ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office.* fenomena yang terjadi pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office* yaitu pada saat proses penembusan polis asuransi adanya prosedur yang terlewat dalam pencairan uang premi, prosedur yang terlewat itu terjadi pada Bagian Operasional yaitu pencocokan bukti setor dari pemegang polis asuransi kepada pihak PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office* yang mengakibatkan pencairan uang pemegang polis asuransi terhambat.Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui prosedur penebusan polis, apa yang menjadi kendala pada prosedur penebusan polis, dan bagaimana upaya yang akan ditempuh untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Bagian Operasional pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office*. Pengumpulan data yang dilakukan penelitian ini yaitu dengan study lapangan yang dilakukan dengan cara observasi lapangan langsung, wawancara,dokumentasi,dan study kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukan bahwa Prosedur Penebusan Polis pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office*. Secara keseluruhan sudah termasuk kedalam kriteria yang baik, namun pada saat Bagian Operasional pencocokan bukti setor dari pemegang polis asuransi kepada pihak PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office* adanya prosedur yang terlewat tersebut. yang mengakibatkan pencairan uang pemegang polis asuransi terhambat. Hal ini akan berdampak pada Pencairan uang pemegang polis asuransi terhambat. Bagian Operasional sebaiknya memang lebih teliti Bagian Operasional lebih teliti dalam pencocokan bukti setor dari pemegang polis asuransi kepada pihak PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung *Branch Office.*

Kata Kunci : Prosedur Penebusan Polis Asuransi, Bagian Operasional