

# Analisis Faktor-Faktor yang Memicu Komplain Klien Dalam Administrasi Klaim pada Produk Asuransi Employee Benefit Di PT. Mitra Iswara & Rorimpandey (PT MIR) = Analysis of Factors Triggering Client Complaints in Claim Administration on Employee Benefit Insurance Products at PT. Mitra Iswara & Rorimpandey (PT MIR)

Kristiara Amalia Fitria, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920524247&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Administrasi klaim merupakan proses penting yang dilakukan sebelum klaim dibayarkan oleh tertanggung. Komplain klien juga dapat mengganggu hubungan yang telah terjalin dengan pihak klien dan pihak perusahaan asuransi. PT Mitra Iswara & Rorimpandey (PT MIR) merupakan perusahaan pialang asuransi tertua di Indonesia yang bertindak atas nama tertanggung untuk memberikan nasihat dan kebijakan asuransi yang disesuaikan untuk mengelola risiko. Penelitian ini membahas faktor-faktor yang memicu komplain klien dalam administrasi klaim pada produk asuransi employee benefit di PTMIR. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Informan berjumlah 10 orang, yaitu Asisten Manajer Klaim dan Staf Analis Klaim PT MIR, serta Klien PT MIR. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi, koordinasi, sumber daya manusia, kelengkapan dokumen klaim, serta pemahaman pemegang polis berperan dalam timbulnya komplain dalam proses administrasi klaim produk asuransi employee benefit di PT Mitra Iswara & Rorimpandey (PT MIR).

..... Claim administration is an essential step that must be completed before the insured pays the claim. Client complaints can also disrupt the relationship between the client and the insurance company. PT Mitra Iswara & Rorimpandey (PT MIR) is the oldest insurance brokerage company in Indonesia that acts on behalf of the insured to provide customized insurance advice and policies to manage risk. This study discusses the factors that trigger client complaints in administering claims on employee benefit insurance products at PT MIR. This study uses a qualitative approach with a case study design. There were ten informants: Claim Manager Assistant, PT MIR Claim Analyst Staff, and PT MIR Clients. The results showed that communication, coordination, human resources, claim documents' completeness, and policyholders' understanding played a role in the emergence of complaints in the claims administration process for employee benefits insurance products at PT Mitra Iswara & Rorimpandey (PT MIR).