

**ABSTRAK**

Judul : Pengaruh Pengetahuan Peserta Asuransi Terhadap Kejadian Klaim Tertunda di Perusahaan yang Dikelola PT. Multiniaga Intermedia Proteksi

Nama : Tantri Wilananda

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan terhadap kejadian klaim tertunda di Perusahaan yang dikelola PT. Multiniaga Intermedia Proteksi. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah peserta asuransi yang mengajukan klaim ke PT. Multiniaga Intermedia Proteksi. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan desain *cross sectional* yaitu dilakukan pada saat yang sama. Untuk jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif analitik yaitu penelitian yang menggambarkan pengaruh sebab dan akibat dari kedua variabel tersebut yang dilakukan secara bersamaan, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengerjaan pengajuan klaim di PT. Multiniaga Intermedia Proteksi terdapat 107 pengajuan klaim yang diajukan ke asuransi dan diketahui bahwa hasil pengajuan klaim yang *paid* sebanyak 87 pengajuan (81.3%) dan pengajuan yang *pending* sebanyak 20 pengajuan (18.7%). Hasil tingkat pengetahuan peserta terhadap pengajuan klaim didapatkan dari 107 responden, untuk nilai rata-rata pengetahuan peserta adalah 89.15, dengan median 86.67, nilai yang paling banyak 86.67. Untuk nilai terendah responden yang didapat adalah 60 dan nilai yang tertinggi adalah 100. Serta hasil pengujian pengetahuan terhadap hasil status klaim dengan menggunakan uji t, diperoleh dengan nilai probabilitas (Sig.)  $0.196 > 0.1$  menunjukkan bahwa pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap pengajuan klaim.

Kata kunci : Pengetahuan, Klaim Tertunda

**ABSTRACT**

Title : Pengaruh Pengetahuan Peserta Asuransi Terhadap Kejadian Klaim Tertunda di Perusahaan yang Dikelola PT. Multiniaga Intermedia Proteksi

Name : Tantri Wilananda

Study Program : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

This study aims to determine and analyze the effect of knowledge on the occurrence of pending claims in a company managed by PT. Multibusiness Intermedia Protection. The type of research used is quantitative research methods. The population used in this study are insurance participants who submit claims to PT. Multibusiness Intermedia Protection. This research was conducted using a cross-sectional design, which was carried out at the same time. The type of research conducted is descriptive analytic, namely research that describes the causes and effects of the two variables which are carried out simultaneously, by way of approach, observation or data collection at one time (point time approach). The results of this study indicate that the process of submitting claims at PT. Multiniaga Intermedia Proteksi, there were 107 claims submitted to insurance and it was found that 87 paid claims (81.3%) were paid and 20 pending claims (18.7%). The results of the knowledge level of participants regarding filing claims were obtained from 107 respondents, for the average value of participant knowledge was 89.15, with a median of 86.67, the highest value was 86.67. The lowest respondent score obtained was 60 and the highest score was 100. As well as the results of knowledge testing on claims status results using the t test, obtained with a probability value (Sig.)  $0.196 > 0.1$  indicating that knowledge has no significant effect on filing claims.

Keywords : Knowledge, Pending Claims