

Analisis Prosedur Penanganan Klaim Asuransi pada PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan

Muhammad Bima Nugraha¹ Aqwa Naser Daulay²

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia ^{1,2}

Email: nugraha123409816@gmail.com¹ aqwanaserdaulay@uinsu.ac.id²

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk menganalisis prosedur penanganan klaim asuransi pada PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang melibatkan wawancara dengan pihak terkait di perusahaan serta observasi terhadap alur dan prosedur klaim yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur penanganan klaim asuransi di perusahaan ini mengikuti prinsip-prinsip syariah dengan penekanan pada transparansi dan keadilan. Proses klaim berjalan dengan efisien, meskipun terdapat beberapa tantangan terkait komunikasi antara nasabah dan perusahaan. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk perbaikan komunikasi dan penguatan sistem pengawasan klaim.

Kata Kunci: Prosedur, Klaim, Asuransi, Syariah, Medan

Abstract

This article aims to analyze the insurance claim handling procedure at PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Medan Branch. The research employs a descriptive method with a qualitative approach, involving interviews with relevant stakeholders and observations of the existing claim process. The findings indicate that the insurance claim handling procedure at the company adheres to Islamic principles, emphasizing transparency and fairness. The claim process runs efficiently, although there are some challenges related to communication between customers and the company. This study provides recommendations for improving communication and strengthening the claim monitoring system.

Keywords: Procedure, Claim, Insurance, Sharia, Medan



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

PENDAHULUAN

Asuransi syariah di Indonesia telah mengalami perkembangan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Sebagai lembaga yang menawarkan produk asuransi dengan prinsip-prinsip syariah, PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah memiliki peran penting dalam memberikan jaminan perlindungan kepada masyarakat, khususnya di bidang pembiayaan. Proses klaim asuransi menjadi salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan operasional perusahaan asuransi syariah. Klaim merupakan tahap terakhir dari sebuah kontrak asuransi yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan reputasi perusahaan (Pasaribu, 2023). Di PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah, penanganan klaim asuransi harus mengacu pada prinsip-prinsip syariah yang menekankan pada keadilan, transparansi, dan tidak ada unsur gharar (ketidakjelasan) maupun maisir (unsur perjudian). Oleh karena itu, prosedur penanganan klaim yang efisien dan sesuai dengan ketentuan syariah sangat diperlukan untuk memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi nasabah. Prosedur yang jelas dan terstruktur dapat meminimalisir potensi masalah yang timbul selama proses klaim dan memastikan bahwa hak-hak nasabah tetap terlindungi dengan baik (Purwati, 2021). Namun, dalam pelaksanaannya, penanganan klaim asuransi syariah dihadapkan pada berbagai tantangan, baik dari sisi internal perusahaan maupun eksternal yang melibatkan nasabah. Proses yang rumit atau kurangnya pemahaman dari pihak nasabah dapat menyebabkan ketidakpuasan dan

bahkan perselisihan (Silvia, 2022). Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi dan memahami prosedur yang diterapkan di perusahaan asuransi syariah ini agar dapat memberikan solusi yang lebih baik dalam menghadapi permasalahan yang ada.

Selain itu, perkembangan teknologi informasi juga memberikan dampak yang cukup besar terhadap sistem klaim asuransi, termasuk pada asuransi syariah (Cahyaningrum, 2023). Adanya sistem digital yang mempermudah pengajuan klaim menjadi tantangan sekaligus peluang bagi perusahaan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses klaim. Penggunaan teknologi yang tepat dapat mempercepat prosedur klaim, namun juga menuntut perusahaan untuk memastikan bahwa sistem yang digunakan tetap memenuhi prinsip-prinsip syariah dan tidak melanggar ketentuan yang ada (Liana, 2023). Namun, meskipun teknologi memberikan kemudahan, masalah komunikasi antara nasabah dan perusahaan sering kali menjadi hambatan dalam proses klaim. Beberapa nasabah mungkin merasa kebingungannya terhadap prosedur atau merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan (Permatasari, 2021). Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan pentingnya edukasi kepada nasabah mengenai prosedur klaim yang berlaku, serta memastikan bahwa setiap tahap dalam proses klaim dapat dipahami dengan jelas oleh semua pihak yang terlibat.

