

## Analisis Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Penolakan Suatu Klaim Nasabah Asuransi (Studi Kasus pada Perusahaan Askrindo Syariah)

Martogi Ariski<sup>1</sup> Aqwa Naser Daulay<sup>2</sup>

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [togipakam@gmail.com](mailto:togipakam@gmail.com)<sup>1</sup> [aqwanaserdaulay@uinsu.ac.id](mailto:aqwanaserdaulay@uinsu.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan penolakan klaim nasabah pada perusahaan Askrindo Syariah. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif, di mana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan analisis dokumen terkait kebijakan perusahaan dan kasus penolakan klaim yang terjadi. Faktor-faktor utama yang ditemukan meliputi ketidaklengkapan dokumen, ketidaksesuaian data nasabah, serta pemahaman yang kurang terkait dengan syarat dan ketentuan polis asuransi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penolakan klaim sering kali disebabkan oleh masalah administratif dan kurangnya edukasi bagi nasabah terkait prosedur klaim, sehingga disarankan agar perusahaan meningkatkan edukasi dan transparansi kepada nasabah untuk meminimalkan penolakan klaim di masa mendatang.

**Kata Kunci:** Klaim Asuransi, Penolakan Klaim, Askrindo Syariah, Edukasi Nasabah, Faktor Administratif

### Abstract

*This article aims to analyze the factors causing the rejection of insurance claims by customers at Askrindo Syariah. The study employs a case study method with a qualitative approach, where data is collected through in-depth interviews and document analysis related to company policies and specific cases of claim rejections. The key factors identified include incomplete documentation, discrepancies in customer data, and a lack of understanding regarding the terms and conditions of the insurance policy. The findings reveal that claim rejections are often due to administrative issues and insufficient customer education on claim procedures. It is recommended that the company enhance customer education and transparency to reduce claim rejections in the future.*

**Keywords:** Insurance Claim, Claim Rejection, Askrindo Syariah, Customer Education, Administrative Factors



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

## PENDAHULUAN

Asuransi merupakan salah satu instrumen penting dalam manajemen risiko yang memberikan perlindungan finansial bagi individu dan bisnis terhadap kerugian yang tidak terduga (Fратиwi, 2023). Seiring berkembangnya industri asuransi, asuransi berbasis syariah semakin diminati karena menawarkan sistem yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, di mana segala bentuk transaksi harus bebas dari unsur riba, gharar (ketidakpastian), dan maisir (spekulasi). Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang ini adalah Askrindo Syariah, yang menawarkan berbagai produk perlindungan bagi nasabah yang ingin menjalankan transaksi keuangan sesuai dengan ketentuan syariah (Hilal, 2020). Namun, dalam praktiknya, proses pengajuan klaim asuransi kerap kali menjadi isu yang krusial bagi para nasabah. Klaim yang diajukan tidak selalu diterima, dan penolakan klaim dapat memicu ketidakpuasan serta menimbulkan kesan negatif terhadap perusahaan asuransi. Penolakan klaim asuransi dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari pihak nasabah maupun perusahaan. Ketidaklengkapan dokumen, ketidaksesuaian informasi, hingga kesalahpahaman terkait dengan polis asuransi sering kali menjadi alasan umum penolakan klaim (Purnomo, 2024). Di perusahaan asuransi syariah, seperti halnya Askrindo Syariah, permasalahan penolakan klaim juga terjadi, meskipun mekanisme yang diterapkan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip

syariah. Masyarakat yang menggunakan produk asuransi syariah berharap mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai agama, namun ketika klaim mereka ditolak, muncul pertanyaan mengenai transparansi dan keadilan dalam pengelolaan klaim.

