

BAB VI

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

1. Strategi *Customer Service* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri dalam Menghadapi Keluhan Nasabah di masa Pandemi Covid-19.

PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri mendapatkan banyak pengaduan keluhan. Jumlah keluhan yang dilakukan oleh nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri sebanyak 30% dari jumlah nasabah. Berdasarkan hasil penelitian pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pengaduan keluhan yang dilakukan oleh nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri disebabkan karena penurunan pendapatan nasabah di masa pandemi covid-19 dan adanya kebijakan Pemerintah untuk memutus rantai penyebaran covid-19. Keluhan yang dilakukan oleh nasabah meliputi keluhan nasabah yang tidak dapat datang ke kantor untuk membayar premi asuransi karena adanya PSBB dan *Work From Home*, ketidakmampuan nasabah untuk membayar premi asuransi, dan pengajuan klaim dari nasabah karena nasabah membutuhkan dana akibat dari kesulitan likuiditas.
- b. Strategi yang digunakan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri adalah strategi menurut teori Fandy Tjiptono, selain itu ada beberapa strategi khusus lainnya yakni adanya sistem jemput bola saat nasabah tidak bisa datang ke kantor karena pandemi covid-19, penggunaan

media digital untuk sistem pembayaran premi dan pengajuan klaim, serta restrukturisasi guna pembayaran premi. Strategi-strategi tersebut dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan perusahaan. Strategi tersebut juga sudah sesuai dengan nilai-nilai Islam/prinsip syariah.

2. Strategi *Customer Service* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri dalam Menghadapi Keluhan Nasabah di masa Pandemi Covid-19 ditinjau dari Manajemen Strategis Syariah

PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri menerapkan manajemen strategis syariah dalam pemilihan setiap strategi yang akan dijalankan. Semua tahapan mulai dari tahapan formulasi, implementasi hingga evaluasi selalu memperhatikan asas tauhid, pertimbangan halal-haram, orientasi duniawi-ukhrawi, motivasi *mardhatillah*, mempertimbangkan pahala dan dosa, menerapkan sistem non ribawi, *itqan*, pemimpin dan karyawan yang profesional dan berakhlakul kharimah, perilaku ihsan, tanggung jawab dan perilaku takwa. Selain melakukan perencanaan penanganan keluhan dengan menerapkan manajemen strategis syariah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri juga berupaya untuk mencegah atau meminimalisir adanya keluhan dari nasabah kembali.

B. Saran

1. Bagi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri
 - a. PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri diharapkan untuk memiliki karyawan khusus yang dapat menghandle teknologi karena pada pandemi covid-19 seperti saat ini kemudahan akses menggunakan teknologi merupakan keinginan nasabah yang utama.

- b. PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri diharapkan terus memberikan edukasi kepada masyarakat akan pentingnya berasuransi dan menggunakan asuransi syariah.
- c. PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dengan menyempurnakan segala fungsi dan meningkatkan produktivitas kerja khususnya pelayanan dalam hal penanganan keluhan nasabah.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian strategi *customer service* dalam menghadapi keluhan nasabah dengan menggunakan indikator lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Sehingga nantinya dari hasil penelitian dapat diketahui strategi apasaja yang dapat digunakan untuk menangani keluhan.