

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera adalah perusahaan asuransi jiwa nasional milik bangsa Indonesia yang pertama dan tertua. Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera memberikan jaminan terhadap konsumen selama masa kontrak premi selama satu tahun yang dijamin oleh perusahaan sampai berakhir kontrak. Produk yang ditawarkan di Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera memiliki berbagai macam produk asuransi yaitu asuransi kematian, Asuransi kecelakaan atau akibat, Asuransi yang sifatnya *saving/simpanan* seperti produk idaman, program asuransi yang memberikan jaminan layanan hari tua atau pensiunan dan resiko kematian.

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 antara 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 pasar pun 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 2 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 mengkomodasikan 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. Kondisi demikian merupakan suatu peluang yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh pelaku bisnis.

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.

Asuransi jiwa bersama (AJB) Bumiputera membangun komitmen dan kepercayaan nasabah dengan meyakinkan pelanggan dan membuktikan bahwa perusahaan ini telah berpengalaman dan diakui sebagai perusahaan terbaik di Indonesia, ini dibuktikan dengan seringnya mendapatkan penghargaan Indonesia brand award. Seperti Tob brand award 2012 katagori asuransi jiwa, Top brand asuransi 2013 katagori asuransi jiwa, Top brand award 2014 katagori asuransi jiwa, Top brand award 2015 Top brand award 2016 unit link award 2016 (II) dan lain-lain (<http://ajb.bumiputera.com>, 2020).

Menurut Syauckani (2004) implementasi merupakan suatu rangkaian

aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana diharapkan. Rangkaian kegiatan tersebut mencakup, Pertama persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. Kedua, menyiapkan sumber daya guna menggerakkan kegiatan implementasi termasuk didalamnya sarana dan prasarana, sumber daya keuangan dan tentu saja penetapan siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijaksanaan tersebut. Ketiga, bagaimana menghantarkan kebijaksanaan

Berdasarkan pandangan tersebut diketahui bahwa proses implementasi kebijakan sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan administratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat untuk menetapkan arah agar tujuan kebijakan publik dapat direalisasikan sebagai hasil kegiatan pemerintah.

Erwin Suryatama (2014) mendefinisikan bahwa mutu adalah gambaran karakteristik langsung dari suatu produk. Kualitas bisa diketahui dari segi bentuk, penampilan, performa suatu produk, dan juga bisa dilihat dari segi fungsinya serta segi estesisnya.

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Jadi, mutu pelayanan adalah usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Suatu Produk atau jasa dikatakan bermutu atau berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada pelanggan atau pemakai. Mutu meliputi produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana mutu adalah suatu yang bersifat dinamis.

1.2. Masalah Pokok Laporan

1. Apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi dalam upaya implementasi mutu pelayanan jasa pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera guna meningkatkan kepuasan klaim
2. Bagaimana penerapan implementasi mutu pelayanan jasa pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera guna meningkatkan kepuasan klaim.

1.3. Tujuan Dan Manfaat Penulisan

1.3.1. Tujuan Penulisan Laporan

1. Untuk menjelaskan bagaimana penerapan implementasi mutu pelayanan jasa pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera guna meningkatkan kepuasan klaim.
2. Untuk menjelaskan apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi dalam upaya penerapan implementasi mutu pelayanan jasa pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera guna meningkatkan kepuasan klaim

1.3.2. Manfaat Penulisan

1. Bagi akademis
Manfaat penulisan laporan ini untuk menerapkan pengaturan yang diperoleh selama magang, serta menggali informasi tentang peningkatan produksi terhadap nasabah bumiputera.
2. Bagi perusahaan
Penulisan tugas akhir ini diharapkan kedepannya untuk PT Bumiputera untuk lebih fokus untuk meningkatkan jumlah nasabah perusahaan
3. Bagi administrasi
Tujuan dari penulisan tugas akhir ini untuk mendapatkan gelar A.MD.

1.4. Metode penulisan

1.4.1. Jenis data

1. Data primer adalah data yang diambil atau dihimpun langsung oleh penulisan, penelitian ini sumber data primer diambil atau dihimpun langsung dari koperasi PT bumiputera telanai jambi dengan mewawani

carai pihak-pihak terkait

2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber lain sebagai data pendukung yang diperoleh dari lapangan. Data sekunder merupakan sumber data yang dapat diakses melalui media cetak atau media elektronik. Media cetak yang dapat dijadikan penelitian ini adalah laporan penelitian sebelumnya. Jurnal-jurnal yang telah diterbitkan baik itu kertas atau makalah materi dalam berupa slide oleh institusi.

1.4.2. Metode pengumpulan data

Untuk menjawab laporan tugas akhir memerlukan data yang akurat dikantor PT Bumiputera. Metode yang digunakan harus sesuai dengan obyek yang akan ditulis. Dalam laporan tugas akhir ini penulisan menggunakan beberapa metode.

a) Observasi

Observasi adalah yang dilakukan penulis untuk melakukan penelitian secara langsung untuk mendapatkan informasi dan permasalahan yang diteliti. Dalam pengumpulan data terdapat aktifitas kerja, pengetahuan, sosial dan objek penelitian.

b) Wawancara

Wawancara adalah salah satu metode yang digunakan penulis untuk mendapatkan keterangan pendapat secara lisan. Seorang responden dengan berbicara langsung mengenai implementasi mutu pelayanan PT bumiputera telanai jambi.

c) Dokumentasi

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

1.4.3. Metode analisis

Analisis data dalam laporan ini menggunakan metode deksriptif,dimana menulis melaporkan kegiatan mengenai peningkatan asuransi terhadap nasaba PT bumiputera 1912 cabang askum jambi berdasarkan dari pengamatan selama magang.

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

Sistematika penulisan memberikan gambaran yang jelas tentang maksud dan tujuan penulisan. Secara garis besar masing-masing bab mencakup hal-hal berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

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

BAB II: TINJAUN PUSTAKA

Di bab ini diuraikan tentang pemikiran dan teori yang melandasi dilakukanya penelitian

BAB III: PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang deskripsi kegiatan, jadwal kegiatan, kendala permasalahan magang, serta cara mengatasi kendala pelaksanaan magang.

BAB IV: Kesimpulan

Laporan ini ditutup dengan kesimpulan

