

BAB 8

KESIMPULAN DAN SARAN

8.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pengamatan mengenai gambaran keterlambatan pembayaran klaim kesehatan reimbursement di PT. Asuransi Takaful Keluarga periode Januari-Maret 2009 diperoleh bahwa:

- 1) Jumlah SDM di Unit Klaim adalah sebanyak 5 (lima) orang yang terdiri dari seorang *Assistant Manager*, 3 (tiga) orang *Claim Analist* dan seorang *Claim Register*. Jumlah SDM yang ada tidak sebanding dengan jumlah klaim yang masuk serta tugas yang diemban, berdasarkan Laporan Monitoring Klaim Kesehatan total pengajuan klaim baik reimbursement maupun provider berjumlah 9.608 pengajuan
- 2) Alokasi kegiatan selama 5 (lima) hari pengamatan adalah 1440 menit (53.34%) untuk kegiatan langsung, 780 menit (28.89%) untuk kegiatan tidak langsung dan 480 menit (17.76%) untuk kegiatan non produktif.
- 3) Dari hasil pengamatan tersebut dapat dikatakan bahwa beban kerja di Unit Klaim tergolong tinggi yakni untuk kegiatan produktif sebesar 82.22% (penjumlahan dari kegiatan langsung dan kegiatan tidak langsung) dan kegiatan non produktif sebesar 17.77%.
- 4) Kasus keterlambatan klaim kesehatan reimbursement selama periode Januari-Maret 2009 adalah sebanyak 1332 kasus atau sebesar 23.17%

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa keterlambatan pembayaran klaim kesehatan reimbursement disebabkan karena beban kerja di Unit Klaim yang tinggi, hal ini terlihat dari jumlah klaim serta tugas yang diemban tidak seimbang dengan jumlah SDM yang ada.

ape

1.2 Saran

- 1) Dengan beban kerja yang tergolong tinggi, maka sebaiknya pihak perusahaan melakukan perekrutan pegawai baru untuk mengurangi beban kerja yang saat ini dirasa berlebih. Dengan ditambahkan SDM diharapkan kejadian keterlambatan pembayaran klaim dapat dihindarkan.
- 2) Lebih menekankan kepada marketing dalam hal ini agen untuk lebih mensosialisasikan persyaratan administrasi pengajuan klaim serta paket asuransi yang diambil pemegang polis guna menekan kasus penundaan serta penolakan klaim, dengan penurunan kasus penundaan dan penolakan klaim diharapkan pegawai di Unit Klaim dapat lebih fokus dan cepat dalam mengerjakan proses klaim karena tidak perlu menangani kasus-kasus tersebut.

