

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, manusia tidak bisa terhindar dari musibah, kecelakaan, dan bencana-bencana yang sewaktu-waktu bisa saja terjadi. Musibah tersebut dapat berupa kelumpuhan yang disebabkan oleh kecelakaan atau juga kematian yang di akibatkan oleh penyakit serta musibah yang lain seperti kehilangan harta benda yang disebabkan oleh bencana alam, kemalingan, kebakaran, ataupun penyebab-penyebab lainnya yang dapat memicu datangnya kerugian dalam segi ekonomi. Kejadian-kejadian yang tidak bisa diramalkan ini bisa saja datang menimpa manusia kapa dan dimana saja. Maka dari itu, manusia perlu persiapan untuk menghadapi resiko kerugian yang trjadi dimasa yang akan datang.

Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah manusia harus mencari pihak-pihak yang bersedia memikul resiko-resiko yang tidak terduga tersebut. *Precautionari motive* yaitu motif berjaga-jaga atau pencegahan sebagai penyangga terhadap peristiwa yang tidak dapat diramalkan. Dengan adanya jasa lembaga penjamin yang bersedia menjadi pemikul resiko tersebut, maka hidup manusia akan terasa lebih terjamin dalam melakukan aktivitasnya setiap hari. Dewasa ini sektor jasa telah mengalami perkembangan yang sangat signifikan, mulai dari jasa perhotelan, perbankan, penerbangan, pariwisata, hingga jasa asuransi. Saat ini jumlah perusahaan asuransi di Indonesia semakin menjamur serta kian berkembang dari waktu ke waktu. Baik itu yang ada di kota-kota besar maupun diberbagai wilayah lainnya. Manusia saat ini secara ekonomi diharuskan menyiapkan jaminan untuk hidupnya secara matang untuk

menghadapi resiko-resiko yang sulit seperti diatas jika menyimpannya dimasa yang akan datang, lembaga asuransi ataupun lembaga pertanggungan yang lainnya akan memudahkan seseorang untuk mempersiapkan serta merancang kehidupannya dimasa yang akan datang serta dapat memberikan perlindungan ekonomi dari sebuah peristiwa yang tidak terduga dimasa yang akan datang Anggraeni (2010).

Kesadaran berasuransi yang semakin besar tentu menarik untuk di cermati karena masyarakat semakin sadar akan berbagai resiko yang akan menimpa banyak hal seperti harta benda, nyawa, kesehatan bahkan usaha-usaha yang dimiliki. Selain dapat melindungi segala macam bentuk kerugian yang akan menimpa manusia dimasa depan, asuransi juga memiliki peran penting karena secara tidak langsung uang premi yang dibayarkan oleh nasabah kepihak perusahaan dapat membentuk sebuah investasi yang pastinya akan bermanfaat bagi kehidupan manusia itu sendiri. Manfaat pentingnya berasuransi selain ladang untuk berinvestasi yaitu asuransi bisa dijadikan sebagai salah satu cara alternatif untuk mengatur atau mengelola keuangan. Karena saat manusia memutuskan untuk berasuransi maka secara tidak langsung manusia tersebut dipaksa untuk menyisihkan beberapa dari penghasilannya agar bisa membayar premi asuransi. Asuransi memiliki banyak sekali manfaat baik yang dapat dirasakan dimasa yang akan datang, semakin dewasa seseorang ketika dia sudah mampu membangun lapangan pekerjaan sendiri, membangun bisnis, dan berkeluarga maka berasuransi merupakan salah satu hal yang paling dasar untuk melindungi itu semua. Karena tujuan utama dari berasuransi itu adalah pengalihan resiko-resiko yang akan terjadi di masa depan.

