

BAB II

HASIL DAN BAHASAN PRAKTIK KERJA

2.1 Gambaran Umum Perusahaan

2.1.1 Profil PT Asuransi BRILife

PT Asuransi Brilife merupakan anak usaha dari PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang bergerak pada bidang asuransi jiwa yang mana untuk memenuhi kebutuhan perlindungan asuransi jiwa bagi masyarakat Indonesia. Untuk mengembangkan usaha perseroan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

2.1.2 Sejarah PT Asuransi BRILife

Awal mula berdirinya PT Asuransi BRILife ini yang didirikan oleh DANA Pensiun Bank Rakyat Indonesia pada tanggal 28 Oktober 1987, dengan izin usaha diperoleh dari Menteri keuangan berdasarkan SK Menteri Keuangan RI tanggal 10 Oktober 1988 dan Akta Pendirian dari notaris NY Poerbaningsih Adi Warsito Nomor 116. Pada awal pendiriannya BRILife dibentuk untuk memenuhi kebutuhan dan melengkapi pelayanan kepada nasabah PT Bank Rakyat Indonesia, khususnya nasabah kredit kecil Bank Rakyat Indonesia (BRI) melalui perlindungan Asuransi Jiwa Kredit. (Arsytmalia, 2023)

Dalam perkembangannya setelah melihat besarnya peluang untuk mengembangkan bisnis asuransi seperti asuransi jiwa, asuransi kesehatan, program dana pensiun, kecelakaan diri, anuitas, dan program kesejahteraan hari tua. Dengan menawarkan layanan

asuransi kepada individu dan organisasi, BRILife mulai memasuki pasar luar BRI.

2.1.3 Lokasi BRILife pada PT BRI Unit Wendit

Gambar : 2.1 lokasi BRILife pada BRI Unit Wendit

KETERANGAN KKDB - Unit Wendit :

(Keterangan Bagan Atas :

- | | | | |
|-------------------------|--------------------|------------------------|------------------------|
| 1. Rumah | 9. Toko Fadil | 17. Notaris | 25. Rumah |
| 2. Warung Makan | 10. Toko Bangunan | 18. Toko Bangunan | 26. Zervusa Kitchen |
| 3. Toko Baju | 11. Sabar Radiator | 19. Toko Emas Accroisi | 27. Rumah Makan Padang |
| 4. Rumah | 12. Rumah | 20. Toko Jamu | 28. Rumah |
| 5. Toko Saeempat | 13. Toko Grosir | 21. Serabi Solo | |
| 6. Rumah | 14. Rumah | 22. Toko Baju | |
| 7. Golden Komputer | 15. Rumah | 23. Rumah | |
| 8. Cuci Motor dan Mobil | 16. Lapangan Annur | 24. Rumah | |

(Keterangan Bagan Bawah :

- | | | | |
|-----------------------|-------------------------------|----------------------|-------------------|
| 1. Wilaya Motor | 9. Potone Rambut | 17. Warung Makan | 25. Es Teller |
| 2. Warung | 10. Rumah | 18. Jai Lilang Galon | 26. Rumah |
| 3. Rumah | 11. Toko Sepatu | 19. Rumah | 27. Masjid |
| 4. Pulsera | 12. Depot Mbak Irma | 20. Toko Las | 28. Toko Sembako |
| 5. Gudang | 13. Rumah | 21. Penahit Krida | 29. Alfamart |
| 6. Bekel | 14. Warung Nasi Goreng Ndower | 22. Toko Kayu | 30. Wartea Bahari |
| 7. Toko Benang Restha | 15. Rumah | 23. Warung Pulas | 31. Apotek Nabila |
| 8. Toko Pulsa | 16. Rumah | 24. Rumah | |



Sumber : BRI Unit Wendit

BRI Unit Wendit merupakan salah satu unit dari Kantor Cabang Sutoyo Kota Malang. BRI Unit Wendit dirancang untuk membantu masyarakat membutuhkan keterlibatan lembaga keuangan di wilayah tempat tinggal tersebut sehingga memudahkan bagi yang ingin melakukan setoran tunai dan pinjaman bank. Berikut lokasi dari BRI Unit Wendit. Dan pada Kantor BRILife Malang yang terletak di Jl. Letjen Sutoyo Nomor. 124. Purwantoro, Kec Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur 65125.

2.1.4 Filosofi Logo BRILife

Gambar : 2.2 Logo BRILife, 2023



Sumber : brilife.co.id

PT Asuransi BRILife memiliki logo atau brand yang terdiri dari warna, huruf, dan symbol. Dari logo tersebut memiliki makna tersendiri yaitu :

- 1) Jenis huruf Bold :
Menunjukkan sebuah lembaga asuransi yang memiliki visi misi yang jelas, tegas, modern, dan dinamis.
- 2) Biru :
Warna netral yang melambangkan kebijaksanaan dan kehati-hatian dalam melaksanakan bisnis asuransi serta mendirikan perlindungan hari depan pada kehidupan keluarga Indonesia.
- 3) Orange :
Warna dinamis untuk aksen perlindungan.
- 4) BRILife :
Melambangkan perusahaan yang didirikan oleh Dana Pensiun BRI dan terkandung maksud BRI ingin jiwanya sejahtera.

2.1.5 Filosofi Moto BRILife

Customer is our priority, serve with integrity

2.1.6 Visi dan Misi PT Asuransi BRILIFE

Visi PT Asuransi BRILife

Visi kantor asuransi jiwa dan kesehatan BRILife adalah menjadi perusahaan asuransi jiwa yang terpercaya dan terkemuka.

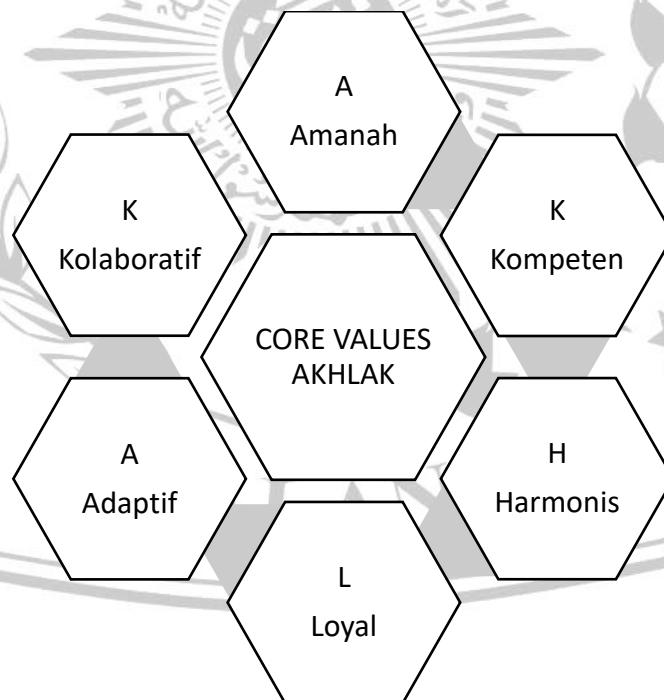
Misi PT Asuransi BRILife

Misi kantor asuransi jiwa dan kesehatan BRILife adalah sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan bisnis asuransi jiwa secara professional
- 2) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang luas.
- 3) Memberikan nilai tambah kepada seluruh “Stakeholders”

2.1.7 Core Values BUMN Akhlak

Gambar : 2.3 Core Values BUMN



Sumber : BRILife.bumn.go.id

Dengan adanya *Core Values* yang baru, maka BRI Group menggunakan BRILian sebagai corporate Values dan Akhlak sebagai core values. *Core Values* mengacu pada BUMN, akhlak ditetapkan menjadi *core values* akan menaungi dan selaras dengan corporate values BRI group. Corporate Values dengan tetap mengacu pada 5 nilai yang ada. Dan keseluruhan nilai BRILian memiliki keselarasan dengan *Core Values* Akhlak.

Berikut contoh dari penerapan *Core Values* Akhlak :

1) Amanah

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan. Contohnya, bertanggung jawab tugas yang dilakukan dan memenuhi janji.

2) Kompeten

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas. Contohnya, membantu orang lain belajar dan menyelesaikan tugas dengan baik.

3) Harmonis

Saling peduli dan menghargai perbedaan. Contohnya, suka menolong orang lain dan menghargai setiap orang.

4) Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara. Contohnya, menjaga nama baik karyawan pimpinan dan negara.

5) Adaptif

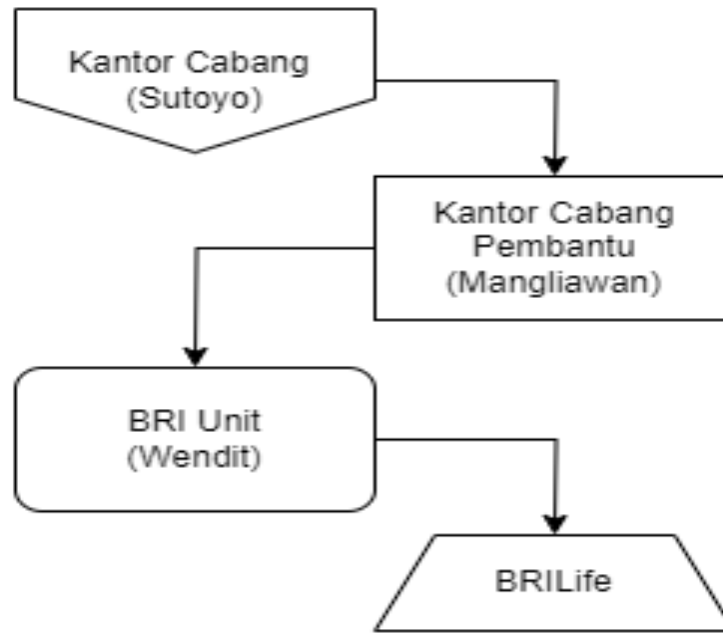
Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan. Contohnya, cepat menyesuaikan diri lebih baik dan terus menerus melakukan perbaikan.

