BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Banyaknya pertumbuhan perusahaan asuransi di Indonesia, membuktikan bahwa masyarakat Indonesia sadar akan pentingnya keselamatan jiwa. Seringkali musibah atau kecelakan diluar kendali dan pengetahuan manusia. Manfaat dari perusahaan asuransi tidak hanya dirasakan oleh pemegang polis, perusahaan, atau seluruh bagian yang terlibat didalam asuransi. Manfaat tidak langsung juga dapat dirasakan oleh masyarakat luas. Asuransi pada dasarnya berusaha mengurangi berbagai konsekuensi yang tidak pasti dari suatu keadaan yang merugikan seseorang, yang sudah diperkirakan sebelumnya sehingga biaya atau akibat *financial* dari kerugian tersebut menjadi pasti atau relatif pasti.

Salah satu jenis usaha asuransi yang ada di Indonesia adalah asuransi jiwa. Asuransi jiwa merupakan proteksi terhadap kerugian *financial* akibat hilangnya kemampuan menghasilkan pendapatan yang disebabkan oleh kematian, kecelakan, maupun lanjut usia. Perbedaan yang esensial antara asuransi jiwa dengan asuransi lainya adalah asuransi jiwa mempunyai fungsi perlindungan dan investasi. Perusahaan asuransi jiwa yang ada di Indonesia berlomba-lomba untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dengan selalu menciptakan berbagai terobosan terhadap produk-produk jasa asuransi yang berkualitas dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Mungkin sulit untuk mencegah terjadinya kecelakaan tapi yang

bisa dilakukan adalah mengantisipasi akibat yang muncul dari terjadinya risiko-risiko kecelakaan.

Mengapa asuransi dibutuhkan masyarakat? Itu adalah pertanyaan yang muncul dikalangan masyarakat. Senang dan susah, untung dan rugi, memang sudah ditakdirkan oleh Tuhan Yang Maha Esa menjadi bagian dari kehidupan manusia. Segala sesuatu dalam kehidupan mempunyai dua sisi yang tidak menyenangkan. Manusia umumnya terbuai oleh sisi yang menyenangkan dalam hidupnya sehingga sering lupa bahwa sisi yang tidak menyenangkan selalu dapat terjadi, hanya masalah waktu saja. Dalam kehidupan sehari-hari, kita tahu bahwa sisi yang tidak menyenangkan yang menimpa kita sering tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan atau tambahan biaya yang harus dikeluarkan. Rumah terbakar, keluarga sakit, mobil mengalami kecelakaan, dan lain sebagainya jelas akan berdampak pada kebutuhan dana atau hilangnya sumber nafkah bagi mereka yang terkena musibah tersebut. Dana dapat diperoleh dari berbagi sumber, bantuan keluarga, teman, atau pinjaman tetapi sumber-sumber tersebut jelas tidak pasti dan tidak dapat diandalkan. Asuransi merupakan solusi dan jawaban yang sederhana untuk mengatasi masalah tersebut. Mereka yang tidak ingin jatuh dan tertimpa tangga pula sebaiknya memegang prinsip “sedia payung sebelum hujan”. Artinya, bila anda ingin mendapat perlindungan dari musibah yang mungkin menimpa, maka asuransi akan memberikan jaminan terhadap kerugian yang mungkin menimpa anda.

Asuransi adalah sebuah transaksi yang tidak jelas waktu, kadar, ataupun kualitasnya. Karena sebuah jasa ataupun barang yang dihasilkan dari

pembayaran asuransi yang dilakukan oleh pelanggan tidak jelas akan di laksanakan atau diberikan kapan, dimana, dan berapa kuantitasnya. Contohnya seperti asuransi pendidikan atau beasiswa, beban asuransi terus-menerus dikenakan kepada pelanggan sedangkan keadaan pelanggan itu tidak jelas. Yaitu tidak jelas kapan pelanggan itu sakit, meninggal, atau membutuhkan dana asuransi tersebut.

Pada PT Jiwasraya terdapat beberapa jenis klaim yakni klaim ekspirasi, klaim penebusan, klaim tahapan, klaim berkala, klaim anuitas dan klaim meninggal dunia. Klaim penebusan timbul jika polis sudah mempunyai nilai tunai, sedang pemegang polis memutuskan perjanjian asuransinya. Klaim tahapan terdiri dari beberapa jenis pembayaran klaim diantaranya klaim beasiswa untuk produk JS Prestasi, JS Prestasi Smart, Beasiswa Caturkarsa, Beasiswa Trikarsa, dimana pembayaran klaim ini dilakukan bertahap. Untuk klaim beasiswa, pemberian benefit dilakukan ketika premi selesai pada saat memasuki pembayaran berkala atau tahapan dana masuk sekolah diberikan dalam empat tahap dalam masa pembayaran premi dan beasiswa diberikan secara berkala setelah masa pembayaran premi, tanpa melihat apakah tertanggung masih hidup atau sudah tutup usia sampai akhir masa asuransi.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi, sebaiknya perusahaan asuransi memanfaatkan teknologi dengan baik. Proses klaim yang dilakukan secara manual akan memperlambat proses itu sendiri. Secara konseptual prosedur klaim *online* adalah sebuah layanan yang diberikan perusahaan kepada pemegang polis, kantor cabang, dan kantor perusahaan.

