

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dengan pertumbuhan ekonomi dan perkembangan teknologi, dunia bisnis mengalami perkembangan yang pesat, dan perusahaan berusaha untuk menciptakan produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Pesatnya perkembangan dunia usaha juga menggambarkan peningkatan kesejahteraan masyarakat, yang juga akan meningkatkan daya beli masyarakat atau konsumen.

Dengan meningkatnya daya beli masyarakat, konsumsi komoditas selain kebutuhan pokok seperti sandang, pangan, papan dan transportasi juga akan meningkat. Demikian pula, permintaan akan produk dan layanan konsumen berasal dari permintaan masyarakat akan peningkatan kenyamanan dan kepuasan. Inilah yang disebut sebagai “*great leap forward*” atau kemajuan luar biasa di sektor jasa.

Di sisi lain, perkembangan tersebut menyebabkan persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Akibatnya, pengusaha kini perlu bekerja lebih efektif dan bereaksi ketika memprediksi pasar yang akan mereka masuki sekarang dan di masa depan, termasuk perusahaan yang semula memiliki pangsa pasar besar dan jangkauan wilayah pemasaran yang luas.

Pada perusahaan jasa ada beberapa variabel *marketing* yang harus diperhatikan untuk mencapai tujuan pemasaran dan mencapai target yang tepat. Terdiri dari 7P atau disebut dengan *marketing mix 7P* yaitu *product* (produk), *Price* (harga), *place* (tempat), *promotion* (promosi), *people* (orang atau SDM), *physical evidence* (kemasan atau tampilan fisik) dan *process* (proses).

Hal yang terpenting harus diperhatikan perusahaan adalah bagaimana cara Melayani konsumen secara lebih baik dan memberikan umpan yang baik atau yang positif terhadap perusahaan jasa berupa keputusan pembelian kembali dan loyalitas. Dalam rangka memberikan pelayanan yang baik dan membuat konsumen dapat dipercaya, dalam memberikan pelayanan, karyawan harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas secara akurat, cepat, ramah dan nyaman.

Menurut Kotler dalam Lukman 2000 mengatakan bahwa segala kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau badan disebut dengan pelayanan, walaupun hasilnya tidak ada hubungannya dengan produk fisik, dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu, pelayanan dapat diringkas sebagai kegiatan atau kegiatan yang bermanfaat baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan, yang akan memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan penerima pelayanan.

Salah satu contoh yang saya ambil dalam hubungan penerima dan pemberi jasa sesuai dengan kegiatan laporan saya ini adalah usaha asuransi. Yang mana dalam kegiatan utama bisnis asuransi ini, perusahaan asuransi memberikan perlindungan baik perlindungan jiwa pribadi maupun harta benda kepada penerima manfaat yaitu nasabah dan sebagai bentuk feedbacknya nasabah membayarkan sejumlah uang yang disebut sebagai premi atau imbalan jasa atas perlindungan yang telah diberikan oleh perusahaan asuransi tersebut.

Pada UU No.2 tahun 1992 dijelaskan tentang perusahaan asuransi, asuransi adalah suatu pertanggungan atau perjanjian antara dua pihak yang salah satunya berkewajiban membayar premi. Apabila terjadi kecelakaan pada salah satu pihak atau harta bendanya, maka pihak lainnya wajib memberikan segala jaminan kepada penanam modal/premi sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak..

Perusahaan asuransi adalah perusahaan jasa keuangan yang menyediakan produk asuransi. Di sini, perusahaan asuransi bertindak sebagai penanggung dalam kontrak asuransi melalui mekanisme pengalihan risiko. Pada saat yang sama, nasabah atau tertanggung diasuransikan, dan risiko ditanggung oleh perusahaan asuransi yang menyediakan produk asuransi. Jika risiko asuransi terjadi, perusahaan asuransi memberikan jaminan berupa kompensasi finansial. Untuk itu, tertanggung harus membayar premi kepada perusahaan asuransi dalam bentuk dana tertentu.

Tentu saja, seseorang memilih asuransi karena ia akan menerima manfaat, termasuk manfaat umum atau umum dan manfaat yang lebih khusus. Secara umum, menurut definisi asuransi, yang dapat diperoleh nasabah dari asuransi adalah memberikan rasa aman, memberikan kepastian, dan menyediakan tempat untuk menabung dan berinvestasi. Secara khusus, uang asuransi digunakan untuk memberikan manfaat yang hanya dapat dirasakan dengan jenis asuransi tertentu. Misalnya, orang yang memilih untuk mengambil asuransi kesehatan pasti akan merasakan manfaat yang berbeda dari mereka yang memilih asuransi kebakaran rumah.

Perusahaan asuransi memiliki prioritas yang harus diperhatikan salah satunya adalah kualitas layanan klaim yang akan diberikan kepada konsumen, dengan adanya pelayanan klaim yang baik maka akan terciptanya kepuasan konsumen dan pada akhirnya mendapatkan loyalitas. Yang dimaksud dengan pelayanan klaim itu adalah di mana proses konsumen diminta ganti rugi kepada perusahaan asuransi atas kecelakaan yang dihadapi dengan adanya bukti yang benar.

