

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman modern mulai menunjukkan pesatnya kecanggihan teknologi dan informasi, yang kini mengharuskan masyarakat berupaya mengikuti perkembangan supaya tidak tertinggal. Perkembangan tersebut dapat terlihat dari berbagai macam aspek teknologi yang ada, dan salah satunya yaitu teknologi industri yang kini semakin meningkat dalam menciptakan maupun mengembangkan teknologi yang ada, sehingga mampu menunjang segala aktivitas supaya dapat dilakukan dengan mudah.

Kemudahan pada saat ingin menjangkau lokasi yang ingin kita jumpai dengan menggunakan alat transportasi yang berbagai macam jenisnya, transportasi berupa kendaraan yang diciptakan oleh manusia dan dibantu dengan tenaga robot yang memiliki tujuan dapat membantu dan meringankan kegiatan manusia dalam melakukan perjalanan.

Seiring dengan berjalannya waktu semakin padat pula jumlah manusia yang ada, sehingga jumlah kendaraan yang beredar juga semakin bertambah banyak, dimana kendaraan yang digunakanpun memiliki gaya ataupun tampilan yang berbeda-beda sesuai dengan kegunaan dan nilai yang dimiliki namun tidak menutup kemungkinan bahwa manusia dan barang pun juga akan memiliki resiko pada saat digunakan maupun tidak.

Resiko yang akan terjadi adalah resiko yang tak dapat diprediksi sebelumnya atau resiko yang hampir semua orang tidak menginginkanya, seperti kecelakaan akibat kelalaian pengendara ataupun kesalahan dari pengguna jalan lainnya, dari resiko yang terjadi tidak dapat dipungkiri bahwa kecelakaan dapat merugikan dua hal yakni kecelakaan diri dan rusaknya suatu barang berharga. Pada saat terjadinya kecelakaan tentunya hampir semua orang tidak mempersiapkan diri untuk mengatasi atau meminimalisir resiko

yang terjadi seperti halnya biaya untuk pengobatan ataupun perbaikan suatu barang berharga miliknya.

Perlunya suatu jaminan finansial untuk dapat membantu orang-orang saat terjadinya resiko akibat sesuatu hal, pada saat pengobatan atau perbaikan membutuhkan biaya yang tak dapat ditentukan atau dipersiapkan sebelumnya akibat dari kecelakaan yang terjadi atau dari peristiwa yang tidak diinginkan. Seiring dengan berjalannya waktu muncul lah adanya pola pikir cara mengatasi masalah dan menjadi peluang usaha dengan tujuan dapat membantu atau meminimalisirnya sehingga terciptanya inovasi baru berupa perusahaan jasa. Perusahaan jasa bertujuan untuk menawarkan produk dalam bentuk pelayanan, untuk memenuhi kebutuhan para konsumen dan mendapatkan keuntungan. Sedangkan jasa sendiri merupakan aktivitas *intangible* atau tidak berwujud yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain berupa pelayanan, seiring dengan berjalannya waktu maka muncul perusahaan berbentuk asuransi yang menawarkan jaminan perlindungan.

Asuransi berupa pertanggungan atau perjanjian antara dua belah pihak, salah satu pihak berkewajiban untuk membayar iuran atau premi dan pihak lainnya memiliki kewajiban memberikan jaminan kepada nasabah apabila terjadi sesuatu yang menimpa pihak tertanggung atau barang miliknya sesuai dengan perjanjian yang sudah dibuat. Perusahaan yang bergerak dibidang perasuransian yaitu salah satunya PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang.

PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa yang berbentuk asuransi dengan berbagai macam jenis produk yang ditawarkan, dan menjadi salah satu perusahaan asuransi yang kini eksistensinya sudah menjadi salah satu perusahaan terkemuka di Indonesia dan merupakan anak dari perusahaan BUMN. PT Jasaraharja Putera berkomitmen dalam menjaga reputasinya sebagai perusahaan asuransi terpercaya yang tercermin dari keberhasilannya meraih rating *idA+(single A+ : stable outlook)*.

Banyak masyarakat yang relatif belum tahu mengenai tata cara atau prosedur pada saat akan melakukan pembukaan asuransi dan syarat-syarat

yang harus dilengkapi, serta prosedur pencairan klaim hingga uang yang dicairkan dapat diterima dengan pihak tertanggung. Dalam hal ini ditemukannya yang hal menjadi penghambat bagi karyawan dalam proses pencairan klaim hingga uang yang harusnya diterima oleh pihak tertanggung secepatnya menjadi tertunda.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan pembahasan lebih lanjut kedalam Laporan Akhir yang berjudul **“Prosedur Pembukaan Asuransi dan Pencairan Klaim pada PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pemilihan judul yang telah diuraikan diatas, maka masalah yang dihadapi oleh perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya Sosialisasi Kepada Nasabah yang Menyebabkan Relatif Terbatasnya Pengetahuan dalam Prosedur Pembukaan Asuransi dan Pencairan Klaim?
2. Bagaimana Cara Mengatasi Hambatan dalam Prosedur Pembukaan Asuransi dan Pencairan Klaim pada PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Pembahasan dalam penulisan Laporan Akhir ini supaya tidak menyimpang dengan permasalahan yang ada maka penulis membatasi ruang lingkup mengenai:

1. Kurangnya Sosialisasi Kepada Nasabah yang Menyebabkan Relatif Terbatasnya Pengetahuan dalam Prosedur Pembukaan Asuransi dan Pencairan Klaim?
2. Cara Mengatasi Hambatan dalam Prosedur Pembukaan Asuransi dan Pencairan Klaim pada PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui Kurangnya Sosialisasi Kepada Nasabah yang Menyebabkan Relatif Terbatasnya Pengetahuan dalam Prosedur Pembukaan Asuransi dan Pencairan Klaim?
2. Mengetahui Cara Mengatasi Hambatan dalam Prosedur Pembukaan Asuransi dan Pencairan Klaim pada PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang?

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk pengembangan ilmu pengetahuan, penambah wawasan serta sebagai rujukan dalam ilmu pengetahuan dibidang Manajemen Risiko khususnya tentang Prosedur Pembukaan Asuransi dan Pencairan Klaim pada PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan menjadi sarana yang bermanfaat untuk mengembangkan pengetahuan tentang manajemen risiko khususnya perasuransian.

b. Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan yaitu sebagai masukan atau bahan pertimbangan dalam prosedur pembuatan asuransi dan pencairan klaim yang lebih efektif, sehingga dapat memperbaiki prosedur yang sudah ada untuk ke depannya.

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, sebagai referensi dan informasi mengenai Prosedur Pembukaan asuransi dan Pencairan Klaim pada PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang.

1.5 Metodeologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang, bertempat di Jl. Kapten A. Rivai No.18, Sungai Pangeran, Kec. Ilir Timur I, Palembang, Sumatera Selatan 30127 dan objek yang diteliti adalah bagian Prosedur Pembukaan Asuransi dan Pencairan Klaim pada PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian laporan akhir ini adalah:

1. Data Primer

Menurut Tersiana (2018: 75), data primer yaitu data yang diperoleh dari responden melalui pengukuran langsung, kuesioner, kelompok panel, data hasil wawancara dengan narasumber dan harus diolah lagi.

Penelitian di PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang, dilakukan melalui kegiatan wawancara dengan narasumber yang bekerja di PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang tentang Prosedur Pembukaan Asuransi dan Pencairan Klaim di PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang.

2. Data Sekunder

Menurut Tersiana (2018: 75), data sekunder merupakan data yang diperoleh dari catatan, buku, laporan dalam bentuk yang sudah jadi berupa data yang sudah diolah dan dikumpulkan oleh pihak instansi.

Data sekunder yang akan diambil berupa sejarah perusahaan, visi dan misi PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang.

1.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan Laporan Akhir ini tentunya membutuhkan data yang sesuai dengan permasalahan pokoknya, baik yang didapat pada waktu mengadakan pengamatan langsung maupun dengan cara mempelajari buku-buku yang berisi informasi atau keterangan lain yang dibutuhkan.

Menurut Sudaryono (2018: 81), metode pengumpulan data ialah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh penelitian untuk mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam Laporan Akhir ini, yaitu:

1. Wawancara (*Interview*)

Menurut Sudaryono (2018: 212), wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya.

Dalam hal ini penulis mengumpulkan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung kepada karyawan PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang dengan Bapak Denni Wahyudi, S.S selaku Kasi Underwriting dan Bapak Tjatur Setya Nugraha, SP, AAAIK selaku Kasi Pelayanan Klaim

2. Dokumentasi

Menurut Bungin (2008) dalam Gunawan (2016: 177), teknik dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial untuk menelusuri data historis. Sehingga penulis mengumpulkan data berupa dokumen pelengkap seperti visual, buku, pendokumentasian dengan foto di PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang.

3. Kepustakaan (*Library Research*)

Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data serta informasi dari buku-buku yang dijadikan sebagai landasan teori mengenai prosedur pembukaan asuransi dan pencairan klaim pada PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang.

1.7 Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan untuk menganalisa data-data yang diperoleh dari PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang yaitu menggunakan metode analisa deskriptif kualitatif. .

Menurut Sugiyono (2008: 14), analisa deskriptif kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, skema dan gambar. Metode untuk mengolah data, penulis menggunakan analisa data secara kualitatif.

Menurut Bogdan & Biklen (2007) dalam Gunawan (2016: 210), menyatakan bahwa analisa data kualitatif adalah proses pencarian dan pengaturan secara sistematis hasil wawancara, catatan-catatan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan.

Jadi teknik analisa kualitatif deskriptif digunakan untuk menjelaskan prosedur pembukaan asuransi dan pencairan klaim pada PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang.