

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dengan keadaan ekonomi yang cenderung mengalami penurunan yang mencolok tajam akibat pengaruh krisis ekonomi memberikan dampak buruk terhadap sektor-sektor riil perekonomian Indonesia. Pertumbuhan dunia usaha khususnya dunia usaha asuransi merupakan salah satu bidang usaha yang sangat potensial untuk dikembangkan dimasa yang akan datang. Selama ini pun bidang jasa ini sudah cukup berkembang, seiring dengan kebutuhan masyarakat akan jaminan resiko terhadap kegiatan mereka namun Persoalan yang dihadapi oleh industri asuransi di tanah air salah satunya adalah sumber daya manusia yang belum memadai dan rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya arti asuransi bagi kehidupan masyarakat.

Asuransi merupakan sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi resiko yang mendasar, seperti resiko kematian atau dalam menghadapi resiko atas harta benda yang dimiliki. Demikian pula dunia usaha dalam menjalankan kegiatannya dapat saja mengalami berbagai resiko yang mengganggu kesinambungan usahanya. Asuransi atau pertanggungan merupakan suatu perjanjian yang mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya akibat dari suatu kerugian yang mungkin akan diderita karena sesuatu peristiwa yang terjadi (Prakoso, 2004:1).

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun yang dalam produksinya dapat dikaitkan atau tidak dengan suatu produk fisik (Kotler : 2008). Pada umumnya setiap perusahaan mempunyai tujuan untuk dapat dan berkembang pesat, tujuan tersebut akan dapat tercapai apabila perusahaan sudah mampu untuk mempertahankan dan meningkatkan hasil penjualannya dengan mencari dan membina para konsumennya.

Perusahaan Asuransi Jiwa Bumi Putera 1912 Cabang Kota Jambi merupakan perusahaan asuransi yang menyediakan produk dan layanan jasa. Dalam penjualan produk dan jasa tidak bisa dilakukan dengan brosur atau iklan saja, tetapi perlu dilakukan dengan penjualan langsung (*personal selling*), kepada calon nasabah perlu dijelaskan secara rinci, seperti penjelasan dalam harga premi, harga tanggungan, kerugian apa yang ditanggung, proses klaim, dan lain sebagainya. Selain itu, salah satu permasalahan yang sering dihadapi oleh pihak perusahaan AJB Bumi Putera saat menawarkan produk jasa kepada calon nasabah adalah kurangnya kepercayaan terhadap asuransi itu sendiri. Ini dikarenakan asuransi berbeda dengan produk lainnya yang nyata berupa barang ataupun benda, sehingga mereka takut untuk membayar premi selama berjangka untuk sesuatu yang belum jelas keberadaannya, takut ada tipuan, terlebih lama dan prosedur yang dianggap sulit dalam proses klaim jika mengalami kerugian. Serta meyakinkan individu untuk

menjadi calon nasabah itu sendiri ataupun hingga bisa menyakinkan perusahaan menjadi nasabah Korporasi.

Berdasarkan kenyataan diatas, perlu adanya bentuk pelayanan yang profesional seperti keramahtamahan, kecepatan, keterbukaan, serta adanya pertanggungjawaban dapat membuat calon nasabah tertarik dan percaya sehingga loyal terhadap produk perusahaan. Pentingnya memberikan pelayanan dalam bentuk komunikasi menjadi patokan utama pada seseorang khususnya agen yang dimulai dengan adanya gagasan dari agen sendiri kemudian gagasan itu akan menjadi pesan dan dikirimkan melalui media yang sudah ada kepada calon nasabah sebagai penerima pesan. Dalam hal ini Calon nasabah bukan hanya menerima saja tetapi diminta untuk mengerti kemudian menanggapi dan menyampaikan tanggapannya terhadap si Agen. Agen (pengirim pesan) akan mengetahui seberapa besar efektifitas pesan yang dikirimnya kepada calon nasabah (penerima pesan), apabila calon nasabah (penerima pesan) dapat menerima tanggapannya, berdasarkan tanggapan itu juga Agen (pengirim pesan) dapat mengetahui apakah pesan yang dikirim dapat dimengerti sehingga terjadi kesepakatan dalam membeli produk.

