

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, manusia harus mampu mempersiapkan diri untuk peristiwa masa depan secara ekonomi. Praktek asuransi atau bisnis asuransi memudahkan masyarakat untuk mempersiapkan dan merencanakan kehidupan masa depannya. Ada banyak masalah dalam proses klaim hal ini terjadi agar pelanggan tidak mendapatkan keuntungan yang layak diterimanya ini mungkin diperoleh karena prosedur dan persyaratan yang tidak tepat. Jadi klien harus memahami polis asuransi dengan cermat, seperti manfaat asuransi, ketentuannya apa dan berapa banyak yang ditanggung oleh asuransi? Pertanggung jawaban persyaratan untuk mengajukan klaim dan sampai berakhirnya pertanggung jawaban klaim. Karakter agen sangat penting dalam proses ini, agen harus menjelaskan dan komunikasikan secara detail apa yang termasuk dalam kebijakan. Calon pelanggan juga berhak menanyakan tentang prosedur pengajuan klaim.

Menurut Latumaerissa (2011) menyatakan bahwa asuransi adalah sebuah persetujuan dan perjanjian antara pihak yang tetanggung dengan membayar premi terhadap pihak perusahaan agar mendapatkan perlindungan atas keinginan, kerusakan, atau keuntungan yang di harapkan yang tidak pasti akan terjadi dimasa yang akan datang.

Dengan adanya pelayanan yang baik akan mendapatkan "*feedback*" yang positif dari konsumen yang dapat bermanfaat bagi perusahaan dan mandapatkan keuntungan maksimal. dengan itu layanan yang merupakan sebuah aktifitas atau

kegiatan yang menguntungkan antar sesama belah pihak. dalam pelayanan jasa hal utama yang harus diperhatikan pada saat memberikan jasa adalah bagaimana perusahaannya yang bisa melayani konsumen dengan baik.

Perusahaan Asuransi AJB Bumiputra 1912 Cabang Askum Jambi memberikan jaminan berupa terhadap konsumen selama Masa kontrak premi satu tahun dan dijamin oleh asuransi sampai masa satu tahun berakhir maka akan dilakukan kontrak baru. lalu kapan pun di antara mereka atau tanggungan mereka (misalnya keluarga) mengalami resiko, maka mereka akan diberikan kompensasi dari dana yang di simpan. Fungsi utama dari asuransi adalah dapat digunakan untuk membiayai kebutuhan serta pembangunan, di samping bermanfaat bagi masyarakat yang berpartisipasi dalam bisnis asuransi. asuransi bertujuan memberikan perlindungan atau proteksi atas kerugian keuangan yang di timbulkan oleh peristiwa yang tidak terduga.

AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Jambi merupakan kantor yang melayani klien yang bersifat kumpulan, Asuransi AJB Bumiputera 1912 Cabang Jambi mamberikan layanan seperti pendaftaran asuransi klaim asuransi, pendaftaran asuransi jiwa AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Jambi, asuransi pendidikan, dan banyak produk asuransi AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Jambi lainnya. Asuransi AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Jambi saat ini juga telah menyediakan pengelolaan asuransi syariah dan asuransi asper. AJB Bumiputera 1912 Korporasi Cabang Jambi menyediakan berbagai produk yakni :

1. Asuransi jiwa kumpulan program perlindungan karyawan (Anggota) rancangan ekawarsa plus kecelakaan diri,
2. Asuransi jiwa kumpulan ekawarsa plus kecelakaan diri khusus untuk mahasiswa dan
3. Asuransi jiwa kumpulan rancangan cicilan bulanan koperasi serta dengan produk asuransi yang sangat luas.

AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Jambi bertujuan untuk meringankan beban masyarakat untuk mencapai keinginan mereka melalui layanan finansial serta untuk memenuhi kebutuhan setiap masyarakat di Jambi dan di seluruh Indonesia. dengan berbagai layanan-layanan produk jasa yang diberikan AJB Bumiputera 1912 korporasi Cabang Jambi menjaga reputasi sebagai perusahaan asuransi yang ada di Indonesia.

1.2 Masalah Pokok Laporan

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka masalah pokok laporan tugas akhir ini sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur layanan klaim nasabah AJB Bumiputera 1912 Divisi Korporasi Jambi?
2. Bagaimana kendala dan tantangan pelayanan nasabah AJB Bumiputera 1912 Divisi Korporasi Jambi?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.3.1 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan kegiatan magang ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan gambaran umum mengenai keadaan tempat penulis melakukan magang.
2. Untuk mengetahui prosedur layanan pengajuan klaim nasabah AJB Bumiputera 1912 Korporasi Cabang Jambi.
3. Dan untuk mengetahui kendala layanan pengajuan klaim nasabah AJB Bumiputera 1912 Korporasi Cabang Jambi untuk menggambarkan pertimbangan oleh layanan terhadap nasabah.