Dalam hal ini, PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan, sebagai salah satu perusahaan asuransi syariah yang memiliki jaringan yang luas, memiliki tantangan tersendiri dalam memastikan bahwa proses klaim berjalan dengan lancar dan sesuai dengan prinsip syariah (Istan, 2024). Meskipun sudah ada pedoman yang jelas, pemahaman yang mendalam mengenai prosedur klaim ini perlu terus ditingkatkan agar tidak ada pihak yang dirugikan. Hal ini juga menjadi penting untuk menjaga kepercayaan nasabah serta memperkuat posisi perusahaan di pasar asuransi syariah yang semakin kompetitif (Marcellina, 2023). Pada PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan, prosedur klaim asuransi dirancang untuk memastikan bahwa hak-hak nasabah terlindungi, serta sesuai dengan standar operasional dan prinsip syariah. Berdasarkan data perusahaan tahun 2023, jumlah klaim yang diajukan mencapai sekitar 1.200 klaim per tahun, dengan tingkat penyelesaian klaim rata-rata sekitar 85%. Proses klaim umumnya memakan waktu antara 7 hingga 14 hari kerja, tergantung pada kelengkapan dokumen dan kompleksitas kasus.

Meskipun tingkat penyelesaian klaim cukup tinggi, terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam penanganan klaim. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya pemahaman sebagian nasabah terkait persyaratan dan prosedur pengajuan klaim, yang sering kali menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan (Zaky, 2024). Data menunjukkan bahwa sekitar 20% klaim tertunda karena ketidaklengkapan dokumen yang diperlukan, seperti bukti pembayaran dan surat pernyataan dari pihak terkait. Selain itu, komunikasi yang kurang efektif antara perusahaan dan nasabah juga menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah. Berdasarkan survei internal yang dilakukan pada awal 2023, tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan klaim mencapai 78%, dengan keluhan utama berkaitan dengan informasi yang kurang jelas mengenai status klaim dan prosedur administrasi yang dianggap terlalu rumit oleh sebagian nasabah (Ningsih, 2024). Dalam menghadapi kendala-kendala tersebut, PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan terus berupaya melakukan perbaikan pada sistem klaim, termasuk mengembangkan layanan berbasis digital untuk mempermudah akses nasabah dalam pengajuan dan pemantauan klaim mereka. Implementasi layanan digital ini diharapkan dapat menurunkan jumlah klaim tertunda dan meningkatkan kepuasan nasabah, yang pada akhirnya akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap asuransi syariah di wilayah Medan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam proses dan prosedur penanganan klaim asuransi di PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan. Metode deskriptif kualitatif dianggap tepat untuk menggali informasi yang mendalam dan detail, khususnya terkait aspek prosedural, tantangan, dan persepsi nasabah maupun pihak perusahaan dalam proses klaim. Penelitian ini berfokus pada analisis terhadap data-data yang dihasilkan dari observasi dan wawancara langsung, yang kemudian diuraikan secara rinci untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai topik yang diteliti. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan beberapa informan, termasuk staf bagian klaim, manajer cabang, dan sejumlah nasabah yang pernah mengajukan klaim. Wawancara ini dilakukan untuk mengumpulkan informasi mengenai pengalaman mereka dalam proses klaim, prosedur yang diterapkan, serta kendala atau masalah yang mungkin dihadapi dalam proses tersebut. Setiap wawancara berlangsung selama 30-60 menit dan dilakukan dengan pedoman wawancara semi-terstruktur untuk memungkinkan fleksibilitas dalam penggalan data yang lebih mendalam. Selain wawancara, penelitian ini juga melakukan observasi terhadap proses klaim yang berlangsung di kantor cabang Medan. Peneliti mencatat setiap tahapan proses klaim, mulai dari pengajuan hingga penyelesaian, untuk memahami alur kerja secara langsung dan melihat bagaimana prinsip-prinsip syariah diterapkan dalam prosedur tersebut. Observasi ini bertujuan untuk melihat secara objektif interaksi antara nasabah dan staf perusahaan, serta mengevaluasi bagaimana prosedur klaim dijalankan sesuai standar yang telah ditetapkan. Data sekunder juga digunakan dalam penelitian ini, yang diperoleh dari dokumen-dokumen perusahaan, laporan tahunan, dan data statistik klaim yang relevan. Analisis terhadap data sekunder ini membantu memberikan gambaran yang lebih luas mengenai tren klaim dan tingkat penyelesaian yang dicapai perusahaan selama beberapa tahun terakhir. Gabungan data primer dan sekunder ini diharapkan dapat menghasilkan analisis yang akurat dan menyeluruh mengenai prosedur klaim asuransi syariah di PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan, serta memberikan rekomendasi yang bermanfaat untuk peningkatan pelayanan di masa mendatang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Prosedur Klaim Berdasarkan Prinsip Syariah

