dengan pengetahuan lebih mendalam mengenai berbagai jenis klaim dan masalah yang mungkin timbul. Pelatihan ini tidak hanya fokus pada aspek teknis klaim, tetapi juga pada kemampuan interpersonal dan komunikasi, karena kadang kala nasabah membutuhkan penjelasan yang lebih sabar dan detil mengenai status klaim mereka. Hal ini akan memastikan bahwa setiap petugas dapat memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan penuh perhatian terhadap kebutuhan nasabah.

Terakhir, meskipun PT Jasaraharja Putera Cabang Bandar Lampung sudah menyediakan tim khusus untuk verifikasi dan investigasi klaim yang memerlukan penyelidikan lebih lanjut, penting untuk selalu menjaga transparansi dan komunikasi yang lebih baik dengan nasabah selama proses investigasi. Nasabah seringkali merasa cemas dan bingung ketika klaim mereka memerlukan penyelidikan lebih lanjut, sehingga penting bagi perusahaan untuk memberikan informasi yang jelas mengenai tahap-tahap yang sedang dijalani dan perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan klaim tersebut. Dengan memberikan komunikasi yang terbuka dan informasi yang tepat waktu, perusahaan dapat mengurangi kecemasan nasabah dan memberikan mereka rasa percaya bahwa klaim mereka ditangani dengan serius.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrin, A. (2011). *Meraih Berkah Melalui Asuransi Syariah Ditinjau Dari Perbandingan Dengan Asuransi Konvensional*. Jakarta: PT. Elex Komputindo.
- Anggoro, Damas Aryo & Dimas Aryo B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Garuda*, 4(1), 25-54.
- Arwaini, J. (2021). Penerapan Fungsi Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Oleh *Customer Service* Pada PT. BPRS Tulen Amanah Paok Motong. *Skripsi*, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram.
- Atikah, A., & Doddy M. (2021). Pengaruh Kualitas Jasa dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Cengkareng Golf Club. *Bussman Journal : Indonesian Journal of Business and Management*, 1(1).
- Ekadjaja, E. S. (2002). *Manajemen Risiko dan Asuransi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Erika, P. & Henry Y. (2017). Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan *Leadtime* pada Proses Penanganan Klaim. *Tesis*, Universitas Gadjah Mada.
- Febrianti, D., Fina Siti S., Ikah, Nida K. N., Nida Natania R., & Muhamad S. (2024). Strategi Meningkatkan Penggunaan Jasa Asuransi yang Dilindungi oleh Hukum dalam Pengawasan OJK. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 1(4), , Hal. 341-349.
- Greene, M. R., & Trieschmann, J. S. (1984). *Risk and Insurance*. Cincinnati: South-Western Publishing Co.
- Harmilla, S. (2020). Analisis Penerapan Sistem Informasi Kecamatan Terpadu di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. *Tesis*, Program Pascasarjana, Universitas Islam Riau.
- Harto, B; Arief Yanto R; Rino S; Rusdin T; Agatha C.S; & Sepriano. (2023). *Transformasi Bisnis di Era Digital (Teknologi Informasi dalam Mendukung Transformasi Bisnis di Era Digital)*. Jambi: Sonpedia Publishing Indonesia.
- Khansa, Ratu Syifa N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Rockstar Gym (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Purijakarta Barat). *Jurnal STEI Ekonomi*, XX(XX), 1-21.
- KUHD (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang). *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Pasal 246 tentang Asuransi*.
- Mahmudin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak. *Jurnal Aksioma Al-Musaqoh*, 5(1).
- Mariati, Riris D., & Sukaris. (2022). Upaya Penyelenggaraan Kualitas Pelayanan pada PT. XYZ di Kabupaten Gresik. *Jurnal Ekonomika*45, 10(1).

- Maroufkhani, P.; K.C. Desouza, R.K. Perrons, M. Iranmanesh. (2022). Digital transformation in the resource and energy sectors: a systematic review. *Resource. Pol.* 76, 102622, <https://doi.org/10.1016/j.resourpol.2022.102622>.
- Mehr, R. I., & Cammack, E. J. (1976). *Principles of Insurance*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin Inc.
- Muhammad, A. (2015). *Hukum Asuransi Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Mulyani, N. (2022). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro. *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Norlianti. (2019). Persepsi Peserta Polis Pada Pelayanan PT. Asuransi Tugu Kresna Pratama di Kota Palangka Raya. *Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
- Nurbaiti, S. (2023). *Hukum Asuransi (Kajian Filosofis dalam Pembangunan Ekonomi)*. Yogyakarta: PT Penamuda Media.
- Nurlia. (2018). Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent. *Meraja Journal*, 1(2), 17-30.
- OJK. (2023). *Roadmap Perasuransian Indonesia 2023-2027*. Jakarta: Direktorat Pengembangan IKNB dan Inovasi Keuangan Digital, Departemen Pengaturan dan Pengembangan IKNB Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
- POJK. (2015). Pasal 1 angka 6 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23 /Pojk.05/2015 Tentang Produk Asuransi Dan Pemasaran Produk Asuransi.
- Purwaningsih, N. & Retno C. (2023). Risiko Hukum Perusahaan Mengabaikan Legalitas Asuransi dalam Kegiatan Bisnis. *Unes Law Review*, 5(4), 2763-2774.
- Sabda, P.F; Nurbaiti; & Muhammad Ikhsan H. (2023). Implementasi Digitalisasi sebagai Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Asuransi Syariah: Studi Kasus Kantor Prudential Syariah Cabang Binjai. *JIKEM*, 3(1), 1311-1346.
- Sartika, Dede D. & Mohammad S. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Proses Asuransi Kerugian. *Unes Law Review*, 6(4).
- Silvana, D., Agus S., & I Nyoman W. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Penutupan Polis dan Penyelesaian Klaim Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Asuransi Kendaraan Bermotor pada Divisi Marketing Personal Lines di PT Asuransi ABC, Tbk. *Jurnal Asuransi Indonesi*, 1(3).
- Soekarto, S. (2003). *Pengantar Asuransi dan Manajemen Risiko*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, Pasal 1 angka 29.
- Vaughan, E. J., & Vaughan, T. (1995). *Fundamentals of Risk and Insurance*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Werth, O., Schwarzbach, C., Rodríguez Cardona, D. et al. (2020). Influencing factors for the digital transformation in the financial services sector. *ZVersWiss*, 109, 155–179. <https://doi.org/10.1007/s12297-020-00486-6>