

## **ABSTRAK**

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan klaim asuransi yang dilakukan oleh PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Jambi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode penulisan laporan ini adalah metode deskriptif, yaitu dengan cara mengamati secara langsung staff yang melakukan kegiatan klaim asuransi kepada nasabah yang mengajukan klaim melalui form klaim asuransi yang telah disediakan perusahaan. Hasil dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah menunjukkan bahwa PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Jambi memiliki standar operasional prosedur klaim asuransi kecelakaan diri yang telah diterapkan dalam pelayanan klaim asuransi kecelakaan diri.

**Kata kunci:** Prosedur Pelayanan Klaim Asuransi