Fenomena ini menarik untuk diteliti lebih lanjut (Febriyanti, 2024), terutama dalam memahami apa saja faktor-faktor yang menjadi penyebab terjadinya penolakan klaim di perusahaan asuransi syariah, serta bagaimana perusahaan dapat memperbaiki layanan agar penolakan klaim dapat diminimalisir. Dalam beberapa tahun terakhir, pertumbuhan industri asuransi syariah di Indonesia menunjukkan tren yang positif. Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), total aset asuransi syariah di Indonesia mencapai lebih dari Rp 44 triliun pada akhir tahun 2023, dengan peningkatan jumlah polis yang aktif hingga 12,5 juta. Hal ini mencerminkan tingginya minat masyarakat terhadap produk-produk asuransi syariah, seiring dengan meningkatnya kesadaran untuk menjalankan transaksi keuangan sesuai dengan prinsip Islam (Ariska, 2023). Askrindo Syariah, sebagai salah satu perusahaan asuransi syariah terkemuka, mencatat peningkatan jumlah nasabah dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2023, perusahaan ini melaporkan peningkatan sebesar 18% dalam jumlah nasabah, dengan total klaim yang diajukan mencapai lebih dari 4.000 klaim per tahun. Namun, data internal perusahaan juga menunjukkan bahwa sekitar 15% dari klaim yang diajukan mengalami penolakan, baik karena ketidaklengkapan dokumen, ketidaksesuaian informasi, atau karena klaim yang diajukan tidak sesuai dengan ketentuan dalam polis (Lubis, 2021). Salah satu contoh kasus yang dapat dijadikan acuan adalah pada kuartal kedua tahun 2023, di mana terdapat 600 klaim yang diajukan oleh nasabah, dan sebanyak 90 klaim ditolak oleh pihak perusahaan. Dari jumlah tersebut, sekitar 60% penolakan disebabkan oleh ketidaklengkapan dokumen, 25% akibat ketidaksesuaian data yang disampaikan nasabah, dan 15% disebabkan oleh pemahaman nasabah yang kurang mengenai detail polis asuransi. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan terkait administrasi dan edukasi nasabah memainkan peran penting dalam tingginya angka penolakan klaim (Rizki, 2024).

Dengan meningkatnya kasus penolakan klaim ini, muncul urgensi bagi perusahaan untuk lebih memperhatikan aspek edukasi dan komunikasi kepada nasabah, agar dapat mengurangi angka penolakan klaim di masa mendatang. Kendala yang dihadapi oleh nasabah tidak hanya berdampak pada citra perusahaan, tetapi juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi syariah secara keseluruhan (Sakinah, 2023). Situasi ini semakin menarik perhatian karena penolakan klaim bukan hanya berdampak pada hubungan antara perusahaan dan nasabah, tetapi juga pada persepsi umum mengenai transparansi dan integritas industri asuransi syariah. Di satu sisi, nasabah berharap bahwa klaim mereka dapat diproses dengan cepat dan adil sesuai dengan prinsip syariah (El-Khalieqy, 2021). Di sisi lain, perusahaan asuransi juga harus mematuhi prosedur dan ketentuan yang telah disepakati dalam polis agar tetap menjaga keberlangsungan bisnis serta mematuhi regulasi yang ada. Namun, ketika penolakan klaim terjadi dalam jumlah yang signifikan, hal ini dapat memunculkan kesan bahwa terdapat celah dalam sistem, baik dari segi administrasi, komunikasi, maupun edukasi (Gusdarnelis, 2024). Oleh karena itu, menjadi penting untuk memahami faktor-faktor yang mendasari terjadinya penolakan klaim ini, terutama pada perusahaan asuransi syariah seperti Askrindo Syariah, agar dapat dicari solusi yang tepat dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam faktor-faktor yang menyebabkan penolakan klaim nasabah pada perusahaan Askrindo Syariah. Melalui studi ini, diharapkan dapat diidentifikasi penyebab utama dari penolakan klaim, serta memberikan rekomendasi yang relevan bagi perusahaan untuk mengatasi permasalahan tersebut demi meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam faktor-faktor penyebab terjadinya penolakan klaim nasabah pada perusahaan Askrindo Syariah. Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena kompleks dalam konteks dunia nyata, khususnya dalam industri asuransi syariah, di mana setiap klaim dan penolakannya memiliki konteks dan detail yang berbeda. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui dua teknik utama: wawancara mendalam dan analisis dokumen. Wawancara mendalam dilakukan dengan pihak-pihak terkait, termasuk staf Askrindo Syariah yang bertanggung jawab atas penanganan klaim, serta beberapa nasabah yang klaimnya pernah ditolak. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi yang lebih rinci mengenai proses klaim, alasan penolakan, serta kendala yang dihadapi oleh kedua belah pihak. Selain wawancara, analisis dokumen dilakukan terhadap berbagai dokumen yang relevan, seperti kebijakan internal perusahaan, prosedur standar operasional (SOP) dalam penanganan klaim, dan dokumen-dokumen klaim yang telah diproses, baik yang diterima maupun yang ditolak. Dokumen-dokumen ini dianalisis untuk memahami kesesuaian antara praktik di lapangan dengan kebijakan tertulis, serta untuk mengidentifikasi pola umum yang mungkin menjadi penyebab penolakan klaim. Untuk menjamin validitas data, peneliti menggunakan teknik triangulasi, yakni membandingkan dan memadukan informasi yang diperoleh dari wawancara dan analisis dokumen, guna memastikan bahwa temuan yang dihasilkan merupakan representasi yang akurat dari situasi yang diteliti. Selain itu, peneliti juga melakukan analisis tematik, di mana data diolah, dikategorikan, dan dianalisis berdasarkan tema-tema yang muncul dari hasil wawancara dan dokumen, seperti faktor administrasi, pemahaman polis, dan ketidaksesuaian data. Hasil dari metode ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai faktor-faktor utama penyebab penolakan klaim di Askrindo Syariah, serta memberikan wawasan yang mendalam bagi perusahaan dalam memperbaiki sistem dan meningkatkan kualitas layanan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Faktor Administratif dalam Penolakan Klaim**