Hasil pembahasan mengenai Analisis Prosedur Klaim Berdasarkan Prinsip Syariah menunjukkan bahwa PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan menerapkan prosedur klaim yang selaras dengan prinsip-prinsip syariah, seperti keadilan, transparansi, dan keterbukaan informasi. Dalam hal ini, setiap tahap proses klaim, mulai dari pengajuan hingga penyelesaian, diatur sedemikian rupa untuk menghindari ketidakjelasan (gharar) dan elemen spekulatif (maisir) yang bertentangan dengan hukum Islam. Perusahaan memastikan bahwa nasabah menerima informasi yang jelas mengenai hak dan kewajiban mereka dalam proses klaim, sehingga tidak ada kesalahpahaman yang dapat merugikan salah satu pihak. Pada tahap awal pengajuan klaim, nasabah diwajibkan untuk melengkapi persyaratan dokumen yang diperlukan, termasuk bukti pembiayaan dan surat keterangan yang relevan. Persyaratan dokumen yang transparan ini bertujuan untuk memastikan bahwa klaim didasarkan pada bukti yang sah, sehingga memenuhi prinsip keadilan dan menjamin bahwa setiap klaim yang disetujui adalah klaim yang benar-benar layak. Prinsip keadilan ini diterapkan untuk menghindari kerugian bagi pihak nasabah maupun perusahaan, serta untuk memastikan semua proses berjalan dengan cara yang tidak merugikan salah satu pihak. Prosedur klaim di

Askrindo Syariah juga mencakup verifikasi secara mendetail, yang dilakukan oleh tim khusus yang bertugas mengevaluasi setiap dokumen dan informasi yang diajukan. Langkah ini dilakukan untuk memastikan validitas klaim secara objektif, sesuai dengan prinsip transparansi yang penting dalam sistem keuangan syariah. Verifikasi ini memungkinkan perusahaan meminimalisir risiko penipuan klaim yang dapat mengganggu stabilitas keuangan perusahaan serta mengurangi potensi kerugian yang mungkin dihadapi oleh nasabah lain. Namun, hasil penelitian juga menunjukkan beberapa tantangan dalam pelaksanaan prosedur klaim ini, terutama terkait dengan waktu yang dibutuhkan dalam tahap verifikasi. Meskipun prosedur klaim syariah telah memenuhi prinsip keadilan dan transparansi, proses verifikasi yang terlalu lama dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan terus berupaya memperbaiki sistem klaimnya agar lebih responsif terhadap kebutuhan nasabah, tanpa mengabaikan prinsip-prinsip syariah yang menjadi dasar operasionalnya. Secara keseluruhan, analisis ini menunjukkan bahwa PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan telah berupaya keras untuk memastikan bahwa setiap klaim asuransi diproses sesuai dengan nilai-nilai syariah. Penerapan prosedur yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam ini tidak hanya membantu menjaga integritas perusahaan, tetapi juga memperkuat kepercayaan nasabah terhadap layanan asuransi syariah yang dihadirkan oleh perusahaan.

