

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR -FAKTOR YANG MEMPENGARUHI CLAIM TAGIHAN MITRA ASURANSI DI KALIMANTAN

Oleh:

Tutut Triastuti Wulandari

Motivasi dan beban kerja dalam konteks pengelolaan claim tagihan Mitra Asuransi di Kalimantan menjadi topik penting yang mencerminkan dinamika kerja dalam industri telekomunikasi. Beban kerja yang tinggi dapat berpotensi menimbulkan burnout pada karyawan, yang kemudian dapat merugikan kinerja dan motivasi. Pada industri layanan seperti telekomunikasi, dimana proses claim tagihan memerlukan presisi dan keakuratan, pemahaman terhadap tingkat beban kerja dan cara meningkatkan motivasi menjadi esensial. Tujuan penelitian ini untuk mengeksplorasi faktor -faktor yang mempengaruhi claim tagihan Mitra Asuransi di Kalimantan. Desain penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dengan fokus penelitiannya diarahkan untuk akan mengeksplorasi faktor -faktor yang mempengaruhi claim tagihan Mitra Asuransi di Kalimantan. Jumlah populasi sejumlah 25 responden dan sampel sebanyak 5 responden yang diambil dengan teknik *Purposive Sampling*. Proses claim tagihan mitra asuransi di Kalimantan berjalan lancar berkat koordinasi yang baik dan konfirmasi data sebelum pengiriman. Motivasi pekerja tetap tinggi karena pembayaran klaim yang cepat dan tidak ada kendala berarti, serta keberhasilan dalam mencapai target kinerja memberikan kepuasan kerja. Beban kerja dalam proses claim tagihan mitra asuransi di Kalimantan umumnya ringan dan dapat dijalani dengan baik. Sistem kerja yang efisien dan pengalaman pekerja memastikan target kinerja tercapai dengan lancar. Kerja sama klaim tagihan mitra asuransi di Kalimantan berjalan lancar dan efektif, meskipun ada beberapa tantangan dalam penagihan terkait BPJS yang terkadang menyebabkan keterlambatan. Secara umum, tidak ada kendala berarti dalam proses penagihan dan pembayaran, mencerminkan kolaborasi yang baik antara pihak asuransi dan mitra.

Kata Kunci : Beban Kerja, Claim & Motivasi

ABSTRACT**ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING INSURANCE PARTNER BILLING CLAIMS IN KALIMANTAN****By:****Tutut Triastuti Wulandari**

Motivation and workload in the context of managing Insurance Partner billing claims in Kalimantan are important topics that reflect work dynamics in the telecommunications industry. A high workload can potentially cause burnout in employees, which can then be detrimental to performance and motivation. In service industries such as telecommunications, where the billing claim process requires precision and accuracy, understanding the level of workload and how to increase motivation is essential. The aim of this research is to explore the factors that influence Insurance Partner bill claims in Kalimantan. The design of this research is qualitative research with a fenomenology approach with the research focus directed at exploring the factors that influence insurance partner bill claims in Kalimantan. The total population was 25 respondents and the sample was 5 respondents taken using the purposive sampling technique. The insurance partner bill claim process in Kalimantan runs smoothly thanks to good coordination and data confirmation before delivery. Worker motivation remains high because claim payments are fast and there are no significant obstacles, and success in achieving performance targets provides job satisfaction. The workload in the bill claim process for insurance partners in Kalimantan is generally light and can be carried out well. Efficient work systems and experienced workers ensure performance targets are achieved smoothly. Collaboration on insurance partner billing claims in Kalimantan runs smoothly and effectively, although there are several challenges in billing related to BPJS which sometimes cause delays. In general, there are no significant obstacles in the billing and payment process, reflecting good collaboration between insurers and partners.

Keywords: Workload, Claims & Motivation