

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktik Kerja

Manusia dituntut tepat waktu dan efisien dalam menjalankan aktifitas sehari-hari seperti berangkat kerja, sekolah, belanja, mengirim barang dan lain-lain, oleh karena itu dapat ditunjang dengan adanya kendaraan bermotor. Dalam perkembangan tersebut tidak dapat dihindarkan pula sebuah risiko yang tidak diinginkan terjadi pada kendaraan, baik disebabkan oleh lingkungan maupun manusia, dapat berupa kecelakaan, bencana alam, tindak kejahatan manusia berupa pencurian dan tindak kejahatan lainnya. Manusia memiliki keterbatasan untuk mengetahui secara pasti apa yang akan terjadi 1 tahun kemudian, 1 bulan kemudian, bahkan 1 detik kemudian pun manusia tidak dapat memastikannya. Kepastian baru datang setelah kejadian, atau hanya tuhan yang tahu sebelumnya. Manusia hanya dapat berharap dan berdoa agar apa yang terjadi kemudian akan selalu baik bagi-Nya.

Kita hidup di dunia yang penuh risiko sehingga sangatlah penting menjaga keamanan kendaraan bermotor untuk mengalihkan risiko yang akan di tanggung sendiri kepada pihak lain, oleh karena itu untuk meminimalisir risiko tersebut asuransi menjadi solusinya. Asuransi di Indonesia sekarang ini mengalami peningkatan di setiap tahunnya sejalan dengan pemahaman asuransi dimasyarakat, masyarakat di Indonesia mulai memahami asuransi menjadi bagian dari kegiatan manajemen risiko yang memberikan jaminan

dan proteksi terhadap harta benda, dan jiwa seseorang sehingga berdampak pada pertumbuhan industri asuransi secara umum.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang asuransi adalah PT Jasaraharja Putera Kota Tasikmalaya yang memiliki produk unggulan yang sangat diminati oleh nasabah dan telah menjadi *branding* untuk produk sejenis kelasnya, yaitu produk Asuransi JP-Astor, yang merupakan produk asuransi yang tepat untuk melindungi kendaraan bermotor diantaranya mobil dan sepeda motor dari kerugian akibat kecurian, kecelakaan, kebakaran atau peristiwa lain yang mungkin terjadi di masa yang akan datang. JP-Astor dapat memberikan jaminan risiko terhadap kendaraan bermotor khususnya roda dua dengan minimal 75% kerusakan dan kehilangan agar dapat di klaim uang ganti kerugian, Sedangkan untuk kendaraan mobil dapat di klaim apabila ada kerusakan minimal Rp 300.000,00 harga perbaikan.

Perusahaan Asuransi Jasaraharja Putera Kota 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. Dalam pelayanan klaim agar dapat memberikan pelayanan prima, maka petugas atau karyawan harus menerapkan pelayanan yang komunikatif dimana dalam pelayanan komunikatif tersebut petugas klaim harus terampil dalam berkomunikasi.

Proses klaim itu sendiri adalah proses dimana konsumen meminta ganti rugi kepada perusahaan asuransi terhadap kejadian tak terduga yang

dialaminya, dengan mengumpulkan bukti-bukti yang ada dari konsumen dan bukti tersebut adalah benar, maka setelah itu perusahaan asuransi akan membayar ganti rugi terhadap nasabah yang melakukan klaim. Akan tetapi pada pelaksanaannya masih ada nasabah yang kurang paham akan cara klaim asuransi tersebut sehingga sering adanya persyaratan atau data-data yang kurang lengkap.

Hal itu menjadi pertimbangan penulis untuk melakukan penelitian ini. Dengan pertimbangan-pertimbangan yang sudah penulis ungkapkan tersebut maka penulis mengambil judul “PROSEDUR KLAIM POLIS ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR (JP-ASTOR) DI PT JASARAHARJA PUTERA KOTA TASIKMALAYA” untuk pengerjaan Tugas Akhir.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang praktik kerja yang telah diuraikan, penulis membatasi masalah dalam Tugas Akhir, maka permasalahan ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Syarat-syarat Asuransi Kendaraan Bermotor JP-Astor Di PT Jasaraharja Putera Kota Tasikmalaya
2. Bagaimana Prosedur Klaim Asuransi JP-Astor Di PT Jasaraharja Putera Kota Tasikmalaya
3. Hambatan Apa Saja Yang Ditemui Pada Prosedur Klaim Asuransi JP-Astor Di PT Jasaraharja Putera Kota Tasikmalaya
4. Solusi Yang Dapat Dilakukan Dalam Mengatasi Hambatan Pada Prosedur Klaim Asuransi JP-Astor Di PT Jasaraharja Putera Kota Tasikmalaya