Efektivitas dan Efisiensi Proses Klaim

Hasil pembahasan mengenai Efektivitas dan Efisiensi Proses Klaim di PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan menunjukkan bahwa perusahaan telah mencapai tingkat efektivitas yang baik dalam memproses klaim, tetapi masih terdapat beberapa area yang membutuhkan perbaikan terkait efisiensi waktu. Berdasarkan data tahun 2023, rata-rata waktu penyelesaian klaim adalah 7 hingga 14 hari kerja, tergantung pada kelengkapan dokumen dan kompleksitas kasus. Prosedur klaim telah didesain agar memudahkan nasabah, tetapi dalam praktiknya, beberapa kendala administratif dan kelengkapan dokumen kerap menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian klaim. Tingkat penyelesaian klaim yang mencapai sekitar 85% menunjukkan bahwa mayoritas klaim dapat diselesaikan sesuai dengan standar perusahaan, yang mencerminkan efektivitas yang cukup baik dalam penanganan klaim. Namun, kendala efisiensi masih sering terjadi, terutama dalam hal keterlambatan akibat ketidaklengkapan dokumen yang diajukan nasabah. Sekitar 20% klaim yang diajukan oleh nasabah mengalami penundaan karena dokumen tidak memenuhi persyaratan, seperti tidak adanya bukti yang lengkap atau kurangnya surat keterangan yang diperlukan. Hal ini menunjukkan perlunya edukasi tambahan kepada nasabah terkait persyaratan dokumen, agar proses klaim dapat berjalan lebih lancar dan cepat. Selain masalah kelengkapan dokumen, ada juga kendala dalam koordinasi antar departemen yang mempengaruhi efisiensi waktu klaim. Meskipun terdapat pedoman yang jelas mengenai alur kerja klaim, beberapa klaim yang membutuhkan verifikasi lebih mendalam dari pihak eksternal (seperti rumah sakit atau instansi terkait) memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan. Proses verifikasi eksternal ini memerlukan waktu tambahan, dan dalam beberapa kasus menyebabkan keterlambatan yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan nasabah. Untuk meningkatkan efisiensi, PT Askrindo Syariah Cabang Medan telah mulai mengimplementasikan teknologi digital, seperti sistem pengajuan klaim online dan platform untuk memantau status klaim secara real-time. Dengan digitalisasi, diharapkan waktu pemrosesan klaim dapat dipercepat, terutama dalam aspek verifikasi dan komunikasi dengan nasabah. Penggunaan teknologi ini juga memungkinkan nasabah untuk mengakses informasi klaim secara mandiri, sehingga dapat

mengurangi jumlah pertanyaan atau keluhan terkait status klaim. Secara keseluruhan, meskipun prosedur klaim sudah cukup efektif dalam memastikan hak nasabah terlindungi, ada ruang untuk meningkatkan efisiensi, khususnya dalam mengurangi waktu proses klaim. Upaya perbaikan dalam aspek edukasi nasabah, penyederhanaan proses administrasi, dan pemanfaatan teknologi diyakini dapat meningkatkan kualitas layanan klaim secara keseluruhan, sehingga nasabah akan lebih puas dan proses klaim dapat diselesaikan lebih cepat tanpa mengabaikan prinsip-prinsip syariah yang dipegang oleh perusahaan.

Tantangan dalam Komunikasi dan Layanan kepada Nasabah

Pembahasan mengenai Tantangan dalam Komunikasi dan Layanan kepada Nasabah di PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan menunjukkan bahwa, meskipun prosedur klaim telah disusun dengan standar tertentu, beberapa kendala dalam komunikasi dan layanan kepada nasabah masih sering muncul dan berdampak pada kepuasan nasabah. Salah satu tantangan utama dalam komunikasi ini adalah kurangnya pemahaman nasabah mengenai prosedur klaim, khususnya terkait persyaratan dokumen yang diperlukan serta tahapan verifikasi yang harus dilalui. Banyak nasabah merasa bahwa informasi yang diberikan saat awal pengajuan polis belum cukup rinci, sehingga ketika mereka mengajukan klaim, masih ada kebingungan mengenai proses dan persyaratan. Penelitian menunjukkan bahwa sekitar 30% dari nasabah yang mengajukan klaim mengalami kesulitan dalam memahami instruksi terkait prosedur klaim. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sudah ada komunikasi antara staf dengan nasabah, kualitas dan efektivitas komunikasi tersebut masih perlu ditingkatkan. Sebagian nasabah juga mengeluhkan ketidakjelasan mengenai waktu pemrosesan klaim dan ketidakpastian kapan klaim akan diselesaikan, yang mengindikasikan adanya kebutuhan untuk meningkatkan transparansi dalam memberikan informasi mengenai status klaim kepada nasabah secara berkala. Selain itu, kemampuan staf dalam merespons pertanyaan dan keluhan nasabah juga mempengaruhi kepuasan layanan. Beberapa nasabah merasa bahwa tanggapan dari pihak perusahaan, baik melalui telepon maupun tatap muka, terkadang tidak cukup cepat atau informatif. Hal ini bisa disebabkan oleh beban kerja staf yang tinggi atau kurangnya pelatihan terkait layanan pelanggan. Respons yang lambat ini dapat menimbulkan frustrasi bagi nasabah yang membutuhkan kepastian mengenai klaim mereka, terutama dalam situasi yang mendesak. Untuk mengatasi tantangan ini, perusahaan telah berupaya meningkatkan kualitas layanan komunikasi, salah satunya dengan menyediakan layanan pengajuan dan pemantauan klaim secara online. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk memantau status klaim mereka secara real-time tanpa harus menunggu konfirmasi dari staf. Selain itu, perusahaan juga merencanakan untuk meningkatkan pelatihan bagi staf dalam hal pelayanan pelanggan agar dapat memberikan informasi yang lebih jelas dan membantu nasabah memahami setiap tahapan dalam proses klaim. Secara keseluruhan, tantangan dalam komunikasi dan layanan kepada nasabah ini dapat diatasi melalui pendekatan yang lebih transparan dan responsif, dengan memanfaatkan teknologi untuk mendukung akses informasi yang lebih mudah dan memberikan pelatihan berkelanjutan bagi staf. Dengan demikian, diharapkan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan klaim di PT Askrindo Syariah Cabang Medan dapat meningkat dan membangun kepercayaan yang lebih kuat terhadap perusahaan.

