

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (tesis) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau *doctor*), baik di program studi Universitas Prima Indonesia, maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan masukan tim penelaah/tim penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasi orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan nomor yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Medan, 25 Februari 2025

Yang membuat pernyataan

Farida Rehulina Br Purba
223307052071

ABSTRAK

Penolakan klaim oleh perusahaan asuransi sering terjadi dan dalam prakteknya tidak semua klaim yang diajukan nasabah dapat diterima. Fakta di lokasi penelitian yaitu Perusahaan Asuransi Mandiri Inhealth, data penolakan klaim pada periode Januari-Desember 2023 yaitu perorangan *Indemnity* 47.730 kasus dan *Managed Care* 5.525 kasus. Tujuan penelitian untuk menganalisis penyebab penolakan klaim nasabah oleh Perusahaan Asuransi Mandiri Inhealth Medan.

Jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Informan penelitian ditetapkan secara *purposive sampling* terdiri atas informan kunci 1 orang dan informan utama 5 orang. Metode pengumpulan dengan wawancara semiterstruktur. Triangulasi data menggunakan triangulasi sumber, metode dan waktu. Teknik analisis data yang digunakan deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian bahwa prosedur pengajuan klaim asuransi pada Perusahaan Asuransi Mandiri Inhealth Kota Medan yaitu dengan mengisi formulir pengajuan klaim, menyerahkan kuitansi asli sah dan bermaterai, mencantumkan nomor rekening, melengkapi semua berkas dokumen klaim dan diajukan ke perusahaan. Penyebab penolakan klaim yaitu berkas klaim tidak lengkap, pengecualian polis, batasan manfaat plafon, kadaluarsa klaim, double pengajuan klaim, ada indikasi kecurangan dan administrasi. Penyelesaian dan tindak lanjut klaim asuransi yang ditolak yaitu dengan melakukan edukasi nasabah melalui sosialisasi proses klaim, pelatihan karyawan tentang penanganan klaim, mengembangkan platform online guna pengajuan klaim dan melacak status klaim, penggunaan teknologi otomatisasi proses klaim, menganalisis data klaim, dan menyediakan saluran komunikasi sebelum mengajukan klaim serta layanan pelanggan yang baik dan ramah dalam merespon umpan balik dari nasabah.

Kesimpulan hasil penelitian bahwa penyebab penolakan klaim nasabah oleh Perusahaan Asuransi Mandiri *Inhealth* berasal dari kesalahan nasabah yang tidak dapat memenuhi persyaratan yang dibutuhkan untuk diterimanya klaim asuransinya.

Kata Kunci: Penyebab, penolakan klaim, nasabah, perusahaan asuransi

ABSTRACT

Claim rejection by insurance companies often occurs and in practice not all claims submitted by customers can be accepted. The facts at the research location, namely the Mandiri Inhealth Insurance Company, claim rejection data for the period January-December 2023, individual Indemnity 47,730 cases and Managed Care 5,525 cases. The purpose of the study was to analyze the causes of customer claim rejection by the Mandiri Inhealth Insurance Company.

This type of research is qualitative with a descriptive method. The research informants were determined by purposive sampling consisting of 1 key informant and 5 main informants. The collection method was semi-structured interviews. Data triangulation using source, method and time triangulation. The data analysis technique used was descriptive qualitative.

The results of the study showed that the procedure for submitting insurance claims at the Mandiri Inhealth Medan Insurance Company is to fill out a claim submission form, submit a valid and stamped original receipt, include an account number, complete all claim document files and submit them to the company. The causes of claim rejection are incomplete claim files, policy exceptions, ceiling benefit limits, claim expiration, double claim submissions, there are indications of fraud and administration. Settlement and follow-up of rejected insurance claims, namely by educating customers through socialization of the claim process, training employees on claim handling, developing an online platform for submitting claims and tracking claim status, using claim process automation technology, analyzing claim data, and providing communication channels before submitting claims and good and friendly customer service in responding to customer feedback.

The conclusion of the research results is that the cause of the rejection of customer claims by the Mandiri Inhealth Insurance Company comes from the customer's error in not being able to meet the requirements needed for their insurance claim to be accepted.

Keywords: *Cause, claim rejection, customer, insurance company*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkah, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul “**Analisis Penyebab Penolakan Klaim Nasabah oleh Perusahaan Asuransi Mandiri *Inhealth***”. Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan dalam memenuhi Tugas Akhir Semester dalam perkuliahan Magister Kesehatan Masyarakat di Universitas Prima Indonesia.

Proses penyusunan Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi. Khususnya dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua Pembina Yayasan Universitas Prima Indonesia Medan, Bapak Prof.Dr. dr. I Nyoman Ehrich. Lister, M.Kes, AIFO.
2. Rektor Universitas Prima Indonesia Medan, Ibu Prof. Dr. Chrismis Novalinda Ginting, M.Kes, AIFO.
3. Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Prima Indonesia Medan, Prof. Dr. dr. H. Gusbakti Rusip, M.Sc., Sp.KKLP., AIFM., AIFO-K
4. Ketua Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Prima Indonesia Medan, Ibu Prof. Dr. Ermi Girsang, SKM, M.Kes, AIFO sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini
5. Sekretaris Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Prima Indonesia Medan, Ibu dr. Sri Lestari Ramadhani Nasution, MKM,Biomed