6) Kolaboratif

Membangun kerja sama yang sinergis. Contohnya, terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.

2.1.8 Struktur Organisasi BRILife Pada BRI Unit Wendit

Gambar : 2.4 Struktur BRILife pada Unit Wendit

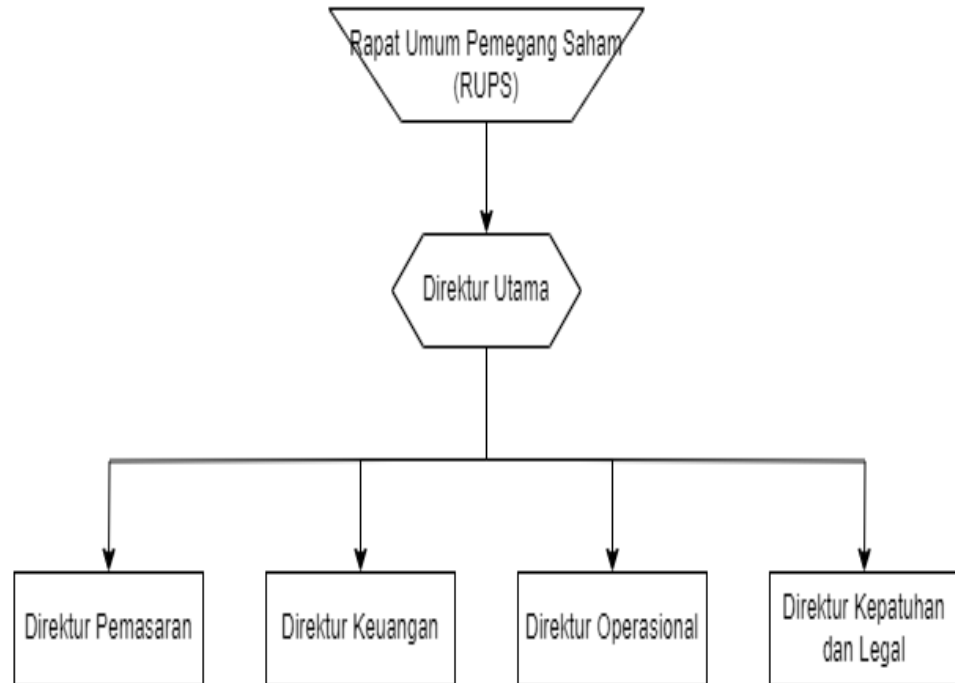


Sumber ; BRI Unit Wendit, 2024

Pada struktur diatas merupakan bagan BRILife pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Wendit. BRILife ini merupakan salah satu anak perusahaan PT Bank Rakyat Indonesia, sehingga BRILife masuk ke Kantor Cabang dimana Kantor Cabang BRI Unit Wendit ini terletak di Jl Letjen Sutoyo No.105 Kota Malang dan distribusikan ke Kantor Cabang Pembantu (KCP) yang terletak di Jl Raya Wendit Barat Krajan Mangliawan dan Kantor Cabang Pembantu memiliki beberapa Unit yang salah satunya pada BRI Unit Wendit sehingga BRILife tersebut masuk ke BRI Unit Wendit.

2.1.9 Struktur Organisasi BRILife

Gambar : 2.5 Struktur Organisasi BRILife



Sumber : BRILife, 2023

2.1.10 Deskripsi Jabatan BRILife

Berikut penulis dapat menjelaskan tugas susunan organisasi yang terdiri dari :

1. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

Rapat Umum Pemegang Saham atau biasa disebut dengan RUPS adalah forum dimana pemegang saham dapat berbagi pendapat, bertanya, memberikan suara, dan kontribusi pada pengambilan keputusan strategis lainnya.

2. Direktur Utama

Dalam suatu perusahaan, direktur utama bertanggung jawab kepada dewan komisaris dan seluruh pemegang saham yaitu direktur utama dibantu oleh seluruh direktur lainnya.

3. Direktur Keuangan

Di PT Asuransi BRILife, direktur keuangan bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan perusahaan. Tugas direktur keuangan termasuk melakukan penyusunan rencana strategi bisnis, penyusunan rencana bisnis dan anggaran tahunan, pelaksanaan rekonsiliasi posisi keuangan.

