

## BAB VIII

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 8.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab VI dan VII, mengenai Gambaran Disiplin Kerja Atas Kinerja Analis Klaim di PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser dapat disimpulkan :

- 8.1.1** Dari variabel disiplin kerja, pengetahuan perusahaan, pengetahuan klaim, keteladanan pimpinan, pengawasan pimpinan dan kinerja analis klaim total rata-rata memiliki nilai baik.
- 8.1.2** Analis klaim adalah merupakan kunci utama dalam perusahaan asuransi. Disiplin kerja yang baik dapat terlihat dari frekuensi kealpaan, frekuensi keterlambatan datang ke kantor, frekuensi keterlambatan menyelesaikan pekerjaan dan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal dengan memiliki nilai positif dari nilai-nilai tersebut akan menghasilkan kinerja yang baik impikasinya analis klaim dapat terlayananya klaim dari nasabah dengan cepat dan akurat sesuai standar pekerjaan.
- 8.1.3** Dari variabel pengetahuan perusahaan didapat bahwa semakin baik pengetahuan pegawai terhadap perusahaan maka akan menghasilkan kinerja yang baik pula karena pegawai merasa memiliki perusahaan tersebut dengan bekerja secara optimal.

- 8.1.4** Analis klaim memiliki pengetahuan mengenai peraturan klaim mutlak adanya. Pengetahuan klaim yang baik akan menghasilkan keakuratan dalam menganalisis klaim yang masuk sehingga tidak terjadi kesalahan dalam akseptasi. Dampak positifnya nasabah secara khusus merasa puas dengan kinerja analis klaim dan secara umum puas dengan kinerja dari perusahaan asuransi sehingga potensi untuk tetap memakai produk asuransi dari perusahaan yang sama akan semakin besar.
- 8.1.5** Dalam kegiatan operasional perusahaan harus memiliki pemimpin dapat memberikan keteladanan yang baik kepada bawahannya. Kaitannya dengan disiplin kerja ketika pemimpin mampu memberikan contoh positif kepada bawahannya akan memberikan efek positif juga kepada bawahannya. Keberanian dan keadilan dalam hal menindak karyawan yang tidak disiplin merupakan hal yang tidak boleh dilupakan oleh pimpinan karena akan berdampak pada kinerja dari karyawan. Ketika mendapatkan pimpinan yang tidak memiliki keberanian dan rasa adil maka karyawan akan bertindak negatif dalam kinerjanya.
- 8.1.6** Disiplin kerja karyawan harus memerlukan pengawasan dari pimpinan dalam kaitannya dengan perusahaan asuransi pengawasan kepada analisis klaim mutlak adanya karena pelayanan klaim merupakan penilaian akhir dari baik atau buruknya kinerja dari perusahaan asuransi di mata nasabah maupun calon nasabah. Pelayanan klaim yang cepat dan akurat merupakan nilai sangat penting dalam

perusahaan asuransi dimana kegunaan dari asuransi baru dapat dirasakan ketika nasabah mendapatkan kerugian pada dirinya atau asetnya. Evaluasi kedisiplinan secara berkala oleh pimpinan kepada analisis klaim harus dilakukan secara berkala agar dapat meningkatkan kinerja dari analisis klaim itu sendiri.

**8.1.7** Pada umumnya perusahaan adalah sebuah tim dimana semua orang-orang di dalamnya harus dapat bekerja secara optimal sehingga penilaian akhirnya dirasakan oleh semua orang sebagai suatu tim yang solid dan luar biasa. Pada seksi klaim khususnya analisis klaim juga memerlukan bantuan dari seksi-seksi yang lain baik dari pemasaran, keuangan, *underwriting* dan bagian lain dari perusahaan asuransi dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Kemampuan dan kesanggupan bekerja secara optimal demi terlayannya klaim nasabah oleh analisis klaim merupakan nilai mutlak yang harus dipenuhi demi menjaga citra perusahaan.

**8.1.8** Dengan terjamin mutu kinerja analisis klaim diharapkan dapat mempertahankan bahkan meningkatkan menjadi sangat baik untuk mencapai tujuan perusahaan **The Big Teen**.

## **8.2. Saran**

### **8.2.1 Bagi Perusahaan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka untuk mencapai kedisiplinan kerja sehingga terciptanya kinerja yang optimal sesuai dengan standar prosedur perusahaan diharapkan PT. Asuransi

Umum Bumiputeramuda 1967 para manajer atau pimpinan dapat memberikan contoh keteladanan positif kepada bawahannya karena pimpinan di Indonesia merupakan panutan atau tolak ukur dari kinerja pegawai. Dengan nilai-nilai kinerja positif yang ditampakkan kepada bawahan dapat memacu bawahannya untuk mengikuti nilai-nilai pimpinannya.

Pengawasan kepada analis klaim juga mutlak adanya untuk mengawasi kinerja sehingga evaluasi kepada analis klaim tidak salah sasaran atau sesuai dengan hasil kinerja yang di tampilkan sehingga analis klaim akan dengan ikhlas untuk meningkatkan kinerjanya.

Perlunya pemberian pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan pengetahuan tentang perusahaan maupun pengetahuan klaim juga diperlukan agar para analis klaim memiliki pengetahuan yang lebih banyak sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan pelayanan klaim kepada nasabah asuransi perusahaan.