Kotler (2001) mengemukakan bahwa dalam melakukan pendekatan terhadap calon konsumen sebaiknya perusahaan harus menawarkan sebuah misi transformasi, membangun kisah yang menarik kepada mereka dan melibatkan mereka dalam pencapaiannya. Proses yang dilakukan pemasar AJB Bumi Putera Cabang Jambi 1912 antara lain dengan pendekatan awal dengan cara komunikasi

secara personal agar calon nasabah memahami apa yang akan ditawarkan kepada mereka, serta percaya kepada pihak perusahaan, selain itu pemasar juga melakukan komunikasi dengan *corporate* dimana pemasar menawarkan produk melalui pimpinan perusahaan yang akan ditargetkan.

Berdasarkan dari pemaparan diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: **Proses Penyampaian Jasa Menjadi Nasabah Korporasi di AJB Bumi Putera 1912 Cabang Kota Jambi**

1.2. Masalah pokok laporan

Dari latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka yang jadi permasalahan di dalam penelitian ini adalah:”Bagaimana Proses Penyampaian Jasa Menjadi Nasabah Korporasi di AJB Bumi Putera 1912 Cabang Kota Jambi?”

1.3. Tujuan dan Manfaat penulisan

1.3.1. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana Proses Penyampaian Jasa Menjadi Nasabah Korporasi di AJB Bumi Putera 1912 Cabang Kota Jambi.

1.3.2 Manfaat penulisan

Adapun beberapa manfaat dalam penulis laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan keilmuan yang lebih mendalam sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang

didapat dibangku kuliah dengan praktek yang penulis amati selama melaksanakan magang tentang bagaimana Proses Penyampaian Jasa Menjadi Nasabah Korporasi di AJB Bumi Putera 1912 Cabang Kota Jambi.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan-kebijakan untuk Proses Penyampaian Jasa menjadi Nasabah Korporasi di AJB Bumi Putera 1912 Cabang Kota Jambi.

3. Bagi Almamater

Bagi almamater, penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu tambahan referensi bagi rekan-rekan mahasiswa yang memerlukan sumber data dalam melakukan penulisan berikutnya.

1.4. Metode Penulisan

1.4.1. Jenis Data

Dalam Penulisan laporan ini digunakan jenis data primer dan skunder yang dapat memberikan gambaran secara sistematis mengenai masalah yang akan dibahas ditempat kerja praktek.

1. Data Primer

Data primer diperoleh dengan cara wawancara yang dilakukan dengan pihak-pihak terkait dalam permasalahan Proses Penyampaian Jasa Menjadi Nasabah Korporasi di AJB Bumi putera 1912 Cabang Kota Jambi.

2.Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dan internet. Di dalam studi kepustakaan ini pertama-tama diadakan identifikasi buku-buku dan literatur yang ada kaitannya dengan ruang lingkup materi penelitian yaitu buku-buku yang berhubungan dengan Asuransi. Buku-buku ini terdiri dari literatur pokok yaitu buku-buku yang memenuhi syarat untuk ruang lingkup materi penelitian sesuai dengan ketentuan Undang-undang yang ada hubungannya dengan Asuransi, sedangkan perlengkapannya adalah buku-buku yang bersifat melengkapi bagian-bagian tertentu saja yang bersifat teknis.

1.4.2. Metode Analisis

Metode analisis yang dilakukan dalam pembuatan laporan ini menggunakan analisis data sekunder yang berasal dari pengamatan tersendiri selama penelitian.

1.5. Waktu dan Lokasi Magang

1.5.1. Waktu

Dimulai tanggal 2 februari 2020 dan berakhir tanggal 4 april 2020.

1.5.2. Lokasi Magang

Penelitian dilakukan di AJB Bumi Putera 1912 Cabang Kota Jambi yang terletak di Jl.profesor DR.soedewi No.5 sungai putri, kec.telanaipura,kota jambi, jambi 36124, telp (0741)670778, email: info@bumiputera.com ,website: bumiputera.com. menjadi obyek penelitian dalam penulisan laporan tugas akhir ini.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai laporan ini maka akan dipaparkan sistematika penulis yang terdiri dari empat bab dengan uraian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, masalah pokok, tujuan dan manfaat penulis, metode penulisan, waktu dan lokasi magang, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini penulis menguraikan tentang penjelasan-penjelasan yang menjadi landasan dalam laporan ini.

BAB III : PEMBAHASAN

Bab ini penulis menguraikan gambaran tentang perusahaan, sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi dan bagian unit kerja Asuransi Jiwa Bumi Putera (AJB) 1912 Cabang Kota Jambi.

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Laporan ini ditutup dengan suatu kesimpulan dan saran-saran yang membangun yang dapat penulis kemukakan.

