

BAB I

Pendahuluan

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Bisnis asuransi saat ini sangat diminati oleh berbagai kalangan, Karena selain menguntungkan bisnis ini juga bermanfaat bagi seseorang yang merencanakan keuangan untuk bekal dimasa yang akan datang. Apalagi dilihat dari kondisi bangsa Indonesia, perlindungan terhadap kondisi ketidak pastian akhir – akhir ini sudah semakin disadari oleh masyarakat sebagai kebutuhan. Kondisi ketidak pastian tersebut adalah suatu resiko bagi masyarakat yang datangnyaa tidak terduga yang pada umumnya dapat membawa dampak kerugian finansial dan salah satu dari sekian banyak resiko tersebut adalah meninggal dunia.

Pengalaman menunjukkan bahwa resiko meninggal dunia merupakan resiko paling penting untuk diantisipasi. Kondisi seperti ini yang mendorong masyarakat untuk berusaha mendapatkan jaminan demi kelangsungan hidup di era yang makin maju. Jaminan yang dibutuhkan antra lain : jaminan kesehatan, pendidikan dan kecelakaan. Guna memberikan jaminan tersebut saat ini tidak sedikit badan/lembaga pemberi jaminan pertanggungan yaitu lembaga asuransi. Indonesia banyak bermunculan perusahaan yang bergerak dibidang asuransi jiwa dan salah satunya adalah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912. persaingan memperebutkan pasarpun semakin ketat, mulai dari menawarkan produk – produk yang bagus, pemasangan iklan dimana – mana baik media cetak, maupun elektronik dan yang paling penting adalah meningkatkan pelayanan pada nasabahnya. Bagi Bumiputera, iklim kompetisi ini meniupkan semangat baru; karena makin menegaskan perlunya komitmen, kerja keras, dan profesionalisme.

Namun berbekal pengalaman panjang melayani rakyat Indonesia berasuransi hampir seabad, menjadikan Bumiputera bertekad untuk tetap menjadi tuan rumah di negeri sendiri, menjadi asuransi Bangsa Indonesia sebagaimana visi awal pendirinya. Bumiputera ingin senantiasa berada di benak dan di hati rakyat Indonesia. Asuransi Jiwa Bersama salah satu perusahaan asuransi yang berkehendak besar dalam meraih pangsa pasar. Guna menjadi perusahaan yang terpercaya dan

dipilih untuk memberikan solusi bagi kebutuhan asuransi maka Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera selalu berusaha menjalankan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya.

Realita menunjukkan bahwa pengguna jasa sangat mengharapkan sekali akan tingginya mutu pelayanan. Bahkan untuk sektor bisnis saat ini berlaku prinsip

”Pelanggan bersedia untuk membayar mahal asalkan pelayanan yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan”. Kondisi demikian merupakan suatu peluang yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh pelaku bisnis. Namun hal ini baru bisa terealisasi apabila para pelaku bisnis dapat mengakomodasikan harapan dari konsumennya. Semua ini baru akan tercapai apabila kita memahami kata kuncinya yaitu Mutu Pelayanan. Tingginya mutu pelayanan ini akan menciptakan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya akan membentuk daya saing yang berkelanjutan.

Maka dalam hal ini AJB Bumiputera 1912 harus meraih peluang usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan pada nasabah yang selalu menginginkan pelayanan yang baik dan memuaskan. Tingkat pelayanan dapat memicu budaya jual agar pemasaran dapat lebih berhasil. Agar perusahaan bisa meraih sukses, budaya pelayanan yang berkualitas harus dibangun dan ditingkatkan di semua level serta dijadikan citra dan reputasi perusahaan. Untuk meningkatkan kualitas serta keberhasilan yang ingin dicapai oleh AJB Bumiputera 1912 selain upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan pada nasabah juga perlu diketahui cara – cara AJB Bumiputera jambi dalam memberikan pelayanannya pada nasabah. Dalam hal ini pegawai dan juga penagih harus berusaha dengan baik dalam meningkatkan pelayanan bagi nasabahnya. Penagih dan pegawai harus berkomunikasi dengan baik karena mereka yang biasa berhadapan langsung dengan para nasabah.

1.2 MASALAH POKOK LAPORAN

1. Bagaimana penerapan strategi peningkatan mutu pelayanan Klaim pada AJB Bumiputera
2. Apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan penerapan strategi peningkatan mutu pelayanan Klaim AJB Bumiputera

1.3.TUJUAN DAN MANFAAT PENULISAN

1.3.1 Tujuan Penulisan Laporan

1. Untuk menjelaskan bagaimana penerapan strategi peningkatan mutu pelayanan Klaim pada AJB Bumiputera
2. Untuk menjelaskan apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan penerapan strategi peningkatan mutu pelayanan Klaim AJB Bumiputera

1.3.2 Manfaat penulisan

1. Manfaat bagi perusahaan
Perusahaan dapat lebih mengetahui pentingnya mutu pelayanan pada nasabah
2. Manfaat bagi pembaca
Pembaca jadi mengetahui mutu pelayanan pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Pemasaran Asuransi Jiwa Korposi Jambi.
3. Manfaat bagi penulis
Untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh sebutan professional Ahli Madya (A.Md) pada jurusan manajemen pemasaran, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi.

1.4 Metode penulisan

1.4.1 JENIS DATA

1. Data primer adalah data yang diperoleh dari wawancara secara langsung kepada karyawan yang bekerja AJB Bumiputera.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber lain sebagai data pendukung yang diperoleh dari lapangan. Data sekunder merupakan sumber data yang sudah tersedia baik melalui media cetak ataupun media elektronik. Media cetak yang dapat dijadikan sumber pada penelitian ini adalah buku profil perusahaan. Sementara sumber dari media elektronik, yaitu mengunjungi situs-situs tertentu terkait PT.bumi putra.

1.4.2 Metode pengumpulan data

a) Wawancara

Metode pengumpulan data dengan Tanya jawab langsung dengan karyawan di AJB Bumiputera

b) Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan untuk merekam dan menyimpan berbagai data yang penting dari hasil kegiatan penelitian yang dilakukan penulis untuk mendapatkan gambar dan foto saat penelitian.

1.4.3 Metode Analisis

Analisa data merupakan tahap penting dan menentukan karena pada tahap ini penulis mengolah data. Adapun analisis data yang digunakan pada metode ini analisis data deskriptif, yaitu untuk mengadakan analisa seseorang penyelidik seharusnya lebih dahulu memiliki salah satu cara berfikir, cara penguasaan dengan titik tolak tertentu.

1.5. Waktu dan lokasi magang

1.5.1 Waktu Magang

Senin 8 Februari 2021

1.5.2 Lokasi Magang

Jl.SRI Soedewi No.05 Telanai Pura KANTOR BUMIPUTERA
1912 CABANG ASKUM

1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran yang jelas, berikut adalah sistematika penulisan dalam penelitian ini :

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang penjelasan – penjelasan yang menjadi landasan dalam praktek lapangan ini.

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan gambaran dan sejarah tentang perusahaan, visi misi dan struktur organisasi AJB Bumiputera 1912 Kantor Pemasaran Asuransi Jiwa Korposi Jambi.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Laporan ini ditutup dengan kesimpulan dan saran.