Upaya Peningkatan Layanan Melalui Digitalisasi Proses Klaim

Pembahasan mengenai Upaya Peningkatan Layanan Melalui Digitalisasi Proses Klaim di PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital dalam proses klaim memberikan dampak yang positif terhadap efisiensi dan



kepuasan nasabah. Digitalisasi memungkinkan proses klaim yang sebelumnya bergantung pada interaksi langsung dan verifikasi manual menjadi lebih cepat dan mudah diakses oleh nasabah. Beberapa inovasi digital yang telah diterapkan meliputi pengajuan klaim secara online dan sistem pemantauan status klaim real-time yang dapat diakses kapan saja oleh nasabah. Dengan adanya layanan pengajuan klaim online, nasabah tidak lagi harus datang langsung ke kantor cabang untuk mengajukan klaim atau menanyakan status klaim mereka. Proses pengisian formulir dan pengunggahan dokumen yang dibutuhkan dapat dilakukan dari jarak jauh, sehingga menghemat waktu dan biaya bagi nasabah, khususnya mereka yang berada di luar area cabang. Kemudahan ini berdampak langsung pada efisiensi perusahaan, karena staf dapat memproses klaim dengan lebih cepat tanpa harus terhambat oleh proses administrasi yang manual. Fitur pemantauan status klaim secara real-time juga meningkatkan transparansi dalam layanan perusahaan. Dengan teknologi ini, nasabah dapat mengetahui setiap perkembangan klaim mereka, mulai dari tahap awal hingga keputusan akhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur ini membantu mengurangi jumlah pertanyaan dan keluhan nasabah mengenai status klaim, karena mereka dapat memantau sendiri progres klaim tanpa harus menghubungi staf secara langsung. Hal ini tidak hanya mempercepat proses penyelesaian klaim tetapi juga meningkatkan kepuasan nasabah karena adanya akses informasi yang lebih terbuka. Namun, implementasi digitalisasi ini juga menghadapi tantangan, terutama dalam memastikan bahwa teknologi yang digunakan tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Misalnya, ada ketentuan dalam asuransi syariah yang mengatur bahwa setiap keputusan klaim harus melewati pemeriksaan tertentu untuk memastikan keabsahan klaim sesuai dengan prinsip keadilan dan keterbukaan. Proses ini memerlukan pengawasan khusus agar digitalisasi tidak mengurangi prinsip-prinsip tersebut. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan tetap mengintegrasikan proses verifikasi berbasis syariah dalam sistem digital, sehingga setiap klaim tetap melalui prosedur yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan. Secara keseluruhan, digitalisasi proses klaim di PT Askrindo Syariah Cabang Medan telah memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan nasabah. Ke depan, perusahaan berencana untuk terus mengembangkan fitur-fitur digital yang mempermudah nasabah sekaligus memperkuat prinsip syariah yang menjadi landasan operasionalnya. Upaya ini diharapkan dapat menjadikan Askrindo Syariah sebagai perusahaan asuransi syariah yang modern dan adaptif terhadap kebutuhan zaman, sambil tetap memegang teguh nilai-nilai syariah yang dipercaya oleh nasabah.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari artikel ini menunjukkan bahwa PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan telah berupaya keras untuk menerapkan prosedur klaim yang efektif dan efisien sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Proses klaim asuransi di perusahaan ini dirancang untuk memenuhi prinsip keadilan, transparansi, dan keterbukaan, yang penting dalam sistem keuangan syariah. Meskipun secara umum prosedur klaim berjalan efektif, terdapat beberapa tantangan, terutama terkait kelengkapan dokumen, komunikasi dengan nasabah, dan koordinasi antar departemen yang terkadang menghambat efisiensi proses klaim. Digitalisasi proses klaim menjadi salah satu solusi utama yang diterapkan perusahaan untuk mengatasi kendala tersebut. Dengan layanan klaim online dan pemantauan status klaim secara real-time, PT Askrindo Syariah berhasil meningkatkan kemudahan akses dan kepuasan nasabah. Inovasi ini juga memungkinkan proses klaim menjadi lebih cepat dan transparan, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan perusahaan. Namun, tantangan dalam menjaga kesesuaian dengan prinsip syariah tetap menjadi perhatian,