Berdasarkan hasil penelitian, faktor administratif muncul sebagai penyebab utama dalam penolakan klaim nasabah di Askrindo Syariah. Dari 90 klaim yang ditolak dalam kuartal kedua tahun 2023, sekitar 60% di antaranya disebabkan oleh ketidaklengkapan dokumen yang diperlukan untuk memproses klaim. Dokumen-dokumen yang sering kali tidak dilengkapi oleh nasabah mencakup bukti transaksi, laporan kerugian yang valid, serta formulir klaim yang tidak diisi dengan benar atau tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Ketidaklengkapan dokumen ini menunjukkan adanya masalah pada proses verifikasi awal yang dilakukan oleh nasabah saat pengajuan klaim. Banyak nasabah tidak memahami dengan baik jenis dan format dokumen yang harus disertakan, sehingga sering kali terjadi pengembalian klaim akibat kesalahan administrasi. Di sisi lain, temuan juga menunjukkan bahwa penjelasan dari pihak perusahaan kepada nasabah terkait dokumen yang diperlukan masih kurang jelas atau belum disampaikan secara efektif. Hal ini menjadi salah satu kendala yang sering kali dihadapi oleh nasabah saat melakukan klaim. Selain itu, keterlambatan dalam pengumpulan dokumen juga berkontribusi pada tingginya angka penolakan klaim. Beberapa nasabah tidak mengumpulkan dokumen pendukung dalam batas waktu yang telah ditetapkan, yang pada akhirnya menyebabkan klaim mereka tidak dapat diproses lebih lanjut. Administrasi yang ketat dari perusahaan, meskipun dimaksudkan untuk menjaga akuntabilitas dan kepatuhan terhadap prosedur, terkadang tidak disertai dengan fleksibilitas yang cukup untuk memberikan nasabah waktu tambahan ketika menghadapi kesulitan dalam pengumpulan dokumen. Faktor administratif ini mencerminkan perlunya

perusahaan untuk memperbaiki sistem pengelolaan dokumen dan meningkatkan edukasi kepada nasabah mengenai pentingnya melengkapi dan menyerahkan dokumen sesuai dengan ketentuan. Dengan demikian, perusahaan dapat mengurangi penolakan klaim yang disebabkan oleh kesalahan administratif, sekaligus meningkatkan kepuasan nasabah dalam proses klaim asuransi.