Setiap perusahaan apapun jenisnya serta bagaimanapun bentuknya, pasti membutuhkan sebuah arahan serta panduan untuk menjalankan tugas, fungsi dari setiap elemen yang terdapat diperusahaan tersebut, serta tanggungjawab terhadap

pelanggannya. *Standar Operating Procedur* (SOP) adalah sebuah sistem yang dirancang dan disusun untuk memudahkan, merapikan serta menertibkan pekerjaan yang ada diperusahaan tersebut. Begitupun di PT. Jasaraharja Putera, sebelum terjadinya Klaim nasabah perlu terlebih dahulu untuk memahami Standar Operasi Prosedur yang ada agar tidak terjadi penyelewengan atau kesulitan-kesulitan saat terjadi klaim. Klaim merupakan sebuah permintaan dari salah satu pihak yang mengadakan perjanjian atau ikatan, agar haknya terpenuhi. Menurut Anggraeni (2010) dalam permasalahan klaim, tidak sedikit pula terjadi kasus seperti hak serta manfaat yang seharusnya diterima tidak dapat dinikmati oleh peserta asuransi karena kurang memahami SOP serta adanya prosedur yang kurang lengkap atau tidak sesuai dengan perjanjian yang disyaratkan sehingga berdampak pada penundaan pencairan klaim bahkan sampai penolakan klaim.

PT. Jasaraharja Putera atau biasa disebut JP-Insurance merupakan anak perusahaan asuransi milik negara yaitu Jasa Raharja. Jasa Raharja adalah pemegang saham mayoritas dari sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi. JP-Insurance ini berdiri pada tahun 1993 yang bergerak pada bidang jasa asuransi seperti Asuransi kerugian serta *Surety Bond* (JP-Bonding), Asuransi Kendaraan Bermotor (JP-Astor), JP-Graha (Asuransi Kebakaran), JP-Asri (Asuransi Kecelakaan Pribadi), Asuransi Rangka Kapal, Asuransi Pengangkutan, serta Asuransi Rekayasa. Dengan berbagai macam produk unggulan yang dimiliki, JP-Insurance semakin memperbaiki kualitas pelayanannya guna menjaga loyalitas terhadap nasabahnya serta dapat bersaing dengan secara sehat dengan perusahaan asuransi lain di Indonesia yang semakin menjamur.

Oleh sebab itu, pemahaman peserta asuransi mengenai Standar Operasi Prosedur klaim serta dalam membaca polis harus diperhatikan karena peserta wajib mengetahui kejadian serta kondisi apa saja yang akan ditanggung oleh pihak asuransi dan yang tidak ditanggung, kemudian berapa besar biaya yang akan ditanggung oleh pihak asuransi. Dalam terjadinya klaim peserta asuransi dapat menuntut hak-hak berdasarkan perjanjian yang telah disepakati. Semua usaha yang berhubungan untuk menjamin hak-hak tersebut harus dihormati sepenuhnya sebagaimana dengan kesepakatan kedua belah pihak. Maka dari itu, peserta asuransi sangat penting untuk memahami Standar Operasional Prosedur yang ada di PT. Jasaraharja Putera cabang Bukittinggi jika terjadi kasus adanya peserta yang klaimnya tidak dibayarkan oleh perusahaan penanggung, karena peserta yang bersangkutan tidak memahami alur serta Standar Operasional Prosedur yang berlaku untuk proses penyelesaian klaim asuransi.

Berdasarkan permasalahan serta penjelasan yang telah diuraikan pada latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan kegiatan penelitian pada lembaga asuransi tersebut agar dapat mengamati dan melihat secara langsung bagaimana lembaga asuransi tersebut mengimplementasikan standar operasional prosedur saat terjadinya klaim. Maka dari itu penelitian ini diberi judul “Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengajuan Klaim Pada Asuransi PT. Jasaraharja Putera Cabang Bukittinggi”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang serta pembahasan diatas, maka penulis dapat mengambil sebuah perumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana implementasi Standar operasional prosedur (SOP) pengajuan klaim pada asuransi PT. Jasaraharja Putera Cabang Bukittinggi.

