

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Saat ini asuransi masih belum dianggap perlu oleh sebagian besar masyarakat Indonesia. Penulis menemukan minimal tiga alasan mendasar mengapa orang enggan membeli asuransi ;

Pertama, asuransi belum dilihat sebagai kebutuhan hidup yang mendesak. Fokus perhatian saat ini adalah untuk mencukupi kebutuhan dasarnya karena rata-rata tingkat pendapatan masyarakat yang masih relatif rendah. Keadaan ini sesuai dengan teori *Abraham Maslow* yang menempatkan *security needs* (termasuk di dalamnya asuransi) pada tingkatan kedua setelah kebutuhan dasar. Memang agak sulit mengharapkan orang membeli asuransi jika untuk makan-minum dan kebutuhan sehari-hari saja masih belum dapat tercukupi.

Kedua, keadaan ekstrem lainnya yaitu asuransi sudah dipandang tidak diperlukan lagi. Pasalnya, kelompok orang ini sudah memiliki uang dan aset produktif banyak sekali. Jumlah harta yang berlimpah dan aset-aset produktif yang menghasilkan uang itu dipandang telah menjadi proteksi. Jadi asuransi tidak diperlukan lagi untuk menutupi risiko yang mungkin timbul.

Ketiga, manfaat asuransi belum dipahami. Termasuk dalam kelompok ketiga

ini orang-orang yang mengatakan membeli asuransi itu berarti meramalkan kematianya atau mereka yang mengatakan "Hidup dan mati itu di tangan Tuhan. Mengapa harus dipikirkan?" Kenyataannya, asuransi tidak mempersoalkan kematian itu. Masalah yang dicermati atau diantisipasi adalah persoalan setelah kematian tersebut dan dampaknya bagi orang-orang hidup yang terkait dengannya seperti pasangan hidup, anak, dan keluarga.

Asuransi adalah alat perlindungan dan penyelamatan dari berbagai kemungkinan risiko dalam kehidupan yang memang penuh risiko. Sebagian risiko itu bahkan bersifat pasti, dalam arti akan terjadi juga meski manusia berusaha menghindari atau menundanya dengan segala cara.

Kematian, sakit, penuaan, dan pensiun, adalah contoh dari risiko yang pasti terjadi. Di samping itu, masih banyak risiko lain yang belum tentu terjadi namun bisa terjadi sewaktu-waktu terhadap diri atau keluarga kita, seperti kehilangan barang berharga. Penyebabnya bisa bermacam-macam, misalnya perampokan, pencurian, kebakaran, dan kecelakaan. Semua kejadian itu akan memberikan dampak atau konsekuensi bagi kita atau keluarga kita, suka atau tidak, siap atau tidak, mau atau tidak. Salah satu konsekuensi dari risiko itu adalah timbulnya masalah keuangan keluarga.

Kita tentu sadar betul bahwa hidup itu memang mengandung risiko. Tak ada kehidupan yang bebas risiko, baik risiko alamiah atau pasti (meninggal, tua, sakit,

pensiun, dsb) maupun risiko tidak pasti (kecelakaan, kehilangan benda berharga, kecurian, dsb). Langkah berikutnya yang lebih penting lagi adalah mengantisipasi berbagai jenis risiko itu agar kita atau keluarga kita relatif siap secara keuangan bila musibah terjadi. Asuransi tidak bisa mengobati rasa sedih kehilangan orang yang sangat kita cintai. Kendati begitu, asuransi dapat menolong kita sekurang-kurangnya dari aspek finansial, untuk menghadapi dampak dari musibah.

