

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 LATAR BELAKANG

Pada masa globalisasi ini, Indonesia sebagai negara berkembang telah mengetahui istilah “ASURANSI”, bahkan tidak sedikit diantaranya yang telah menjadi pemegang polis asuransi. Meskipun demikian harus diakui bahwa dalam persentasi jumlah pertanggungan masih sangat kecil dibandingkan dengan jumlah penduduk. Ada beberapa faktor mengapa di Indonesia masih relatif sedikit yang masuk asuransi.

Salah satu faktor diantaranya ialah bahwa pada umumnya masyarakat di negara kita bagi belum mengetahui fungsi dan tujuan asuransi kehidupan pribadi, masyarakat, maupun negara.

Asuransi mempunyai fungsi yaitu sebagai mekanisme pengalihan resiko dengan membentuk dana. Masing-masing tertanggung memberi kontribusi yang seimbang dalam bentuk premi. Pemberian kontribusi yang seimbang berarti premi dibayar oleh masing-masing tertanggung. Fungsi lain dari asuransi ialah mendorong pertumbuhan pada bidang tertentu.

Dalam hal ini asuransi memegang peranan yang cukup penting dan sangat dirasakan bagi perusahaan itu sendiri dan masyarakat pada umumnya yang telah menjadi nasabah atau tertanggung pada perusahaan asuransi itu sendiri. Seandainya tidak ada asuransi, seseorang yang memiliki rencana untuk menanamkan modalnya dalam bidang tertentu ada kemungkinan akan dapat membatalkan rencananya, karena tidak ingin mendapatkan

resiko kehilangan seluruh investasi atau modalnya apabila terjadi sesuatu bencana yang tidak diharapkan kelak.

Peranan sebuah perusahaan asuransi jiwa dianggap penting sebab secara tidak langsung dapat mengganti ketidakpastian ekonomi, karena perusahaan ini menyiapkan dirinya untuk melayani kebutuhan seseorang, agar kehidupan ekonomi tidak putus dan dapat berlangsung terus. Dengan jalan memberikan santunan kepada ahli waris yang ditunjuk oleh pemegang polis, apabila pemegang polis mengalami resiko hidup atau kematian.

Karena peranan asuransi semakin berkembang, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih jelas bagaimana kerja operasional dari pada perusahaan asuransi tersebut, termasuk penanganan administrasi perusahaan yang menunjang terhadap setiap kegiatan yang ada di perusahaan asuransi itu sendiri.

Di dalam Praktek Kerja Lapangan ini, penulis memilih sebuah perusahaan asuransi jiwa sebagai tempat untuk menimba pengalaman dan untuk mengetahui lebih lanjut tehnik operasionalnya seperti tercantum pada judul laporan yaitu "Pelayanan Terhadap Nasabah di PT. Asuransi Jiwa Eka Life".

## 1.2 MAKSUD DAN TUJUAN

**Maksud** diselenggarakan program Kerja Praktek bagi Mahasiswa adalah :

1. Sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian akhir di IGI – LPKIG Bandung
2. Untuk menambah ilmu pengetahuan dalam bidang kesekretarian agar dapat diterapkan di lingkungan kerja pada masa yang akan datang.
3. Sebagai perbandingan antara teori dengan praktek di lapangan.

4. Untuk membandingkan antara teori yang dapat dibangku kuliah dengan praktek yang di lakukan di lapangan.
5. Agar terlatih dalam menghadapi masalah-masalah yang biasa timbul dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

**Tujuan** dilaksanakannya Kerja Praktek adalah :

1. Memberikan kesempatan kepada setiap mahasiswa/I untuk mengetahui, mendalami dan menerapkan ilmu yang di terima selama pendidikan.
2. Agar mahasiswa mendapatkan gambaran dan pengalaman secara jelas dalam menyelesaikan tugas-tugas.
3. Agar mahasiswa memperoleh pengetahuan yang lebih bermanfaat dari bekal pengetahuan yang telah dimiliki.
4. Untuk mengetahui sampai sejauh mana kemampuan mahasiswa dalam mempraktekkan dan menerapkan yang telah didapat dibangku kuliah.
5. Agar mahasiswa dapat mengembangkan pengetahuan yang telah didapat dibangku kuliah dalam kerja nyata yang sesungguhnya.

### **1.3 METODEODOLOGI PENELITIAN**

Metoda pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penyusunan laporan ini adalah :

- a. Pengamatan / Observasi

Metoda observasi adalah suatu metoda dimana penyusun secara langsung terjun ke lapangan untuk mendapat masukan-masukan mengenai laporan-laporan yang akan di susun.

b. Wawancara / Interview

Metoda interview adalah suatu metoda dimana penyusun berkomunikasi langsung dengan seseorang untuk mendapat informasi tentang laporan yang di buat.

c. Study Kepustakaan / Literatur

Metoda literatur adalah mengadakan studi kepustakaan dengan cara memperoleh data-data secara teoritis dari buku-buku dan bahan-bahan bacaan dan lainnya yang erat dengan topik pembahasan.

#### **1.4 PEMBATAAN MASALAH**

Dalam penyusunan laporan ini penulis tidak menguraikan semua permasalahan yang ada, mengingat banyaknya bagian-bagian yang ada maka penulis mencoba membatasi hal-hal sebagai berikut :

1. Permohonan nasabah baru
2. Proses penanganan nasabah baru
3. Pembayaran premi asuransi
4. Pencatatan atau pengadministrasian nasabah baru

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Dalam penyusunan laporan ini penulis menuangkan uraian-uraian dalam sebuah kerangka dasar. Hal ini dimaksudkan agar penulis tidak terlalu mendapat kesulitan dalam menjabarkan uraiannya. Secara sistematis kerangka dasar tersebut berisi :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Membahas mengenai Latar Belakang, Maksud dan Tujuan, Metodeologi Penelitian, Pembatasan Masalah, Sistematika Penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Membahas mengenai Arti Pelayanan Nasabah, Manfaat Peningkatan Mutu Pelayanan Nasabah, Pelayanan Nasabah Melalui Telepon.

### **BAB III : DATA HASIL PENELITIAN**

Membahas mengenai Sejarah Singkat Eka Life, Struktur Organisasi, Bidang Usaha, Permohonan Nasabah Baru, Proses Penanganan Nasabah Baru, Pembayaran Premi Asuransi, Pencatatan Nasabah Baru.

### **BAB IV : ANALISIS HASIL PENELITIAN**

Membahas mengenai pengamatan, penyusunan tentang Menangani Kebutuhan Nasabah, Memelihara Nasabah Agar Selalu Puas, Menangani Nasabah Yang Sulit.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Menyimpulkan tentang hasil penelitian yang dilakukan di PT. ASURANSI JIWA EKA LIFE, dilengkapi dengan beberapa saran yang diajukan untuk lembaga maupun perusahaan dimana praktek kerja dilaksanakan.