

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil pembahasan dan analisis dari bab-bab terdahulu dan sejalan dengan beberapa permasalahan yang dihadapi oleh PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang dalam upaya meningkatkan jumlah pemegang polis asuransi kebakaran, maka pada bab ini penulis mengemukakan kesimpulan-kesimpulan di mana dari hasil kesimpulan-kesimpulan tersebut akan memberikan saran-saran untuk mengatasi masalah yang sedang dihadapi oleh perusahaan saat ini.

5.1. Kesimpulan

1. PT. Asuransi Central Asia secara keseluruhan sudah cukup berhasil sebagai perusahaan asuransi kerugian swasta yang ikut berperan dalam pembangunan di wilayah Sumatera Selatan dengan meyelenggarakan usaha-usaha di bidang asuransi kerugian.
2. Masih kurangnya tenaga profesional dalam memasarkan polis asuransi kebakaran disebabkan lemahnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan saat ini.
3. Saluran distribusi yang sebenarnya bisa diperluas dengan bantuan dari bank-bank pemerintah dan swasta khususnya BCA belum dimanfaatkan secara optimal

5.2. Saran

Dalam usaha untuk meningkatkan jumlah pemegang polis asuransi kebakaran khususnya dan kontinuitas perusahaan pada umumnya, maka perlu dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Pengembangan Sumber Daya Manusia

PT. ACA Cabang Palembang perlu memberikan training secara rutin kepada karyawan terutama di bagian marketing khususnya agar memiliki kemampuan teknis asuransi yang memadai dan mampu memasarkan polis asuransi kebakaran dengan baik.

2. Perluasan jaringan kerjasama dan saluran distribusi

Kerjasama dengan bank pemerintah dan swasta selama ini telah berjalan dengan baik. Namun di saat kondisi krisis ekonomi, sektor riil menghadapi kondisi yang sulit dan hal ini juga mempengaruhi kinerja bank-bank yang ada yang pada akhirnya turut mempengaruhi industri asuransi. Faktor eksternal ini harus dihadapi dengan cara mempertahankan kerjasama yang telah ada dan bila memungkinkan ditingkatkan lagi.

3. Persepsi Nasabah terhadap PT. ACA Cab Palembang

Pelayanan kepada nasabah merupakan hal yang penting, namun hal yang terpenting adalah menciptakan persepsi nasabah bahwa PT. ACA adalah perusahaan yang memberikan perlindungan, memiliki kinerja keuangan yang baik dan mampu menyelesaikan tuntutan klaim dengan cepat dan baik.

Pelayanan klaim merupakan hal terpenting, namun pelayanan semata tidak akan mendukung aktivitas lainnya yaitu pemasaran, karena itu perlu bagi PT. ACA Cab Palembang menciptakan persepsi bahwa PT. ACA Cab Palembang mampu memberikan pelayanan atas tuntutan klaim dengan cepat dan baik.

Untuk mencapai hal ini, PT. ACA Cab Palembang perlu meningkatkan service excellence atau pelayanan tingkat tinggi.

