BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Melakukan manajemen resiko berarti merencanakan masa depan dengan lebih sistematis, matang dan terencana. Kita semua menginginkan jaminan keamanan, kemakmuran dan kesehatan. Untuk mencapai semuanya itu, kita perlu membayar harganya dengan melakukan investasi dan juga proteksi terhadap harta benda kita. Asuransi merupakan salah satu mekanisme yang telah terbukti ampuh dalam melindungi aset paling berharga dari tiap individu. Memilih untuk berasuransi atau tidak adalah suatu pilihan. Kita mungkin tidak akan merasakan dampaknya sekarang mungkin setahun, dua tahun, lima bahkan sepuluh tahun kemudian kita baru menyadarinya. Bahkan mungkin pula, tanpa perlindungan, kehidupan kita akan tetap aman-aman saja. Semua bisa terjadi, tidak ada seorang pun yang tahu apakah resiko akan menjadi kenyataan atau tidak. Tetapi bagaimanapun, masa depan yang kita cita-citakan harus mulai dibangun dari detik ini juga. Dan berbicara masa depan, sangat erat kaitannya dengan kemampuan kita untuk mengelola resiko hari ini, esok dan seterusnya.

Akhir-akhir ini, kebutuhan akan jasa asuransi semakin dirasakan baik oleh rumah tangga maupun dunia usaha di Indonesia. Bagi rumah tangga, jasa asuransi merupakan sarana untuk menghadapi resiko kecelakaan, kematian, kehilangan atas benda yang dimiliki dan lain-lain. Sedangkan bagi dunia usaha, asuransi

merupakan sarana untuk menghadapi berbagai resiko seperti kebakaran gedung atau pabrik, hilangnya barang yang dikirim dan sebagainya yang sangat mengganggu kelangsungan hidup perusahaannya.

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) pasal 246 disebutkan bahwa tujuan asuransi adalah untuk mencegah setidak-tidaknya mengurangi resiko kerugian yang mungkin timbul karena hilang, rusak atau musnahnya barang-barang yang dipertanggungkan dari suatu kejadiaan yang tidak pasti. Selanjutnya dijelaskan pula bahwa asuransi adalah suatu perjanjiaan dalam hal penanggung membebankan premi dan mengikat diri suatu terhadap tertanggung untuk membebaskan dari kerugian. Dengan demikian asuransi merupakan hubungan hukum antara dua pihak yang terikat dalam suatu perjanjian yang mengakibatkan hak dan kewajiban antara "tertanggung" (*insured/assured*), yaitu pihak yang mempercayakan (mengasuransikan) miliknya terhadap suatu risiko yang mungkin terjadi dan "penanggung" (*insure/under*), yaitu pihak yang menerima pertanggungan. Pihak ini lazim disebut perusahaan asuransi.

Dalam dunia usaha, asuransi memegang peran penting terhadap perusahaan atau usahawan dari bahaya-bahaya yang datangnya dari luar dugaan, dipihak lain perusahaan asuransi bisa melangsungkan hidupnya melalui premi yang diterima dari tertanggung.

Namun adakalanya karena desakan ekonomi para nasabah tidak dapat melakukan pembayaran premi yang telah ditentukan oleh pihak asuransi sesuai dengan kesepakatan dua belah pihak sehingga para nasabah memutuskan untuk

menutup asuransi. Atas permintaan penutupan asuransi nasabah akan memperoleh pengembalian atas uang premi yang selama ini dibebankan oleh pihak asuransi yang jumlahnya telah ditetapkan pula oleh pihak asuransi. Pengembalian uang premi atas penutupan asuransi biasa disebut dengan penebusan polis asuransi.

PT Asuransi Jiwasraya (Persero) berdasarkan pengalaman selama ini percaya bahwa dapat melindungi nasabah dengan sebaik-baiknya melalui jasa pelayanan asuransi jiwa. Karena hanya perusahaan yang memiliki manajemen yang baik dan profesional serta berpengalaman yang mampu bertahan selama lebih dari satu abad yang mampu memberikan pelayanan dengan baik.

Pemilik atau pemegang saham tunggal PT Asuransi Jiwasraya (Persero) adalah Menteri Keuangan Republik Indonesia. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) merupakan perwakilan pemilik yang mempunyai wewenang untuk mengambil keputusan final mengenai perusahaan, termasuk didalamnya, yaitu mengenai Pengesahan Rencana Kerja dan Pengesahan Anggaran Perseroan.

Saat ini PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) adalah satu-satunya perusahan asuransi jiwa milik negara yang memberikan jaminan faedah, yaitu Asuransi hari tua, Meninggal Dunia, Kesehatan dan Kecelakaan baik dalam bentuk pertanggungan perorangan (*Individual Insurance*) maupun pertanggungan kumpulan (*Group Insurance*).