4. Direktur Pemasaran

Direktur pemasaran dibagi menjadi dua coordinator divisi keagenan dan coordinator divisi Pendidikan dan pelatihan petugas penjualan. Mereka bertanggung jawab atas operasi perusahaan.

5. Direktur Operasional

Perusahaan terdiri dari lima Divisi antara lain divisi asuransi jiwa kredit, Divisi bisnis baru asuransi individu, Divisi operasional bisnis asuransi individu, dan Divisi teknologi informasi.

2.2 Gambaran Umum Unjuk Kerja Yang Dijalankan

2.2.1 Elemen Kompetensi dan Kriteria Unjuk Kerja

Menurut (Purwasih, 2018) penilaian unjuk kerja adalah penilaian kinerja atau tes kinerja dapat digunakan secara efektif untuk mengumpulkan berbagai jenis informasi tentang bentuk-bentuk perilaku atau keterampilan yang sebaiknya dikembangkan dalam diri siswa. Penilaian unjuk kerja dapat dilakukan dalam berbagai konteks untuk menetapkan tingkat pencapaian

kemampuan tertentu. Dan dapat disimpulkan bahwa unjuk kerja adalah kegiatan yang kita lakukan guna pemenuhan pekerjaan / penugasan dengan keahlian atau kemampuan yang kita miliki.

Elemen kompetensi adalah unsur dasar dari unit kompetensi dalam Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI). Gabungan dari setiap elemen kompetensi membentuk satu unit kompetensi secara utuh. Sedangkan SKKNI sendiri adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan.

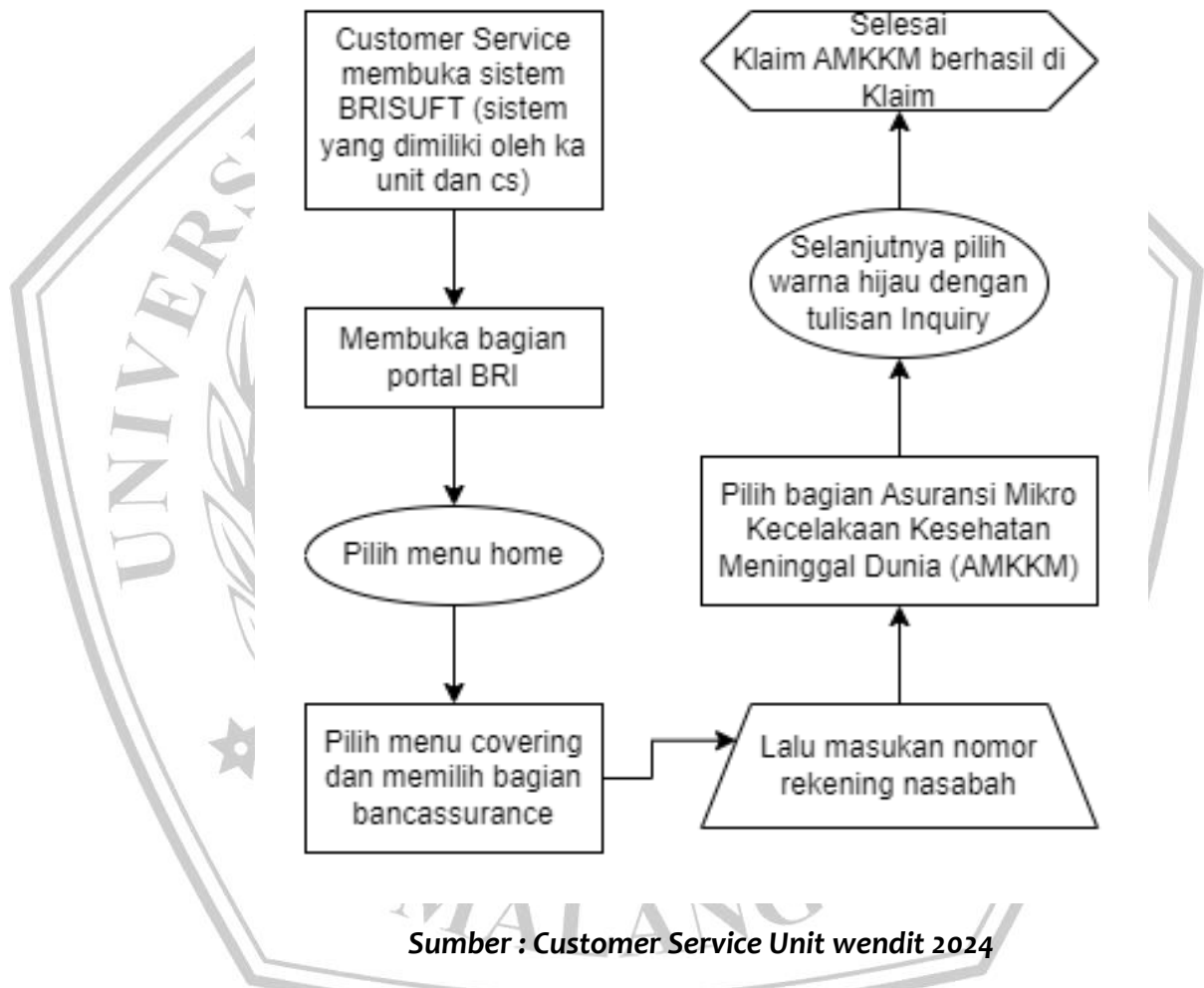
Beberapa elemen yang terlampir pada tabel 1.1 yang mengacu kepada standar kompetensi kerja nasional Indonesia Nomor 69 Tahun 2016 dengan Kode Unit : K.65ASR01.004.02. dengan judul Mengelola Klaim Asuransi dan Reasuransi, Adapun 1 Elemen Kompetensi yang dilakukan untuk mendeskripsikan tata cara pembayarn klaim dan tata cara klaim menurut petugas Customer Service pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Wendit. Pada Kriteria Unjuk Kerja (KUK) penulis menggunakan KUK nomor 1.1 dan 2.1