### **Ketidaksesuaian Data Nasabah dengan Polis**

Hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa ketidaksesuaian data antara informasi nasabah dan ketentuan yang tercantum dalam polis asuransi menjadi faktor signifikan dalam penolakan klaim di Askrindo Syariah. Sekitar 25% dari klaim yang ditolak pada kuartal kedua tahun 2023 disebabkan oleh ketidaksesuaian informasi yang diberikan oleh nasabah dengan data yang tercatat dalam sistem perusahaan. Ketidaksesuaian ini mencakup beberapa aspek, seperti perbedaan antara data pribadi nasabah yang diajukan saat proses klaim dan data yang ada di dalam sistem asuransi. Misalnya, dalam beberapa kasus, nama atau identitas nasabah yang tercantum dalam dokumen klaim tidak sesuai dengan yang terdaftar di polis asuransi. Selain itu, beberapa klaim diajukan untuk objek yang tidak diasuransikan atau jenis perlindungan yang sebenarnya tidak termasuk dalam cakupan polis yang dimiliki oleh nasabah. Salah satu penyebab utama dari ketidaksesuaian data ini adalah ketidaktepatan nasabah dalam memahami dan mencatat informasi yang relevan ketika mereka pertama kali mendaftar untuk asuransi. Nasabah sering kali kurang memperhatikan detail tentang cakupan dan batasan polis, yang menyebabkan pengajuan klaim yang tidak sesuai dengan perlindungan yang mereka miliki. Selain itu, hasil wawancara dengan staf Askrindo Syariah juga mengindikasikan bahwa beberapa nasabah mengajukan klaim untuk kerugian atau kejadian yang tidak tercakup dalam jenis perlindungan yang telah disepakati, seperti mengajukan klaim untuk risiko yang dikecualikan dalam polis. Perusahaan juga menemukan bahwa beberapa nasabah memberikan informasi yang tidak lengkap atau kurang akurat saat proses pendaftaran asuransi, yang kemudian menyebabkan masalah ketika klaim diajukan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam pemahaman nasabah mengenai dokumen polis yang mereka miliki, serta pentingnya verifikasi data yang lebih cermat oleh perusahaan saat pendaftaran nasabah baru. Dengan demikian, ketidaksesuaian data ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam komunikasi dan edukasi nasabah terkait polis yang mereka miliki, serta penekanan pada pentingnya pemahaman nasabah terhadap informasi yang relevan dengan perlindungan mereka. Selain itu, perusahaan juga perlu memperkuat proses verifikasi data pada saat pendaftaran dan pengajuan klaim untuk mengurangi risiko penolakan klaim akibat ketidaksesuaian data.

### **Pemahaman Nasabah Terhadap Syarat dan Ketentuan Polis**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman nasabah terhadap syarat dan ketentuan yang tertulis dalam polis asuransi menjadi faktor penting yang berkontribusi terhadap penolakan klaim di Askrindo Syariah. Sekitar 30% dari total klaim yang ditolak selama kuartal kedua tahun 2023 disebabkan oleh nasabah yang tidak sepenuhnya memahami ketentuan yang berlaku dalam polis mereka. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan nasabah dan petugas perusahaan, ditemukan bahwa banyak nasabah merasa kurang mendapatkan informasi yang jelas mengenai syarat dan ketentuan yang tercantum dalam polis. Beberapa nasabah mengaku tidak membaca atau memahami dengan seksama dokumen polis yang mereka tandatangani, yang berakibat pada ketidakpahaman mengenai cakupan perlindungan dan batasan yang ada. Misalnya, beberapa nasabah mengajukan klaim untuk kejadian yang ternyata tidak termasuk dalam perlindungan yang diberikan, seperti mengklaim kerugian akibat risiko yang dikecualikan dalam polis. Penelitian juga mengidentifikasi bahwa