1.3 Tujuan Praktik Kerja

Tujuan praktik kerja ini adalah untuk mengetahui:

1. Syarat-syarat Asuransi JP-Astor Pada PT Jasaraharja Putera Kota Tasikmalaya.
2. Prosedur Klaim Asuransi JP-Astor Di PT Jasaraharja Putera Kota Tasikmalaya
3. Hambatan Yang Ditemui Dalam Prosedur Klaim JP-Astor Pada PT Jasaraharja Putera Kota Tasikmalaya.
4. Solusi Yang Dapat Dilakukan Dalam Mengatasi Hambatan Pada Prosedur Klaim Asuransi JP-Astor Di PT Jasaraharja Putera Kota Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Praktik Kerja

Hasil praktik kerja ini akan memberikan kegunaan untuk semua pihak yang berkepentingan terutama bagi:

1. Penulis

Mengetahui tentang Produk JP-Astor dan pelaksanaan klaim asuransi kendaraan bermotor yang tersedia di PT Jasaraharja Putera Kota Tasikmalaya.

2. PT Jasaraharja Putera Kota Tasikmalaya

Memberikan masukan-masukan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan-kebijakan klaim dan hak tanggungan yang berkaitan dengan prosedur klaim asuransi JP-Astor.

3. Peneliti selanjutnya

Sebagai sumbangan pemikiran dalam meningkatkan pengetahuan dan peneliti lain dapat dijadikan bahan masukan untuk penelitian yang mengangkat tema sejenis.

1.5 Metode Praktik Kerja

Dalam metode praktik kerja ini penulis menggunakan metode penelitian *in depth interview* dan *participant observer studies*. Pengertian metode penelitian *in depth interview* dan *participant observer studies* menurut beberapa sumber.

Penelitian lapangan, untuk memperoleh data langsung dari objek yang diteliti di lingkungan PT Jasaraharja Putera Kota Tasikmalaya yang dilakukan melalui:

a. Wawancara Mendalam (*In Dept Interview*)

Teknik Wawancara dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam. Penulis memberikan pertanyaan kepada kepala unit dan bagian administrasi mengenai syarat-syarat pelaksanaan pencairan klaim asuransi JP-Astordan pertanyaan terus berkembang pada saat melakukan wawancara, peneliti mendapatkan informasi langsung dengan teknik wawancara mendalam kepada pimpinan perusahaan atau staff perusahaan. Menurut Asfi (2017:69) wawancara mendalam adalah interaksi atau pembicaraan yang terjadi antara satu orang pewawancara dengan satu orang informan.

b. *Participant Observer Studies*

Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak (Sugiyono 2017:196). Bahan pengamatan peneliti adalah seluruh pekerjaan yang dilakukan di kantor mulai dari pembukuan *register*polis kemudian mengamati karyawan di kantor PT Jasaraharja Putera Kota Tasikmalaya dan ikut mengerjakan pekerjaannya.

1.6 Lokasi Dan Jadwal Praktik Kerja

1.6.1 Lokasi Praktik Kerja

Dalam rangka penulisan dan penyusunan laporan ini, penulis melakukan Praktik kerja untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan, dan dilaksanakan pada PT Jasaraharja Putera yang beralamat di Jl. Mohammad Hatta No 188a, Sukamanah, Kec.Cipedes, Tasikmalaya, Jawa Barat.

1.6.2 Jadwal Praktik Kerja

Waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan praktik kerja atau magang Tugas Akhir ini adalah selama 30 hari kerja terkecuali hari sabtu dan minggu yaitu dimulai dari tanggal 10 Februari 2020 sampai dengan tanggal 20 Maret

2020. Untuk lebih jelasnya tahapan pembuatan Tugas Akhir ini penulis sajikan Tabel Matriks sebagai berikut:

Tabel 1.1
Matriks Target Waktu Praktik Kerja 2020

No	Jenis Kegiatan	Target Waktu Praktik Kerja															
		Januari				Februari				Maret				April			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Survei awal																
2.	Praktik kerja																
3.	Pengumpulan data																
4.	Pengolahan data																
5.	Bimbingan																
6.	Sidang Tugas Akhir																