Ambil contoh asuransi jiwa (*life insurance*). Namanya mungkin memberi persepsi keliru, yaitu melindungi jiwa seseorang. Tentu saja hanya Tuhan yang bisa melindungi jiwa seseorang. Jenis asuransi yang paling tua ini memberikan perlindungan terhadap pihak yang ditinggalkan (keluarga, ahli waris) bila seseorang meninggal dunia, baik secara tiba-tiba maupun karena usia. Perlindungan yang diberikan adalah dari sisi finansial. Namun, perlindungan finansial juga dapat memberikan dampak positif dari sisi psikologis dan sosial-emosional lainnya. Asuransi jiwa dapat memberikan rasa aman, dalam arti pihak yang ditinggalkan tidak harus merasa kehilangan semuanya. Sekurang-kurangnya mereka tidak sampai merasa kehilangan seluruh dukungan finansial dari orang yang meninggal dunia.

PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) atau yang lebih dikenal dengan Asuransi Jasindo adalah perusahaan yang bergerak dibidang Asuransi Umum dan merupakan salah satu BUMN yang memiliki performance dan kinerja usaha yang sangat baik. Asuransi Jasindo merupakan penggabungan antara PT Asuransi Bendasraya dan PT Umum International Underwriters (UIU) menjadi PT Asuransi Jasa Indonesia

(Persero) yang dikukuhkan melalui keputusan Menteri Keuangan No. 764/MK/IV/12/1972 tertanggal 9 Desember 1972 dan ditetapkan dengan Akta Notaris Mohamad Ali Nomor 1 tanggal 2 Juni 1973.

Sebagai salah satu BUMN terkemuka di Indonesia, seluruh saham Asuransi Jasindo dimiliki oleh Negara Republik Indonesia dan Asuransi Jasindo sampai dengan saat ini dengan kekuatan 89 Kantor Cabang di Indonesia & 1 Kantor Cabang Luar Negeri, memiliki pengalaman yang panjang serta matang dibidang Asuransi Umum dengan berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang prima guna memenuhi kepuasan pelanggan.

Meningkatnya laju pembangunan di Indonesia pada berbagai sektor kehidupan, mengundang pula semakin meningkatnya risiko yang dihadapi. Risiko ini dapat timbul dalam berbagai bentuk, seperti kerusakan alat - alat, terganggunya transportasi, rusaknya proyek hasil pembangunan dan lain-lain.

Hal-hal tersebut bila tak dipertimbangkan upaya perlindungan dari berbagai risiko dapat menimbulkan kerugian finansial yang tidak sedikit. Di samping itu, segala perkerjaan yang telah diselesaikan pun perlu dihindarkan dari kemungkinan risiko-risiko kerusakan.

Menghadapi risiko-risiko tersebut, PT. Asuransi Jasa Indonesia yang disebut Jasindo sebagai perusahaan asuransi milik negara menawarkan jasa perlindungan dalam bentuk - bentuk asuransi : Asuransi Kebakaran, Asuransi Gangguan Usaha

Akibat Kebakaran, Asuransi Kendaraan Bermotor, Asuransi Kecelakaan Diri, Asuransi Marine Cargo, Asuransi Rangka Kapal, Asuransi Pesawat Terbang, Asuransi Konstruksi, Asuransi Alat - Alat Berat, Asuransi Pemasangan Mesin, Asuransi Peralatan Elektronik, Asuransi Gangguan Usaha Akibat Kerusakan Mesin, Asuransi Pembusukan Stock, Asuransi Uang Dalam Pengangkutan, Asuransi Uang Dalam Lemari Besi, Asuransi Uang Di Ruang Kasir, Asuransi Mesin, Asuransi Kebongkaran, Asuransi Pesawat/Antena Televisi, Asuransi Tanggung Gugat, Asuransi Jaminan Kejujuran, Asuransi Atas Barang Milik Pribadi, *Boiler Pressure Insure, Freight Forwarder's Liability Insurance*, Asuransi Wisatawan, Asuransi Kaca, Asuransi Golf, Asuransi Deposan, Asuransi Mubaligh, Asuransi Keluarga, dan Asuransi Haji.

