

## Peranan Perusahaan Dalam Penanganan Kasus Klaim Pending PT Asuransi Cigna Indonesia Tahun 2012 = Company Intervention In Solving Pending Claim PT Cigna Insurance 2012

Lailatul Mauliyah Zubaidah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20346053&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini membahas peranan perusahaan terkait penanganan kasus klaim pending yang mencapai 60% kasus per bulan dari total klaim yang masuk sebagai bentuk intervensi pada sisi internal manajemen PT Asuransi CIGNA. Variabel internal yang digunakan dalam melihat permasalahan ini dibagi menjadi tiga faktor yaitu; (1) Faktor Input yaitu sumber daya manusia, SOP, sarana, komunikasi koordinasi; (2) Faktor Proses yaitu penerimaan klaim, verifikasi klaim dan investigasi klaim; (3) Faktor Output yaitu keterlambatan proses pembayaran klaim reimbursement.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan jumlah 6 orang responden dari pihak manajemen PT Asuransi CIGNA dalam proses wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran perusahaan masih dibutuhkan khususnya untuk meningkatkan kualitas SDM yang dimiliki dan menambah jumlah SDM secara merata, mengadakan review SLA secara berkala, melakukan pengadaan sistem dokumentasi dan informasi, serta menciptakan komunikasi dua arah melalui media sosial sebagai bentuk edukasi atraktif dan komunikatif.

.....This paper emphasizing the company improvement to solving pending claim issues which almost reach 60% from whole claim in every month period, as the intervention for internal management PT CIGNA Insurance. Internal variable that being used during this research are 3 main factors; (1) Input Factor consist of human resource, SOP, facility, communication coordination; (2) Process Factor consist of claim input, claim review and claim investigation; (3) Output Factor consist of the pending process of payment for claim reimbursement. This research conducted with descriptive qualitative method, with 6 main respondent from the management for the indepth interview process. The results show that PT CIGNA Insurance still need improvement within their management, especially to increase the human resource quality and quantity, review Service Level Agreement, facilitating the claim team with documentation and information system also creating good communication through social media as the alternative way to educate claimant with an attractive way.