PT asuransi umum Bumiputera Muda 1967 Yang kemudian disebut dengan Bumida yang mana salah satunya memiliki kantor cabang di Jambi, merupakan perusahaan asuransi yang menyediakan pelayanan jasa di bidang asuransi kerugian. Pada perusahaan asuransi ini tidak hanya melakukan iklan melalui brosur saja tapi juga dilakukan dengan penjualan langsung atau personal selling untuk melakukan penjualan produk yang lebih optimal Dan juga melalui tenaga penjual atau agen atau personal marketing.

Dengan adanya berbagai segmen dan pangsa pasar sehingga bertambah banyaknya konsumen, Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 semakin memperbaiki kualitas pelayanan untuk menjaga loyalitas konsumen agar bisa ikut bersaing secara optimal dan kompetitif dengan pesaing perusahaan asuransi lainnya yang berada di Indonesia. Sehingga dalam kasus tersebut, penulis menggunakan topik yang membahas tentang pelayanan klaim yang diberikan oleh pihak perusahaan sebagai laporan tugas akhir. Dengan adanya topik yang sudah dipilih ini, Penulis telah menentukan laporan tugas akhir ini dengan judul "Prosedur Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Diri Pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Jambi".

1.2. Masalah Pokok Laporan

Berdasarkan penjabaran latar belakang maka yang menjadi masalah pokok laporan tugas akhir ini adalah bagaimana penerapan prosedur pelayanan klaim asuransi kecelakaan diri pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang jambi.

1.3. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.3.1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah menjelaskan penerapan prosedur pelayanan klaim asuransi kecelakaan diri pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Jambi.

1.3.2. Manfaat Penulisan

Manfaat yang didapat dari penerapan praktik kerja lapangan adalah sebagai berikut:

a. Untuk mahasiswa

1. Menerapkan ilmu yang didapat pada mata kuliah manajemen pemasaran Universitas Negeri Jambi ke dalam lingkungan kerja yang sebenarnya.
2. Melalui praktik kerja lapangan, mahasiswa dapat memahami dan mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja yang akan mereka hadapi di masa depan.

3. Memahami secara langsung kegiatan pemasaran dan pelayanan yang diberikan oleh PT Asuransi Bumiputera Muda 1967 Cabang Jambi kepada nasabah.
4. Mengenali, meneliti dan memahami informasi yang diberikan kepada nasabah oleh PT Asuransi Bumiputera Muda 1967 Cabang Jambi.
5. Memahami layanan penyelesaian klaim atas produk layanan asuransi yang diberikan perusahaan kepada nasabah.

b. Kepada Pembaca

1. Menambah informasi dan pengetahuan pembaca tentang pelayanan yang baik dari PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967.
2. Sebagai masukan dan acuan, serta bahan pertimbangan kegiatan praktek kerja lapangan selanjutnya.

1.4. Metode Penulisan

1.4.1. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer yang dibutuhkan adalah implementasi standar operasional prosedur oleh karyawan PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967.

b. Data Sekunder

Data sekunder yang dibutuhkan meliputi :

1. Persyaratan klaim asuransi
2. Standar Operasional Prosedur Klaim Asuransi Kecelakaan diri
3. Contoh kasus klaim asuransi kecelakaan diri

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data primer diambil dengan teknik observasi yaitu dengan mengamati kegiatan-kegiatan pelayanan klaim asuransi yang dilaksanakan pada perusahaan. Dan juga dengan metode wawancara yaitu melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang terkait dalam permasalahan pelayanan klaim asuransi kecelakaan diri.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui studi literatur dan internet. Dalam penelitian kepustakaan ini dilakukan identifikasi buku dan literatur yang berkaitan dengan ruang lingkup materi penelitian yaitu buku-buku yang berkaitan dengan asuransi. Kemudian dapatkan sumber daya dari Internet untuk melengkapi bagian teknis tertentu.

1.5. Metode Analisis

Metode analisis pada laporan praktik kerja lapangan ini menggunakan metode analisis deskriptif yaitu metode yang menggambarkan atau mendeskripsikan atau menjelaskan situasi yang berkaitan dengan laporan ini.

1.5. Waktu dan Lokasi Magang

Kegiatan magang ini dilaksanakan dalam waktu 2 bulan terhitung mulai tanggal 8 februari 2021 sampai dengan 5 april 2021. Berikut lokasi PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda: Jl. Gajah Mada No.10 RT.030/01, Kel. Lebak Bandung, Kec. Jelutung, Jambi 36135. Telp: 0741-3601087.



Gambar 1.5. Peta Lokasi Magang

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

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

BAB III : PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menguraikan gambaran tentang perusahaan, sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi dan prosedur pelayanan klaim asuransi pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Jambi.

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

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