Seseorang yang akan membeli sebuah polis asuransi, misal asuransi kebakaran, sebelum menjadi pemegang polis si calon tertanggung tersebut akan di survey terlebih dahulu oleh surveyor dari perusahaan apa – apa saja yang akan calon tertanggung asuransikan. Disaat tertanggung mengalami kerugian dia dapat mengajukan klaim untuk melakukan penutupan asuransi tentunya dengan mengikuti beberapa tahapan proses yang sudah menjadi standar operasional prosedur di lingkungan PT. Asuransi Jasa Indonesia kantor cabang Bandung Korporasi.

Dengan melihat permasalahan diatas maka penulis merasa tertarik untuk menyajikan sebuah pengetahuan baru dalam bentuk tulisan yang didapat saat melakukan Kerja Praktek dengan judul **‘Proses Penutupan Asuransi Kebakaran Sesuai Iso Di Lingkungan PT. Asuransi Jasa Indonesia Kantor Cabang Bandung Korporasi ‘.**

1.2 . Tujuan Kerja Praktek

Adapun tujuan dari kuliah kerja praktek yang dilakukan penulis di PT. Asuransi Jasa Indonesia Kantor Cabang Bandung Korporasi adalah sebagai berikut :

- 1) Mengetahui proses penyelesaian klaim asuransi kebakaran pada PT. Asuransi Jasa Indonesia kantor cabang Bandung Korporasi.
- 2) Mengetahui prosedur ganti rugi pada penutupan asuransi kebakaran di lingkungan PT. Asuransi Jasa Indonesia kantor cabang Bandung Korporasi.
- 3) Mengetahui proses penutupan asuransi kebakaran sesuai ISO di lingkungan PT. Asuransi Jasa Indonesia kantor cabang Bandung Korporasi.

Selama ini dalam proses penutupan asuransi di Lingkungan PT. Asuransi Jasa Indonesia sering terjadi kekeliruan antara pihak tertanggung dan pihak penanggung, hal ini disebabkan karena pihak tertanggung biasanya kurang begitu mengerti dan paham prosedur penutupan asuransi secara mendetail.

Untuk mengatasi hal tersebut maka pihak asuransi memberikan penjelasan dan pemahaman kepada tertanggung, serta memberikan informasi secara detail

apabila terjadi perubahan mengenai aturan – aturan yang sudah disepakati sebelumnya, misal apabila terjadi perubahan *rate premi* dan lain – lain.

1.3 . Kegunaan Kerja Praktek

Penulis berharap hasil kerja praktek ini dapat memberikan informasi dan wawasan bagi mahasiswa dan siapa saja yang membacanya serta menambah khasanah kepustakaan khususnya di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia, Bandung.

1.4 . Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Pelaksanaan kuliah kerja praktek yang penulis lakukan bertempat di salahsatu perusahaan asuransi yang masih berstatus Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu di PT. Asuransi Jasa Indonesia yang berlokasi di Jl. Wastukencana No.10 Lt. I-II, Telp. 022-4231890 Fax. 022- 42311889 Bandung 40117.

Penulis merasa bersyukur diperbolehkan untuk dapat melakukan kuliah kerja praktek di perusahaan tersebut, karena PT. Asuransi Jasa Indonesia merupakan salahsatu BUMN yang terbilang cukup produktif dalam menjalankan kegiatan usahanya. Dalam pelaksanaan kuliah kerja praktek tersebut penulis ditempatkan Divisi Teknik sub-bagian Asuransi Kebakaran.

Mengenai waktu pelaksanaan kuliah kerja praktek, pihak perusahaan memberikan waktu selama empat minggu kepada Penulis untuk melakukan kegiatannya tersebut, yaitu terhitung sejak tanggal 05 Juli – 30 Juli 2010.

Perusahaan memberikan izin Pelaksanaan kuliah kerja praktek kepada penulis dengan ketentuan harus mengikuti jam dan hari kerja perusahaan. Hari kerja PT. Asuransi Jasa Indonesia berlangsung lima hari dalam seminggu, yaitu dari hari Senin hingga Jum'at, dan jam kerja perusahaan ini dimulai sejak pukul 08.00 – 17.00 WIB.

Tabel 1.4

Jadwal Kuliah Kerja Praktek