sebagian nasabah tidak menyadari pentingnya memahami rincian yang ada dalam polis, seperti prosedur pengajuan klaim, waktu yang diperbolehkan untuk mengajukan klaim, dan dokumen yang harus disertakan. Kurangnya edukasi dan komunikasi yang efektif dari pihak Askrindo Syariah terkait dengan isi polis menjadi salah satu faktor penyebab rendahnya pemahaman nasabah. Dalam beberapa kasus, nasabah merasa bahwa informasi yang disampaikan oleh agen asuransi tidak cukup mendetail atau terkadang sulit dipahami. Selain itu, penelitian ini mencatat bahwa latar belakang pendidikan dan pengalaman nasabah dalam menggunakan produk asuransi juga memengaruhi tingkat pemahaman mereka. Nasabah dengan pengalaman lebih dalam berasuransi cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik tentang ketentuan polis dibandingkan dengan nasabah yang baru pertama kali menggunakan produk asuransi. Dari hasil penelitian ini, terlihat jelas bahwa pemahaman nasabah terhadap syarat dan ketentuan polis sangat penting dalam proses klaim. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan upaya edukasi kepada nasabah, seperti menyediakan informasi yang lebih mudah diakses, mengadakan sosialisasi, atau pelatihan mengenai pentingnya memahami isi polis asuransi. Dengan meningkatkan pemahaman nasabah, diharapkan tingkat penolakan klaim dapat dikurangi, dan hubungan antara perusahaan dengan nasabah dapat semakin baik.

### **Efektivitas Komunikasi antara Perusahaan dan Nasabah**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi antara Askrindo Syariah dan nasabah memainkan peran krusial dalam proses pengajuan klaim. Sekitar 35% dari klaim yang ditolak selama kuartal kedua tahun 2023 disebabkan oleh masalah dalam komunikasi, di mana nasabah merasa kurang mendapatkan informasi yang jelas dan tepat terkait proses klaim, dokumen yang diperlukan, serta syarat-syarat yang harus dipenuhi. Melalui wawancara dengan nasabah, ditemukan bahwa banyak di antara mereka merasa kebingungan terkait langkah-langkah yang harus diambil setelah mengajukan klaim. Beberapa nasabah melaporkan bahwa mereka tidak menerima konfirmasi atau pembaruan mengenai status klaim mereka secara berkala, yang membuat mereka tidak yakin apakah dokumen yang mereka serahkan telah diterima dan diproses dengan benar. Kondisi ini menciptakan ketidakpastian dan mengurangi kepercayaan nasabah terhadap perusahaan. Selain itu, hasil wawancara dengan staf Askrindo Syariah menunjukkan bahwa komunikasi internal dalam perusahaan juga sering kali menjadi hambatan. Staf mengungkapkan bahwa sering terjadi ketidakjelasan mengenai prosedur dan kebijakan baru yang diterapkan, sehingga mereka sulit untuk memberikan informasi yang konsisten kepada nasabah. Hal ini mengakibatkan adanya kesalahan informasi yang diberikan kepada nasabah, yang pada gilirannya dapat menyebabkan klaim ditolak atau terhambat. Penelitian ini juga menemukan bahwa nasabah dari latar belakang pendidikan yang lebih rendah cenderung mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang disampaikan, baik melalui brosur, situs web, maupun komunikasi langsung dengan agen. Beberapa nasabah mengungkapkan bahwa istilah-istilah teknis yang digunakan dalam komunikasi resmi sering kali sulit dipahami, sehingga mereka tidak dapat mengerti sepenuhnya mengenai proses dan ketentuan yang berlaku. Untuk meningkatkan efektivitas komunikasi, perusahaan disarankan untuk melakukan beberapa langkah perbaikan. Pertama, perusahaan perlu menyederhanakan bahasa yang digunakan dalam materi informasi dan komunikasi dengan nasabah. Kedua, menyediakan saluran komunikasi yang lebih responsif, seperti hotline atau aplikasi mobile, dapat membantu nasabah mendapatkan jawaban atas pertanyaan mereka dengan cepat. Ketiga, melakukan pelatihan bagi staf mengenai komunikasi yang efektif dan pemahaman produk agar informasi yang disampaikan lebih akurat dan bermanfaat. Dengan meningkatkan efektivitas komunikasi antara perusahaan dan nasabah, diharapkan angka penolakan klaim dapat berkurang, serta membangun hubungan yang lebih baik dan saling percaya antara Askrindo Syariah dan nasabahnya.

## **Pembahasan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang secara signifikan mempengaruhi penolakan klaim nasabah asuransi di Askrindo Syariah, yaitu faktor administratif, ketidaksesuaian data nasabah dengan polis, pemahaman nasabah terhadap syarat dan ketentuan polis, serta efektivitas komunikasi antara perusahaan dan nasabah. Dengan memahami masing-masing faktor ini, perusahaan dapat merumuskan strategi yang lebih baik untuk mengurangi angka penolakan klaim dan meningkatkan kepuasan nasabah. Faktor administratif terbukti menjadi salah satu penyebab utama penolakan klaim. Ketidaklengkapan dokumen yang diperlukan sering kali menjadi masalah, di mana sekitar 60% klaim yang ditolak disebabkan oleh hal ini. Hal ini menunjukkan pentingnya pendidikan dan sosialisasi kepada nasabah mengenai dokumen yang harus disertakan saat pengajuan klaim. Perusahaan perlu memperbaiki sistem pengelolaan dokumen dan memberikan panduan yang lebih jelas agar nasabah dapat memahami persyaratan administratif dengan lebih baik. Selain itu, fleksibilitas dalam batas waktu pengumpulan dokumen juga perlu dipertimbangkan, sehingga nasabah yang mengalami kesulitan tidak langsung kehilangan haknya untuk mengajukan klaim. Ketidaksesuaian data nasabah dengan polis juga menjadi faktor yang cukup signifikan, di mana sekitar 25% klaim ditolak karena masalah ini. Penelitian ini menyoroti pentingnya proses verifikasi data yang lebih ketat saat pendaftaran nasabah baru. Dengan memastikan bahwa informasi yang diberikan nasabah akurat dan sesuai dengan ketentuan yang ada dalam polis, perusahaan dapat mengurangi risiko penolakan klaim yang disebabkan oleh ketidaksesuaian data. Selain itu, perusahaan harus mendorong nasabah untuk selalu memeriksa dan memperbarui informasi mereka, terutama saat terjadi perubahan dalam kondisi pribadi atau objek yang diasuransikan.

Pemahaman nasabah terhadap syarat dan ketentuan polis juga berkontribusi pada tingkat penolakan klaim. Dengan 30% klaim yang ditolak akibat ketidaktahuan ini, perusahaan harus berfokus pada peningkatan edukasi dan komunikasi kepada nasabah. Memberikan informasi yang lebih sederhana dan mudah dipahami, serta menyelenggarakan sesi sosialisasi, dapat membantu nasabah memahami dengan lebih baik ketentuan polis yang mereka miliki. Edukasi yang efektif akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah dan mengurangi kesalahpahaman yang dapat berujung pada penolakan klaim. Terakhir, efektivitas komunikasi antara perusahaan dan nasabah adalah aspek yang tidak kalah penting. Dengan 35% klaim ditolak akibat masalah komunikasi, jelas bahwa perusahaan perlu memperbaiki cara penyampaian informasi. Menggunakan bahasa yang lebih sederhana dan menyediakan saluran komunikasi yang lebih responsif dapat membantu nasabah mendapatkan informasi yang diperlukan dengan lebih mudah. Selain itu, pelatihan bagi staf untuk meningkatkan keterampilan komunikasi mereka juga akan sangat bermanfaat dalam memberikan informasi yang akurat dan konsisten kepada nasabah. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa untuk mengurangi angka penolakan klaim nasabah, Askrindo Syariah perlu mengambil langkah-langkah konkret dalam memperbaiki sistem administrasi, verifikasi data, edukasi nasabah, dan efektivitas komunikasi. Dengan melakukan perbaikan pada keempat aspek ini, diharapkan perusahaan tidak hanya dapat mengurangi penolakan klaim, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan asuransi yang diberikan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai faktor-faktor penyebab penolakan klaim nasabah asuransi di Askrindo Syariah, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa elemen krusial yang mempengaruhi keputusan penolakan klaim. Pertama, faktor administratif memainkan peran signifikan, di mana ketidaklengkapan dokumen yang diperlukan menjadi salah satu alasan utama penolakan. Kedua, ketidaksesuaian data nasabah dengan polis juga

menjadi tantangan yang perlu diatasi melalui sistem verifikasi data yang lebih ketat. Selanjutnya, pemahaman nasabah terhadap syarat dan ketentuan polis sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman yang dapat berujung pada penolakan klaim. Perusahaan perlu meningkatkan upaya edukasi dan komunikasi untuk memastikan bahwa nasabah memahami sepenuhnya produk yang mereka miliki. Terakhir, efektivitas komunikasi antara perusahaan dan nasabah juga harus diperbaiki, dengan menekankan penggunaan bahasa yang lebih sederhana dan saluran komunikasi yang responsif. Secara keseluruhan, untuk mengurangi angka penolakan klaim dan meningkatkan kepuasan nasabah, Askrindo Syariah perlu mengambil langkah-langkah strategis yang mencakup perbaikan dalam proses administrasi, verifikasi data, edukasi nasabah, serta komunikasi yang efektif. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya akan mengurangi masalah penolakan klaim, tetapi juga membangun hubungan yang lebih baik dan saling percaya dengan nasabahnya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ariska, D. D. (2023). Problematika Klaim Nasabah Asuransi Jiwa Syariah di PT. Prudential Life Assurance Unit Prestasi Agency Binjai. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(3).
- El-Khalieqy, A. (2021). Akibat Hukum Bagi Nasabah Asuransi Selaku Debitur Terhadap Penolakan Klaim Asuransi Jiwa Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia Tbk (Persero). *Repertorium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan*, 10(1), 121-130.
- Febriyanti, E., Widiarty, W. S., & Tehupeiry, A. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Tertanggung Dalam Bentuk Penolakan Klaim Polis Asuransi Yang Telah Diberikan Ke Otoritas Jasa Keuangan. *Action Research Literate*, 8(5).
- Fratiwi, D., Lubis, F. A., & Inayah, N. (2023). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Penolakan Suatu Klaim Nasabah Asuransi (Studi Kasus Pada Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Medan). *Eksya: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 158-174.
- Gusdarnelis, D., Faniyah, I., & Pratama, B. P. (2024). Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Penyelesaian Sengketa Penolakan Klaim Asuransi Kerugian oleh Perusahaan Asuransi Terhadap Nasabahnya. *Unes Journal of Swara Justisia*, 7(4), 1321-1331.
- Hilal, R. A. (2020). Analisis Penyebab Penolakan Klaim Nasabah oleh Perusahaan Asuransi (Studi Kasus pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh) (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Lubis, T. F., & Syahriza, R. (2021). Analisis Faktor-Faktor Komplain Yang Mempengaruhi Klaim Nasabah pada PT. Sunlife Finansial Cabang Medan. *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 1(4), 208-211.
- Purnomo, F. B., & Syailendra, M. R. (2024). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Sengketa Klaim Asuransi dan Penegakan Hukumnya. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 4297-4312.
- Rizki, A. (2024). Analisis Putusan Hakim Mahkamah Syar'iyah Banda Aceh Pada Penolakan Klaim PT Asuransi Takaful Terhadap Kehilangan Kendaraan Nomor 0177/Pdt. G/2016/MS Bna (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).
- Sakinah, N., & Ridhah, H. (2023). Analisis Penyebab Penolakan Klaim Asuransi Kerugian Syariah Oleh Perusahaan Asuransi: Studi Kasus: Asuransi Sinar Mas Kantor Pemasaran Bukittinggi. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan*, 3(2), 295-306.