2.3 Masalah dan Bahasan Unjuk kerja Yang Dijalankan

2.3.1 Tata cara klaim asuransi mikro kecelakaan bagi nasabah yang meninggal dunia pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Wendit ?

Tata cara CS melakukan input klaim melalui sistem BRISUFT (sistem yang dimiliki kepala unit dan customer service)

Gambar : 2.6 Tata Cara Cs Klaim



Sumber : Customer Service Unit wendit 2024

BRISURF adalah sistem yang digunakan untuk input data nasabah guna melakukan pembayaran klaim (sistem yang dimiliki oleh kepala unit dan petugas customer service pada PT Bank Rakyat Indonesia). Nasabah atau biasa disebut dengan customer, dalam

perbankan nasabah adalah orang atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank. Proses dalam klaim brilife Nasabah wajib mengunjungi unit terdekat (BRI Unit Wendit) dengan membawa dokumen klaim yang dibutuhkan. Untuk nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) bersifat wajib, kemudian bagi nasabah simpanan bersifat tidak wajib, boleh mengikuti atau tidak program AMKKM tapi tidak semua nasabah minat untuk mengikuti program tersebut. Bagi semua nasabah jika tidak memiliki buku tabungan BRI bisa mendaftar melalui agen BRILINK terdekat dengan membawa persyaratan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan untuk nasabah yang mempunyai tabungan BRI bisa mendaftarkan melewati Bank BRI terdekat (Unit Wendit). Selanjutnya jika dalam mengajukan klaim, dokumen yang diajukan wajib asli dan kwitansi biaya operasi tetap menggunakan dokumen asli. Khusus untuk fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) tidak perlu dilegalisir. Dan apabila dalam pengajuan klaim dilakukan oleh orang lain atau bukan ahli waris, maka pemohon/pengaju klaim harus menyertakan fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon dan surat kuasa dari peserta asuransi atau ahli waris.

Ketentuan dalam asuransi mikro kecelakaan kesehatan meninggal dunia (AMKKM) ini meliputi usia masuk minimum 18 tahun, dengan ketentuan usia masuk ditambah masa asuransi tidak lebih dari 60 tahun. Maka dengan itu premi dibayarkan langsung sekaligus sebesar Rp. 50.000/asuransi (polis), 1 Nomer Induk Kependudukan (NIK) bisa mengikuti 3 asuransi (polis) dan masa asuransi ini selama 1 tahun / (365 hari).

Peserta asuransi / ahli waris apabila mengajukan klaim wajib melengkapi dokumen seperti formulir klaim, fotocopy buku tabungan, bukti kepesertaan / nomor polis yang terdiri 11 digit nomor, dokumen pendukung (KTP, Kwitansi rumah sakit, Akta kematian).

Keunggulan dari AMKKM tersebut meliputi dengan harga premi yang sangat terjangkau / murah Rp. 50.000. Bagi perlindungan seperti kesehatan kecelakaan meninggal dunia paling lengkap jika dibandingkan dengan produk sejenis dan berlaku double klaim jika nasabah memiliki produk asuransi lain / BPJS.

