

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era modern ini banyak masyarakat yang mengandalkan Transportasi baik transportasi dari laut, darat dan juga udara pastinya dengan ini banyak produsen transportasi untuk meningkatkan daya produksi, baik kendaraan roda dua, roda empat, ataupun bis antar kota. karena ini sejalan dengan kebutuhan masyarakat yang akan terus meningkat mengenai transportasi.

Dengan terus meningkat nya minat akan transportasi pastinya ini sejalan dengan daya volume kendaraan di jalan yang semakin meningkat pesat baik di darat, laut ataupun udara dengan hal ini jumlah kecelakaan yang timbul pun akan semakin meningkat disini lah perlu ada suatu peran asuransi dalam memberikan perlindungan bagi masyarakat.

Menurut Hasan (2004:7) “ketenangan dan kententramaan dapat dinikmati selama Melakukan aktivitas di samping risiko yang selama ini dikhawatirkan dapat dihindari atau paling tidak diminimalisir menjadi sesuatu yang tidak memberatkan jika suatu hari nantinya mendapatkan kerugian dalam aktivitas maka pilihan yang tepat terdapat pada istitusi bernama asuransi”.

Karena Asuransi mempunyai peranan yang sangat penting dalam memberikan kepastian perlindungan bagi manusia, baik bersifat komersial maupun non komersial, asuransi dapat memberikan proteksi dalam bentuk pendidikan,

kesehatan, hari tua, kematian maupun harta benda. Salah satu yang sangat penting dalam era globalisasi ini perlu adanya jasa asuransi. Hal inilah yang mendorong berkembang pesatnya perusahaan asuransi serta banyaknya masyarakat yang khawatir atas jaminan keselamatan hidupnya. Berdasarkan kenyataan tersebut, saat ini banyak bermunculan perusahaan-perusahaan asuransi yang menawarkan berbagai jenis polis sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan begitu banyaknya program yang ditawarkan tentunya menjadi daya tarik bagi calon nasabah yang ingin menggunakan jasa asuransi. Produk asuransi yang ditawarkan pun bervariasi mulai dari asuransi jiwa, kendaraan maupun asuransi terhadap properti ataupun bangunan.

Dengan ini banyaknya perusahaan asuransi di Indonesia salah satu perusahaan asuransi di Indonesia yang mempunyai produk dengan melihat kebutuhan masyarakat PT.Jasaraharja Putera yang merupakan anak perusahaan dari PT. Jasaraharja Badan Usaha milik negara (BUMN) ada beberapa produk unggulan yang ada di perusahaan ini JP-ASTOR, JP-ASPRI, JP-GRAHA, JP-ASKRED, JP-BONDING.

Salah satu produk di PT.Jasaraharja Putera kantor perwakilan Tasikmalaya yang mengenai asuransi kecelakaan diri (JP- ASPRI PLUS) yang memberikan santunan kepada yang tetanggung mengalami kecelakaan sehingga menyebabkan meninggal dunia, cacat tetap, cacat sementara atau memerlukan perawatan Rumah Sakit. Program ini menjamin apabila terjadi musibah dengan meringkan beban biaya berupa pemberian santunan. Selain itu, Manfaat yang di peroleh nasabah

adalah Ketika mengalami kecelakaan atau sakit. Ia akan mendapatkan kompensasi yang dibutuhkan untuk mengatasi kerugian keuangannya. Beupa pengurangan biaya keseluruhan atau Sebagian pelayanan kesehatan pada saat peristiwa sakit terjadi.

Perusahaan asuransi PT.Jasaraharja Putera kantor perwakilan Tasikmalaya memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik dalam melayani Nasabah termasuk dalam melayani klaim asuransi, karena kualitas pelayanan jasa ini akan menjadi tolak ukur bagi pelanggan jika mereka akan menggunakan pelayanan yang sama.

Menurut Hasan (2004:90) “klaim dari suatu perusahaan asuransi bertanggung jawab untuk memenuhi pembayaran uang sebagaimana yang dijanjikan oleh perusahaan dalam polis asuransi. Untuk memenuhi tanggung jawab perusahaan kepada para pemegang polis, ahli waris dan tertanggung”.