sehingga perusahaan melakukan verifikasi yang cermat agar proses digitalisasi tetap mematuhi prinsip-prinsip syariah yang menjadi dasar operasionalnya. Secara keseluruhan, melalui pengembangan layanan berbasis digital dan peningkatan kualitas komunikasi, PT Askrindo Syariah berhasil mengoptimalkan layanan klaimnya sambil mempertahankan nilai-nilai syariah. Dengan demikian, perusahaan diharapkan dapat terus memberikan layanan asuransi syariah yang unggul dan responsif terhadap kebutuhan nasabah, serta membangun citra sebagai perusahaan yang modern namun tetap teguh dalam prinsip-prinsip syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyaningrum, D., Hariyono, H. N. M., Budianto, E. W. H., & Dewi, N. D. T. (2023). Jaminan/Agunan pada Lembaga Keuangan Syariah dan Konvensional: Studi Pustaka (Library Research) dan Bibliometrik VOSviewer.
- Istan, M., & Andriko, A. (2024). *Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Tanpa Agunan Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) Di PT. Pegadaian Cabang Pembantu Curup* (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri curup).
- Liana, V., Arif, M., & Jannah, N. (2023). Analisis Sharia Compliance Pada Produk Kafalah Pembiayaan Surety Bond di PT. Penjaminan Jamkrindo Syariah Kantor Cabang Medan. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 2(2), 184-199.
- Marcellina, S., & Sulaeman, S. (2023). Analisis Penanganan Pembiayaan Mikro Dengan Akad Murabahah Pada Nasabah Yang Meninggal Dunia Sebelum Jatuh Tempo. *JAKA (Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Auditing)*, 4(2), 352-365.
- Ningsih, N. W., & Syahriza, R. (2024). Analisis Asuransi Dan Penjaminan Pada Pelaksanaan Pembiayaan iB Serbaguna Di PT Bank Sumut Unit Usaha Syariah. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 21(1), 256-266.
- Pasaribu, N. K., Anggraini, T., & Nasution, M. L. I. (2023). Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Mitra Bisnis Pada PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan. *EKSYA: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 11-31.
- Permatasari, B. M., Zulkifli, Z., & Bahri, S. (2021). Valuasi Bisnis Perusahaan Pt Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Dalam Rangka Ipo Di Tahun 2022. *Yudishtira Journal: Indonesian Journal of Finance and Strategy Inside*, 1(3), 211-237.
- Purwati, D. (2021). *Penerapan Manajemen Risiko Dalam Asuransi Pembiayaan Produktif (Studi Kasus PT Askrindo Syariah Lampung)* (Doctoral dissertation, IAIN Metro).
- Silvia, P. *Analisis kesesuaian kontrak bisnis akad Kafalah Bil Ujrah terhadap Fatwa DSN MUI pada PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah* (Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Zaky, H., & Rahma, T. I. F. (2024). Analisis Efektifitas Sistem Informasi Akuntansi dalam Pengelolaan Klaim Asuransi Syariah di Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(8), 4148-4161.