Manfaat Asuransi Mikro (KKM) :

Table 2..1 Manfaat Asuransi Mikro Kecelakaan Kesehatan Meninggal Dunia

Jenis dan Jumlah Santunan	Dokumen Pendukung
Rawat inap. Rp. 100.000 perhari dengan maksimum 90 hari.	1. Kwitansi rumah sakit (Asli). 2. Kartu Tanda Penduduk (KTP) nasabah.
Penggantian biaya operasi. maksimum Rp. 2.500.000 untuk seluruh tindakan operasi/tahun.	1. Kwitansi rumah sakit (Asli). 2. Kartu Tanda Penduduk (KTP) nasabah. 3. Kwitansi asli operasi.
Santunan meninggal dunia (Kecelakaan).	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) nasabah.

Rp. 19.500.000 (Sembilan belas juta lima ratus rupiah).	2. Akta kematian (Bisa dari pihak berwajib atau lainnya yang bisa dipertanggung jawabkan nasabah meninggal akibat kecelakaan). 3. Kartu Tanda Penduduk (KTP) ahli waris.
Santunan meninggal dunia (Sakit). Rp. 2.500.000 (Dua juta lima ratus ribu rupiah).	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) nasabah. 2. Akta kematian. 3. Kartu Tanda Penduduk (KTP) ahli waris.
Santunan cacat tetap akibat kecelakaan. Rp. 5.000.000 (Lima juta rupiah).	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) nasabah. 2. Kartu Tanda Penduduk (Pemohon). 3. Keterangan diagnosa dokter.

Sumber : Browsur BRILife, 2023

Pembayaran Premi :

- A. Seorang Rp. 50.000 (Lima puluh ribu rupiah)
- B. Pasangan (Suami & Istri) Rp. 100.000 (Seratus ribu rupiah)

Contoh Kasus 1 Dari Nasabah Tutup Usia Sakit (Meninggal Dunia) :

Ada seorang nasabah bernama XXXX yang mempunyai pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR) sebesar Rp. 5.000.000.

Nasabah tersebut mengikuti 3 asuransi (polis) untuk 1 asuransi (polis) yang meliputi kesehatan, kecelakaan, meninggal dunia dan 1 asuransi (polis) memiliki nilai polis sebesar Rp. 50.000, karena nasabah XXXX mengalami meninggal dunia (sakit) sehingga yang perlu di klaim meninggal dunia sakit, kemudian dibundling dengan AMKKM nasabah tersebut. Sehingga nasabah yang bernama XXXX wajib membayar polis sebesar (3 polis X Rp. 50.000 = Rp. 150.000) dalam 1 tahunnya.

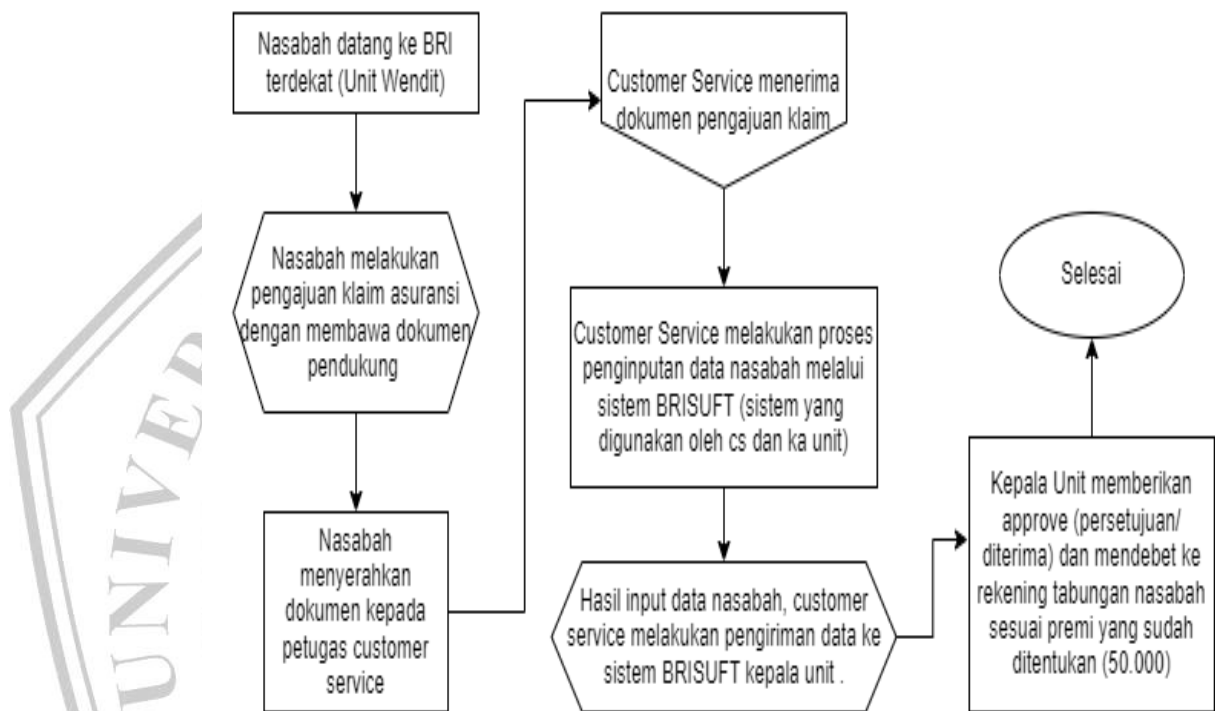
Pada bulan ke 7 nasabah tutup usia (meninggal dunia), kemudian mantri mengajukan klaim (pergantian biaya) guna membantu meringankan ahli waris untuk membayar angsuran pinjaman.