Proses klaim sendiri ialah proses dimana konsumen meminta ganti rugi kepada perusahaan asuransi terhadap kejadian tak terduga yang telah dialaminya. Dengan mengumpulkan bukti-bukti yang ada dari konsumen dan bukti tersebut adalah benar, maka setelah itu perusahaan asuransi akan membayar ganti rugi terhadap konsumen yang melakukan klaim.

Dengan penjelasan diatas maka penulis akan Melakukan penelitian Tugas Akhir ini dengan judul **“Prosedur Klaim polis asuransi kecelakaan pribadi (JP-ASPRI PLUS) Terhadap nasabah mengalami kecelakaan di PT.Jasaraharja Putera kantor perwakilan Tasikmalaya”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka dapat ditarik sebuah rumusan masalah yang akan dijelaskan lebih lanjut pada laporan tugas akhir ini, yaitu:

1. Apa Syarat syarat Pengajuan Klaim polis asuransi kecelakaan pribadi (JP-ASPRI PLUS) Terhadap nasabah mengalami kecelakaan di PT.Jasaraharja Putera kantor perwakilan Tasikmalya ?
2. Bagaimana Prosedur pengajuan Klaim polis asuransi kecelakaan pribadi (JP-ASPRI PLUS) Terhadap nasabah mengalami kecelakaan di PT.Jasaraharja Putera kantor perwakilan Tasikmalya ?
3. Apa Hambatan hambatan Klaim polis asuransi kecelakaan pribadi (JP-ASPRI PLUS) Terhadap nasabah mengalami kecelakaan di PT.Jasaraharja Putera kantor perwakilan Tasikmalya ?
4. Bagaimana Solusi Pengajuan Klaim polis asuransi kecelakaan pribadi (JP-ASPRI PLUS) Terhadap nasabah mengalami kecelakaan di PT.Jasaraharja Putera kantor perwakilan Tasikmalya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Identifikasi masalah yang penulis buat adapun tujuan melakukan penelitian ini di PT. Jasaraharja Putera yaitu:

1. Mengetahui Tentang syarat syarat Pengajuan klaim polis asuransi kecelakaan pribadi (JP-ASPRI PLUS).

2. Mengetahui Tentang prosedur pengajuan klaim polis asuransi kecelakaan pribadi (JP-ASPRI PLUS).
3. Mengetahui Tentang hambatan hambatan Ketika proses pengajuan klaim polis mengenai asuransi kecelakaan pribadi (JP-ASPRI PLUS).
4. Mengetahui Tentang solusi yang di dapatkan Ketika mendapatkan hambatan Melakukan pengajuan klaim polis asuransi kecelakaan pribadi (JP-ASPRI PLUS).

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan Penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis, sebagai bahan menambah wawasan penulis mengenai prosedur klaim polis asuransi kecelakaan pribadi (JP-ASPRI PLUS) DI PT.Jasa Raharja Putera kantor Perwakilan Tasikmalaya.
2. Bagi Universitas ,sebagai media informasi mengenai Prosedur Pengajuan klaim polis asuransi kecelakaan pribadi di PT.Jasa Raharja Putera Kantor Perwakilan Tasikmalaya.
3. Bagi mahasiswa, sebagai bahan referensi untuk Melakukan penulisan tugas akhir dan juga sebagai penambah wawasan mengenai prosedur klaim polis asuransi kecelakaan pribadi (JP-ASPRI PLUS).

1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT.Jasa Raharja Putera Kantor Perwakilan Tasikmalaya yang ber Alamat di Jl. Mohamad Hatta No.188a, Sukamanah, Kec. Cipedes, Tasikmalaya, Jawa Barat 46131 dan no telepon di (0265) 332156.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan Ketika penulis Melakukan kegiatan magang pada tanggal 1 Februari 2021 – 17 Maret 2021 ini dilakukan selama 30 hari kerja.

Tabel 1.1
Target Waktu Penelitian

No	Jenis kegiatan	Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pelaksanaan Magang																				
2	Pengajuan outline dan Rekomendasi Pembimbing																				
3	Bimbingan awal																				
4	Penyusunan Draft Awal																				
5	Revisi untuk menyelesaikan Tugas Akhir																				
6	Penyusunan Draft Akhir																				
7	Proses Bimbingan Untuk Menyelesaikan Tugas Akhir																				
8	Ujian Akhir dan revisi akhir Tugas akhir dan Pengesahaan tugas akhir																				