2. Apa saja kendala-kendala yang terjadi saat proses penerapan Standar operasional prosedur (SOP) pengajuan klaim pada asuransi PT. Jasaraharja Putera Cabang Bukittinggi.
3. Bagaimana solusi untuk mengatasi kendala-kendala yang terjadi saat proses penerapan Standar operasional prosedur (SOP) pengajuan klaim pada asuransi PT. Jasaraharja Putera Cabang Bukittinggi.

### 1.3 Tujuan Magang

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini memiliki tujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui proses implementasi standar operasional prosedur (SOP) pengajuan klaim pada asuransi PT. Jasaraharja Putera Cabang Bukittinggi.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang terjadi saat proses implementasi standar operasional prosedur (SOP) pengajuan klaim pada asuransi PT. Jasaraharja Putera Cabang Bukittinggi.
3. Untuk mengetahui solusi dalam mengatasi kendala-kendala saat terjadinya implementasi standar operasional prosedur (SOP) pengajuan klaim pada asuransi PT. Jasaraharja Putera Cabang Bukittinggi.

### 1.4 Manfaat Magang

Berdasarkan penjelasan rumusan masalah penelitian diatas maka kegiatan magang ini diharapkan bermanfaat:

1. Manfaat teoritis yaitu,
  - a. Diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai bagaimana penerapan standar operasional prosedur (SOP) pengajuan klaim pada asuransi PT. Jasaraharja Putera Cabang Bukittinggi.
  - b. Sebagai sarana belajar dalam memperoleh pengalaman mengenai penerapan

standar operasional prosedur (SOP) pengajuan klaim pada asuransi PT. Jasaraharja Putera Cabang Bukittinggi .

2. Manfaat praktis, yaitu hasil penelitian ini diharap dapat memberikan informasi bagi perusahaan agar dapat meningkatkan pelayanan klaim demi terciptanya nasabah yang setia atau *loyal*.

### **1.5 Metode Magang**

Untuk mencapai tujuan penelitian ini, maka penulis melakukan metode penelitian kualitatif. Penelitian dilakukan melalui observasi dan wawancara. Pada penelitian ini penulis mewawancarai pihak perusahaan untuk mengumpulkan data serta mencari informasi mengenai penerapan standar operasional prosedur (SOP) pengajuan klaim pada asuransi PT. Jasaraharja Putera Cabang Bukittinggi. Proses tersebut berlangsung dengan pengamatan yang meliputi mendengar, melihat, dan mencatat seluruh kegiatan yang berkaitan dengan proses saat terjadinya klaim.

### **1.6 Tempat dan Waktu Magang**

Penelitian ini dilakukan penulis di PT. Jasaraharja Putera KP Bukittinggi yang berlokasi di Jl. Perintis Kemerdekaan No.7, Aur Tajungkang Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat (26111).

### **1.7 Ruang Lingkup Pembahasan**

Adapun ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas dalam penulisan laporan ini yaitu terfokus pada penerapan standar operasional prosedur (SOP) pengajuan klaim pada asuransi PT. Jasaraharja Putera Cabang Bukittinggi.

## **1.8 Sistem Penulisan**

Untuk dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai isi laporan penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan dengan perincian sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan, tempat dan waktu penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan landasan teori penelitian yang terdapat beberapa pokok konsep serta teori pada penelitian. Bagian landasan teori ini berlandaskan pada tulisan/bahan ajar/jurnal ilmiah.

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini akan menguraikan tentang lokasi magang, sejarah singkat perusahaan PT. Jasaraharja Putera KP Bukittinggi, struktur organisasi, pembagian tugas dan tanggung jawab, serta visi dan misi perusahaan.

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab ini akan menguraikan tentang penerapan standar operasional prosedur (SOP) pengajuan klaim pada asuransi PT. Jasaraharja Putera Cabang Bukittinggi.

### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini akan berisi kesimpulan dan saran dari hasil pelaksanaan penelitian yang telah dilakukan.