Biaya santunan meninggal dunia dalam 1 asuransi (polis) Rp. 2.500.000 sehingga ahli waris mendapatkan santunan biaya meninggal dunia sebesar (Rp. 2.500.000 X 3 polis = Rp. 7.500.000) dikarenakan nasabah memiliki 3 asuransi (polis)

2.3.2 Tata cara pembayaran klaim asuransi bagi nasabah meninggal dunia pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Wendit ?

Berikut adalah tata cara pembayaran klaim AMKKM pada unit wendit

Gambar : 2.7 Tata Cara Pembayaran Klaim Unit Wendit 2024



Sumber : Customer Service Unit Wendit 2024

Dokumen klaim bagi nasabah meninggal dunia

- 1) Mengisi form klaim meninggal dunia
- 2) Surat kematian dari RS (jika meninggal di RS) dan dari daerah setempat.
- 3) Polis Asli
- 4) Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga(KK) ahli waris dan bertanggung.
- 5) Resume medis dari rumah sakit / klinik / puskesmas.
- 6) Foto Copy buku tabungan.

Pembayaran klaim melalui PT Bank BRI Unit Wendit bagi yang sudah mempunyai nomor polis : Nasabah AMKKM wajib datang ke Unit terdekat (BRI Unit Wendit) dengan bertemu petugas *customer service* (CS) untuk kepentingan pembayaran klaim BRILife. Kemudian nasabah menyerahkan dokumen lengkap dan nomor polis yang terdiri dari 11 digit nomor kepada petugas *customer service* (CS), sehingga petugas *customer service* (CS) bisa melakukan input data nasabah tersebut melalui aplikasi *Brisurf* (Sistem merupakan sistem yang digunakan oleh petugas *customer service* pada PT Bank Rakyat Indonesia guna menginput data asuransi). Selanjutnya petugas *customer service* cek kelengkapan data nasabah sehingga bisa melakukan pengiriman data nasabah secara online ke pihak BRILife kantor pusat untuk mengecek data nasabah, Jika pihak BRILife kantor pusat menyetujui / acc maka pembayaran klaim BRILife AMKKM dinyatakan berhasil dan akan dibayarkan ke rekening nasabah. Jika pembayaran dinyatakan gagal / ditolak bisa disebabkan karena dokumen kurang lengkap dan ada keterangan dokumen apa saja yang kurang lengkap. Perusahaan BRILife ini membutuhkan proses klaim asuransi maksimal 14 hari kerja setelah dokumen lengkap diterima karena pembayaran asuransi dilakukan 1 kali dalam setahun dengan membayar sebesar Rp. 50.000/asuransi (polis).

Contoh pembayaran klaim dinyatakan Berhasil / Succes :

Pada nama Aurellia sebagai petugas mengajukan klaim, seperti menginput dokumen. Atas nama Joni sebagai petugas seleksi dokumen. Dan Dwi sebagai petugas putusan administrasi (Supervisor) klaim diterima atau tidak (Gagal) seperti Joni menyatakan diterima / ACC sehingga Dwi sebagai supervisor

melakukan approve. Selanjutnya diserahkan kepada divisi pembayaran atas nama Reni.

Gambar : 2.8 Pembayaran Klaim Berhasil

Log Klaim

Status
Proses Klaim selesai

Petugas Klaim
DWI Y [REDACTED]

Detil Log

[Pembayaran via BRISURF 2024-07-10 15:12:03]
Pembayaran klaim Micro BRISURF otomatis telah BERHASIL dengan rincian sbb:

No Polis	T23 [REDACTED]
Tanggal Bayar	2024-07-10 15:12:03
Rekening Tujuan	3126 [REDACTED]
Bank Tujuan	Bank BRI
Nama Beneficiary	UMI
Nominal Klaim	Rp 2.500.000
Remark	BRISURF_CLM_00081_

[942882012 RENI [REDACTED] RI 2024-07-09 17:23:59]
Persetujuan pembayaran klaim disetujui oleh pemeriksa akhir, dengan catatan:
ok