Dalam hal ini, yaitu memberi kemudahan akses pengguna terhadap informasi, dimana dan kapan saja, dengan mudah memperoleh informasi yang dibutuhkan secara lebih cepat. Apabila proses klaim tersebut dilakukan secara terkomputerisasi maka akan mempercepat proses tersebut. Ketika proses klaim dilakukan secara *online*, maka dapat mencari informasi yang di inginkan baik oleh pemegang polis, maupun oleh perusahaan tersebut tanpa membutuhkan waktu yang lama.

Permasalahan lain yang sering terjadi adalah pencairan klaim tidak bisa di lakukan dengan alasan permohonan polis asuransi yang diajukan oleh pemegang polis ditolak oleh pihak asuransi dikarenakan diperlukan dokumen-dokumen pendukung yang harus diurus terlebih dahulu dan memakan waktu yang tidak sebentar. Kemudian dokumen pun telah lengkap, dan kembali menanyakan kelanjutan proses klaim ternyata belum dapat diproses karena masih diperlukan dokumen yang telah dilegalisir oleh Kelurahan dan Kecamatan. Kemudian di bulan berikutnya mendapat informasi lagi bahwa pihak Asuransi Jiwasraya bahwa klaim tidak dapat dibayarkan penuh sesuai jumlah sisa kredit (*outstanding balance*) karena membayar premi sebagian. Kemudian di akhir tahun 2008 klaim telah dibayarkan pihak Jiwasraya kepada BNI. Karena lamanya proses klaim maka saya tidak mau mempermasalahkan lebih lanjut. Yang penting semua sudah beres. Saya kemudian menghubungi bank kembali untuk mengurus pengambilan dokumen-dokumen yang dijaminkan. Tetapi ternyata bank belum bisa mengembalikan dokumen-

dokumen tersebut karena saya masih mempunyai tunggakan yang berasal dari bunga berjalan (www.detik.com, 7 Februari 2009).

Berdasarkan hal di atas maka penyusun laporan Kerja Praktek ini mengambil judul "**Tinjauan Atas Prosedur Pencairan Klaim Asuransi Beasiswa Pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office* (BG) ".**

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Adapun tujuan dilaksanakan kerja praktek ini adalah:

1. Untuk mengetahui Prosedur Pencairan Klaim Asuransi Beasiswa yang ada pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office* (BG).
2. Untuk mengetahui hambatan apa saja mengenai Prosedur Pencairan Klaim Asuransi Beasiswa yang ada pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office* (BG).
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan mengenai Prosedur Pencairan Klaim Asuransi Beasiswa yang ada pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office* (BG).

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

Adapun kegunaan dari dilaksanakannya kerja praktek ini adalah:

1.3.1 Kegunaan Praktis

Diharapkan dapat memberi informasi dan masukan sebagai kebijakan dalam pengambilan keputusan di PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office* (BG).

1.3.2 Kegunaan Akademis

Menambah wawasan dan pemahaman mengenai Prosedur Pencairan Klaim Asuransi Beasiswa pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office* (BG).

1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

1.4.1 Lokasi Pelaksanaan Kerja Praktek

Kuliah Kerja Praktek (KKP) ini dilaksanakan pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office* (BG) yang beralamat JL. K.H.Mustofa No.80.

1.4.2 Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek

Pelaksanaan kerja praktek dilaksanakan mulai tanggal 9 Juli 2015 sampai dengan tanggal 3 September 2015 dengan jadwal kegiatan kerja praktek setiap hari senin sampai hari jumat dari pukul 08.00 s/d 12.00 WIB dan 13.00 s/d 17.00 WIB.

Tabel 1.1

Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek

Keterangan	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des
	2015							
I. Persiapan								
1. Mengambil surat izin keterangan kerja praktek								
2. Survei kerja praktek								
3. Mengajukan diri untuk kerja praktek ke perusahaan								
II. Pelaksanaan								
1. Mengajukan surat izin kerja praktek								
2. Meminta surat pengantar perusahaan								
3. Kerja praktek								
III. Pelaporan								
1. Bimbingan dan Penyusunan								
2. Penyerahan Laporan								