

## Ketepatan analisis klaim provider tahun 2015 pada PT. Asuransi Reliance Indonesia = Accuracy of claims provider analysis in 2015 at PT. Asuransi Reliance Indonesia

Ninda Putriyanti Pamungkas, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20421637&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Manajemen klaim menjadi hal yang penting dalam bisnis asuransi. Ketepatan penjaminan klaim bukan hanya tepat penjaminan melainkan juga tepat dalam waktu penyelesaian klaim. Sebagian besar klaim provider Asuransi Reliance selama Januari-Juni 2015 berlangsung lebih dari tenggat waktu yang telah disepakati oleh provider. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan kualitatif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, dan telaah dokumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah sumber daya yang dimiliki belum mampu menyelesaikan proses analisis klaim dengan tepat waktu, perubahan ketentuan polis mempengaruhi ketepatan proses pengerjaan klaim, motivasi karyawan rendah, kurangnya dukungan dari sarana dan prasarana juga sistem informasi untuk menunjang ketepatan proses analisis klaim.

.....Claims management becomes important in the insurance business. Guarantee the accuracy of the claim is not only appropriate but also appropriate guarantees in the settlement of claims. Most of the claims provider Reliance Insurance from January to June 2015 lasted more than a deadline agreed upon by the provider. This study is a quantitative and qualitative study, using data collection techniques include in-depth interviews, and document analysis.

The results showed that the amount of resources they have not been able to complete the analysis process claims in a timely manner, changes in policy provisions affecting the accuracy of the process claims, low employee motivation, lack of facilities and infrastructure support and also lack of an information system to support the accuracy of the analysis process claims.