[872732009 DWI Y [REDACTED] 2024-07-08 13:25:31]
Putusan Administrasi: DITERIMA, dengan catatan:
Klaim Disetujui Meninggal Sakit Biasa

[769742004 JONI [REDACTED] 2024-07-08 13:15:37]
Disposisi Klaim:
Otomasi Disposisi

[2024047003 AURELLIA C [REDACTED] 2024-07-08 13:15:36]
Inisiasi Klaim

Sumber : Customer Service Unit Wendit 2024

Contoh pembayaran klaim dinyatakan Gagal / Ditolak :

Pada nama Aurellia sebagai petugas mengajukan klaim menginput dokumen. Atas nama Joni sebagai petugas seleksi dokumen. Dan atas nama Mira sebagai putusan administrasi (Supervisor) klaim diterima atau tidak (Gagal).

Gambar : 2.9 Pembayaran Klaim Gagal



The image shows a screenshot of a system log titled ': Log Klaim :'. It contains three entries. The first entry, under the 'Status' section, states that an administrative claim submission was rejected and should be resubmitted with improvements. The 'Petugas Klaim' (Claim Officer) is listed as MIRA. The 'Detil Log' (Log Detail) section shows three entries: 1) A rejection by Mira on 2024-07-05 at 11:16:19, with the reason 'Putusan Administrasi: DITOLAK, dengan catatan: Tolak Berkas Lamp Foto Copy KTP dan Kartu keluarga Ahli Waris'. 2) An automation disposition by Joni on 2024-07-05 at 10:17:14. 3) An initiation of a claim by Aurellia on 2024-07-05 at 10:17:13.

Status
Pengajuan administrasi Klaim ditolak, silahkan ajukan kembali dengan perbaikan

Petugas Klaim
MIRA [REDACTED]

Detil Log
[REDACTED] 477 MIRA [REDACTED]
2024-07-05 11:16:19]
Putusan Administrasi: DITOLAK, dengan catatan:
Tolak Berkas Lamp Foto Copy KTP dan Kartu keluarga Ahli Waris

[REDACTED] 004 JONI [REDACTED] 2024-07-05 10:17:14]
Disposisi Klaim:
Otomasi Disposisi

[REDACTED] 7003 AURELLIA [REDACTED] 2024-07-05 10:17:13]
Inisiasi Klaim.

Sumber : Customer Service Unit Wendit 2024

2.4 Kendala Yang Dihadapi dan Solusi

2.4.1 Kendala Yang Dihadapi

1. Kendala pada rumusan nomor 1 yaitu tata cara melakukan input klaim asuransi, di wilayah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Wendit Cabang Sutoyo ini terjadi kendala karena ketidaklengkapan dokumen yang telah diserahkan ke pihak Customer Service seperti kurangnya tanda tangan dan tidak membawa Kartu Tanda penduduk (KTP).
2. Selanjutnya kendala dari rumusan masalah nomor 2 tata cara pembayaran klaim yaitu pada sistem BRISURF. Salah satu kendala yang dihadapi adalah dalam sistem brisurf atau sistem pengklaiman Asuransi Mikro Kecelakaan Kesehatan Meninggal Dunia (AMKKM) ini terkadang sering mengalami hambatan seperti erornya aplikasi, sehingga menghambat pencairan dari rekening tabungan tersebut.

2.4.2 Solusi

Dalam menghadapi situasi ini, Customer Service (CS) perlu menawarkan keunggulan dan memberikan penjelasan dengan detail bagaimana alur dari asuransi BRILife ini. Selain itu, upaya menawarkan dan komunikasi yang efektif juga menjadi kunci penting dalam membangun hubungan baik dengan nasabah, agar nasabah mengetahui fungsi dari asuransi BRILife ini kedepannya untuk melindungi atau mencover pembiayaan para nasabah dari beberapa musibah seperti Kecelakaan Kesehatan Meninggal Dunia. Maka dari itu solusi pada rumusan masalah AMKKM tersebut sebagai berikut :

1. Karena dengan cukup ketatnya persyaratan klaim, petugas customer service tidak akan menerima klaim yang diajukan jika nasabah tidak memenuhi persyaratan, sehingga petugas customer service wajib memberikan peringatan kepada nasabah dimana letak kekurangan dokumen yang dibawa nasabah, biasanya BRI akan memberikan waktu untuk melengkapi dokumen tersebut dengan adanya penambahan waktu
2. Memperluas komunikasi dengan nasabah adalah hal yang sangat penting bagi petugas Customer Service agar tidak menyebabkan komplainnya nasabah karena mendebet secara otomatis dari rekening tabungan nasabah tersebut. Sehingga nasabah tidak menanyakan kepada Kepala Unit perihal pendebitan premi AMKKM. Dan pada sistem mengalami eror bisa menghubungi kepihak kantor cabang guna memperbaiki sistem BRISURF