

Gambaran faktor-faktor yang menghambat durasi klaim penebusan asuransi individu di AJB Bumiputera 1912 KC Menteng periode Januari-Juni 2013 = Overview factors inhibiting duration of redemption claims of individual insurance policy at AJB Bumiputera 1912 Menteng branch in January-June 2013

Nisaparma Anesty, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20367665&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Dalam rangka menjamin kepuasan pelanggan, AJB Bumiputera 1912 KC Menteng memiliki target untuk menyelesaikan proses klaim penebusan dalam batas waktu maksimal 20 hari kerja atau 30 hari kalender. Dari target tersebut, dalam periode waktu Januari - Juni 2013, terjadi sejumlah 24 kasus (26.97%) keterlambatan.

Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui gambaran faktor-faktor yang menghambat durasi penyelesaian proses klaim penebusan kontrak asuransi individu. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan desain deskriptif.

Hasil penelitian menyarankan bahwa perlu dilakukan peningkatan keahlian kerja; peningkatan kualitas latar belakang pendidikan di bidang asuransi; pembaharuan dan sosialisasi terhadap SOP; integrasi database nasabah.

*In order to ensure customer satisfaction, AJB Bumiputera 1912 KC Menteng has a target to complete a redemption process claims within 20 working days or 30 calendar days. In the time period of January to June 2013, there were delays at the number of 24 cases (26.97%).*

The authors wanted to know the overview of the factors that hinder the completion of claim redemption duration. This study is a descriptive qualitative research design.

The results suggest the need to improve working skills; to improve the quality of insurance educational; renewal and disseminate the SOP; integration of customer databases.