

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berikut ini penulis menarik kesimpulan terkait penerapan Layanan PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPS Medan dalam menyelesaikan Klaim dengan memberikan Pelayanan Prima di AJSB Bumiputera Cabang Medan terkait konsep A6+S berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan:

1. Sikap (*Attitude*) yaitu menawarkan pelayanan yang unggul dengan sikap yang positif terhadap konsumen. Agen atau pekerja juga harus menunjukkan lima Ss, yaitu menyambut, menyapa, tersenyum, kesopanan, dan kesopanan. Kemudian, menunjukkan sikap ramah dan memikat untuk mendorong minat klien dalam menjalankan bisnis di AJS Bumiputera Cabang Medan.
2. Perhatian (*Attention*) yaitu mudah didekati dan terhubung dengan konsumen Hal ini dilakukan agar agen atau karyawan yang bertanggung jawab atas layanan dapat memberikan layanan sesuai dengan sifat klien, sehingga memudahkan pelanggan untuk mengkomunikasikan kebutuhan mereka dan keinginan dan memastikan bahwa mereka selalu senang dengan layanan yang telah diberikan.
3. Tindakan (*Action*) untuk melakukan berbagai tindakan praktis saat memberikan layanan, seperti secara konsisten menawarkan layanan yang cepat, akurat, tepat, dan gesit.
4. Kemampuan (*Ability*) yang meliputi selalu melaksanakan tugas dengan benar sesuai tahapan yang dipersyaratkan, selalu berusaha melaksanakan tugas dengan sebaik mungkin, refleksi, dan meminimalkan kesalahan.
5. Penampilan (*Appearance*) yaitu selalu memberikan penampilan yang baik dari fisik maupun non fisik terhadap nasabah. Kemudian, agen/karyawan PT. AJS Bumiputera Cabang Medan selalu menjaga kebersihan dan memberikan kenyamanan terhadap nasabah.
6. Tanggung Jawab (*Accountability*) yaitu selalu memberikan pertanggung jawaban serta keamanan dalam bertransaksi terhadap nasabah. Kemudian, agen/karyawan selalu bertanggung jawab dalam penyelesaian klaim.
7. Simpati (*Sympathy*) yaitu selalu menangani atau membantu setiap keluhan yang terjadi pada nasabah. PT. AJS Bumiputera Cabang Medan selalu memberikan penanganan yang

terbaik terhadap nasabah tersebut. Sehingga dapat membantu nasabah keluar dari masalah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Dengan bantuan penelitian ini diharapkan pelaku usaha dapat menggunakannya sebagai pedoman untuk menegakkan syariah dan halal dalam segala aktivitas operasional yang dilakukan, menjunjung tinggi pelayanan yang diberikan agar loyalitas klien selalu terjaga dan klien puas dengan pelayanan yang diberikan, dan untuk menjunjung tinggi hubungan positif dengan klien dan hubungan seperti keluarga dengan agen dan karyawan.

2. Bagi Peneliti Yang Akan Datang

Penulis menyadari masih banyak kesalahan dan penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan, namun peneliti berharap peneliti selanjutnya dapat menghasilkan hasil penelitian yang lebih unggul dari penelitian ini. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya sehingga dapat menjadi referensi untuk masa yang akan datang.