

ABSTRAK

Waktu dan lokasi magang dilaksanakan mulai pada tanggal Senin 8 february 2021 pada pukul 08:00 WIB sampai dengan selesai. lokasi magang ini dilaksanakan di AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Jambi jln. Sri soedewi No. 05 Telanai Pura Jambi. Metode laporan tugas akhir ini bahwa Prosedur layanan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Teknik penulisan adalah dengan metode data primer dan sekunder. Metode primer berupa data yang di dapatkan melalui wawancara yang secara langsung oleh kepala cabang. Sedangkan data sekunder merupakan data yang di dapat dari instansi yang telah disediakan. Sedangkan metode pengumpulan data berupa pengamatan, penelitian berdasarkan data tertulis, dokumen dan wawancara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur layanan klaim nasabah Defisi Korporasi dan tingkat kepercayaan terhadap minat menjadi nasabah AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Jambi. Laporan tugas akhir ini disimpulkan Pelayanan pengajuan klaim merupakan suatu kebutuhan yang paling dasar atau penting di setiap perusahaan dalam memberikan kenyamanan dan kepercayaan terhadap nasabah yang ingin berasuransi. Maka proses prosedur pencairan klaim sangatlah perlu diketahui oleh masyarakat guna memberikan informasi yang jelas kepada nasabah dalam melakukan proses klaim dan pengajuan klaim guna untuk memperoleh penggantian kerugian yang dialami oleh nasabah terhadap perusahaan asuransi.

Kata Kunci : Prosedur layanan, Klaim Nasabah dan Asuransi

ABSTRACT

The time and location of the internship will start on Monday 8 February 2021 at 08:00 WIB until the end. the location of this internship was held at AJB Bumiputera 1912 Branch Askum Jambi jln. Sri Soedewi No. 05 Telanai Jambi Temple. The method of this final report is that customer service procedures have a significant effect on customer satisfaction, price has a significant effect on customer satisfaction. The writing technique is using primary and secondary data methods. The primary method is in the form of data obtained through direct interviews by the head of the branch. While secondary data is data obtained from agencies that have been provided. While the method of data collection in the form of observation, research based on written data, documents and interviews. This study aims to determine the procedure for claiming Corporate Deficiency customers and the level of trust in their interest in becoming a customer of AJB Bumiputera 1912 Askum Jambi Branch. This final report concludes that claim submission services are the most basic or important needs in every company in providing comfort and trust to customers who want insurance. So the process of claim disbursement procedure is very necessary for the public to know in order to provide clear information to customers in the claim process and claim submission in order to obtain compensation for losses suffered by customers against insurance companies.

Keywords : *Service Procedures, Customer Claims and Insurance*