

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini, kebutuhan akan jasa asuransi makin dirasakan baik oleh perorangan maupun dunia usaha di Indonesia. Asuransi merupakan sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi resiko yang mendasar seperti resiko kematian atau dalam menghadapi resiko atas harta benda yang dimiliki. Demikian pula dunia usaha dalam menjalankan kegiatannya menghadapi berbagai resiko yang mungkin dapat mengganggu keseimbangan usahanya. Dengan mulai membaiknya iklim dan minat masyarakat dalam bidang asuransi mengakibatkan tingkat persaingan di dunia asuransi semakin ketat.

Pelayanan jasa asuransi dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa asuransi dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen sehingga konsumen cenderung akan menjadi pelanggan setia pada perusahaan tersebut.

Perusahaan jasa asuransi semakin menjamur di berbagai segi kehidupan. Hal ini disebabkan karena banyaknya produk-produk jasa yang ditawarkan oleh perusahaan asuransi. Mulai dari asuransi jiwa, asuransi kendaraan, hingga asuransi gedung/bangunan telah ditawarkan guna mewaspadaai terjadinya sesuatu hal yang tidak diinginkan seperti kecelakaan hingga mengakibatkan kematian ataupun bencana alam.

Karena semakin banyaknya perusahaan asuransi dan produk yang ditawarkan, memberikan banyak pilihan kepada seseorang atau pun suatu organisasi untuk menentukan asuransi yang diinginkan. Begitu banyak bermunculan perusahaan asuransi di Indonesia, namun hanya sebagian kecil yang masih tetap eksis sejak dari dulu.

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera sebagai badan usaha yang bergerak di sektor jasa khususnya asuransi jiwa, dituntut untuk dapat menciptakan bisnis dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin dalam upaya tetap unggul untuk persaingan jangka panjang dengan memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan kesehatan bagi nasabahnya.

Sudah tidak diragukan lagi prestasi dan penghargaan yang telah dicapai oleh AJB Bumiputera 1912 sebagai perusahaan yang mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan asuransi yang lain. Hal ini yang memotivasi seluruh karyawan untuk terus mempertahankan eksistensi perusahaan di bidang jasa tersebut. AJB Bumiputera 1912 banyak dikenal masyarakat luas karena telah lama perusahaan jasa ini berdiri.

Meningkatnya minat masyarakat akan asuransi jiwa, mendorong AJB Bumiputera 1912 untuk melayani masyarakat dalam jumlah besar pada suatu wadah kumpulan atau organisasi. Bagian tersebut yaitu divisi asuransi kumpulan (askum). AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Askum Padang dengan sekuat tenaga memberikan kepuasan pelayanan agar nasabah tidak kecewa dengan kinerja perusahaan. Sistem pelayanan harus dibuat secara sederhana, tidak berbelit-belit dan sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis mencoba membahas masalah yang ada dalam pelayanan yang diberikan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 salah satunya yaitu dalam asuransi kecelakaan diri. Dengan demikian penulis akan membuat Laporan Magang yang berjudul **“SISTEM PELAYANAN ASURANSI KECELAKAAN DIRI PADA AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR CABANG ASKUM PADANG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan judul yang telah dikemukakan di atas maka permasalahan yang akan dibahas adalah :

1. Bagaimana prosedur atau sistem pelayanan asuransi kecelakaan diri di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Askum Padang?

1.3 Tujuan Magang

Secara umum, tujuan diadakannya kegiatan magang bagi mahasiswa program studi Keuangan Perbankan Fakultas DIII Ekonomi adalah untuk memberikan bekal pengalaman berkerja bagi mahasiswa sesuai dengan kompetensi keilmuan yang dimiliki. Secara khusus, tujuan kegiatan magang ini dijabarkan sebagai berikut :

1. Mahasiswa dapat melakukan perkerjaan-perkerjaan sesuai degan kompetensi bidang ilmu pada dunia kerja.
2. Mahasiswa mampu mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan ditempat kerja sesuai tugas yang dilaksanakan selama magang.

3. Mahasiswa dapat menguraikan gambaran tugas dan pekerjaan sesuai dengan kompetensi keilmuannya.
4. Mahasiswa dapat mengidentifikasi kendala-kendala kompetensi antara teori dan praktek dalam melaksanakan tugas selama magang pada industri atau instansi swasta.

Pada umumnya para calon lulusan belum sepenuhnya siap untuk terjun ke masyarakat. Permasalahannya sangat sederhana, sebagian dari mereka menganggap ijazah sudah lebih dari cukup untuk menjamin kehidupan dimasa mendatang. Sedangkan mempersiapkan skill yang merupakan faktor paling penting seringkali terabaikan.

1.4 Manfaat Magang

1. Berguna sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian Diploma III Keuangan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
2. Mencoba untuk mengaplikasikan ilmu dan pengetahuan yang di peroleh selama perkuliahan.
3. Mengetahui secara detail bagaimana prosedur atau sistem pelayanan asuransi kecelakaan diri di AJB Bumiputera Cabang Askum Padang.
4. Sebagai persiapan untuk menghadapi lingkungan kerja.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan Magang

Untuk mempermudah memahami laporan magang, penulis menggunakan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang masalah, tujuan dan manfaat magang, perumusan masalah serta sistematika penulisan laporan magang.

BAB II LANDASAN TEORI

Menjelaskan tentang definisi asuransi secara umum, prinsip dan manfaat asuransi dan sistem pelayanan asuransi kecelakaan diri.

BAB III GAMBARAN UMUM INSTITUSI

Menguraikan tentang gambaran umum Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Askum Padang.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan tentang prosedur atau sistem pelayanan asuransi kecelakaan diri di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Askum Padang.

BAB V PENUTUP

Berisikan tentang kesimpulan dan saran yang dikaitkan dengan tujuan pembuatan laporan magang dan saran-saran yang dapat menjadi masukan bagi instansi dan pihak-pihak yang berkepentingan dimasa yang akan datang.