Seperti asuransi pada umumnya PT Asuransi Jiwasraya (Persero) juga memiliki kegiatan melayani nasabah atau masyarakat yang membutuhkan jasa

asuransi baik yang ingin mengikuti jasa asuransi ataupun mengajukan klaim asuransi contohnya penebusan polis asuransi. Penebusan polis asuransi ialah proses, perbuatan atau cara membayarkan sejumlah uang kepada pemegang polis jika perjanjian asuransinya dihentikan sebelum masa asuransi berakhir.

Menurut Iriany Pemilu Sari bagian seksi pertanggungan fenomena yang terjadi pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office* yaitu pada saat proses penembusan polis asuransi adanya prosedur yang terlewat dalam pencairan uang premi, prosedur yang terlewat itu terjadi pada bagian operasional yaitu pencocokan bukti setor dari pemegang polis asuransi kepada pihak PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office* yang mengakibatkan pencairan uang pemegang polis asuransi terhambat karena salah satu prosedur yang terlewat tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mengetahui tentang prosedur penebusan polis asuransi secara lebih jauh dan spesifik, maka penulis mengambil judul : **“ TINJAUAN ATAS PROSEDUR PENEBUSAN POLIS ASURANSI SEBELUM JATUH TEMPO PADA PT.ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) BANDUNG TIMUR *BRANCH OFFICE* ”.**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini penulis memilih topik Prosedur Penebusan Polis Asuransi. Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa inti dari fenomena permasalahan diatas yaitu :

Dalam proses penebusan polis asuransi, terjadi salah satu prosedur yang terlewat yaitu pada saat pencocokan bukti setor dari pemegang polis asuransi kepada pihak PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office* yang mengakibatkan pencairan uang pemegang polis terhambat.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang masalah tersebut, maka dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur penebusan polis asuransi pada PT Asuransi Jiwasraya (persero) Bandung Timur *Branch Office*.
2. Bagian-bagian mana saja yang terlibat dalam dalam proses penembusan polis asuransi pada PT Asuransi jiwasraya (persero) Bandung Timur *Branch office.*
3. Kendala kendala apa saja yang dihadapi dalam prosedur penebusan polis asuransi pada PT Asuransi Jiwasraya (persero) Bandung Timur *Branch Office*.

4. Bagaimana upaya penyelesaian permasalahan dalam prosedur penebusan polis asuransi pada PT Asuransi Jiwasraya (persero) Bandung Timur *Branch Office*.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan dan data untuk dipelajari guna penyusunan Tugas Akhir sesuai dengan judul Tinjauan atas Prosedur Penebusan Polis Asuransi yang telah diterapkan dan permasalah yang dikemukakan pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office.*

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Prosedur Penebusan Polis Asuransi pada PT. Asuransi Jiwasraya (persero) Bandung Timur *Branch Office*.
2. Untuk mengetahui bagian-bagian yang terlibat dalam Prosedur Penebusan Polis pada PT. Asuransi Jiwasraya (persero) Bandung Timur *Branch office.*

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis yang diperoleh dari penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pihak perusahaan diharapkan dalam hasil penelitian ini memberikan saran saran dan masukan beberapa nilai yang bermanfaat mengenai penebusan polis asuransi pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office.*
2. Bagi karyawan, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai alat informasi perangkat kinerja sehingga dapat digunakan dalam upaya memperbaiki kinerjanya.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan dan pengetahuan antara lain bagi :

1. Penulis

   Hasil kegiatan ini bermanfaat bagi penulis dalam yaitu kesempatan untuk menguji kemampuan diri dalam mengaplikasikan dan menganalisa ilmu serta kemampuan yang telah dimiliki.

2. Perusahaan

   Dapat dijadikan masukan dan bahan untuk mengevaluasi bagi pengembangan perusahaan dan sumbangan bagi manajemen perusahaan dalam menetapkan kebijakan mengenai prosedur penebusan polis.

3. Pihak Lain

   Sebagai sumber informasi yang dapat dipergunakan untuk referensi khususnya mengenai Prosedur Penembusan Polis Asuransi bagi para mahasiswa maupun pihak lain yang membutuhkan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penyusunan tugas akhir, penulis melakukan penelitian pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office* **y**ang berlokasi di Jl.P.H.Hasan Mustofa No.80 Bandung Telp (022) 7275641.

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

KEGIATAN	MARET 2012	APRIL 2012	MEI 2012	JUNI 2012	JULI 2012
Usulan Penelitian					
Pelaksanaan Penelitian					
Penulisan Laporan					
Bimbingan					
Persiapan Sidang Sidang					
Revisi Sidang					