1.3.2. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan kegiatan magang ini adalah sebagai berikut :

- a) Dalam penulisan laporan tugas akhir ini untuk menambah pengalaman dan keterampilan bagi saya juga masyarakat akan tingkat prosedur layanan klaim nasabah asuransi di dalam penulisan laporan tugas akhir.
- b) Menambah pengalaman kerja sebagai modal selanjutnya.
- c) Bagi AJB Bumiputera 1912 Korporasi Cabang Jambi sebagai mana menginformasikan dalam peningkatan layanan terhadap kinerja pegawai dan menentukan kebijakan dalam mencapai produktifitas kinerja layanan. Serta untuk memuaskan nasabah untuk mempertahankan layanan serta mendapatkan keuntungan dimasa mendatang.
- d) Bagi akademis ini dapat digunakan untuk rujukan mengenai layanan nasabah asuransi dalam meningkatkan kemampuan kinerja pegawai.

1.4 Metode Penulisan

1.4.1. Jenis dan sumber data

Jenis sumber data dalam laporan ini adalah dengan metode data primer dan sekunder :

1. Data primer merupakan data yang didapatkan dan dikumpulkan secara langsung dari objek penelitian, data ini diperoleh dari hasil wawancara yang di sampaikan pimpinan kantor AJB Bumiputera 1912 Korporasi Cabang Jambi.
2. Data Sekunder merupakan data yang sudah diolah atau telah di sediakan di kantor AJB Bumiputera 1912 Korporasi Cabang Jambi. salah satu data yang di dapatkan dengan mengunjungi *website* dari situs-situ pelayanan nasaba asuransi jiwa.

1.4.2. Metode pengumpulan data

Untuk menjawab masalah laporan, maka diperlukan data yang lebih akurat dalam penulisan tugas akhir dengan mendapatkan data secara fakta dan akurat. dengan berapa metode yang dapat dilakukan:

- 1) Metode Observasi (pengamatan)

Obsevasi adalah salah satu kegiatan dalam melakukan pengamatan langsung suatu sistem kerja secara langsung guna untuk menemukan informasi mengenai objek tersebut, yakni mengenai layanan nasabah asuransi jiwa dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat.

2) Arsip (laporan berdasarkan data tertulis)

Dalam metode ini penulis memperoleh data berdasarkan dokumen-dokumen, dan buku.

3) Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang berlalu dokumen berbentuk tulisan, gambaran atau karya menumental dari seseorang lainnya.

4) Wawancara

Dalam metode ini penulis memperoleh data berdasarkan wawancara yang disampaikan secara langsung oleh pimpinan kepala cabang dan bahan yang telah di sediakan oleh kantor.

5) Studi Pustaka

Studi pustaka yang di lakukan melalui pengamatan data dengan cara membaca, mempelajari, mengutip serta mengumpulkan rangkuman buku atau internet yang berkaitan dengan masalah laporan ini.

1.4.3. Metode Analisis

Metode analisi yang digunakan dalam laporan ini adalah dengan metode deskriptif kualitatif adalah metode analisis dengan terlebih dahulu mengumpulkan data yang di dapat dari hasil laporan berupa fakta-fakta verbal. laporan kualitatif biasanya menggunakan wawancara dan observasi partisipatoris sebagai intrumen pengumpulan datanya. hasil wawancara yang berupa rekaman audio atau video perlu di transkrip guna keperluan analisis.

1.5. Waktu dan Lokasi Magang

Waktu dan lokasi magang dilaksanakan mulai pada tanggal Senin 8 february 2021 pada pukul 08:00 WIB sampai dengan selesai. lokasi magang ini dilaksanakan di AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Jambi jln. Sri soedewi No. 05 Telanai Pura Jambi. mahasiswa memiliki kegiatan untuk mempelajari secara lebih jelas serta proses berlangsungnya dalam dunia kerja secara nyata dengan mengambil kuliah magang kerja. mahasiswa banyak mendapat pengajaran dan pengalaman sesuai dengan apa yang di dapat selama kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan magang ini. penulis jabarkan sistematika pembahasan guna mempermudah memahami penulisan dalam laporan ini, yang terbagi jadi empat bab dan memiliki beberapa sub bab serta diberikan penjelasan serta secara rinci. sistematika penulisan dalam laporan yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini membahas tentang latar belakang pemilihan judul, masalah pokok plaporan. tujuan dan manfaat penulisan, serta sistematika pembahasan sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang inovatif.

BAB II : TUNJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan mengenai tentang definisi-definisi dari beberapa parah ahli dan kerangka teoritis untuk mendukung penulisan laporan tugas akhir.

BAB III : PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum Instansi, visi dan misi, filsafah bumiputera, nilai-nilai dasar, kedudukan perusahaan/instansi, tahap pelayanan penjualan AJB Bumiputera 1912, produk asuransi, premi dan masa kontrak, struktur instansi, tugas pokok dan fungsi, pembahasan, dan kendala pelaksanaan magang.

BAB IV : KESIMPULAN

Pada bab ini penulis menarik kesimpulan berdasarkan uraian kegiatan-kegiatan magang atas tujuan yang telah dilakukan, kemudian penulis memberikan saran bagi pihak yang berkepentingan.