

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan perusahaan-perusahaan asuransi di luar negeri berkembang sudah sangat baik karena asuransi telah dianggap sebagai gaya hidup masyarakat baik dari kalangan bawah maupun kalangan atas, sedangkan di Indonesia asuransi masih dianggap sesuatu yang mewah karena sebagian besar pemakai jasa asuransi adalah kalangan menengah ke atas. Namun seiring berjalannya waktu dan kesadaran diri masyarakat akan pentingnya perlindungan terhadap jiwa mereka menyebabkan banyak berkembangnya perusahaan asuransi di Indonesia.

Asuransi merupakan salah satu pilihan untuk menyimpan uang atau pun menginvestasikan. Perusahaan asuransi itu sendiri adalah perusahaan yang bergerak di bidang perasuransian dengan cara seseorang mengikatkan diri kepada perusahaan untuk mendapatkan perlindungan terhadap jiwa mereka di masa yang akan datang.

Pengertian Asuransi menurut Undang-Undang No. 2 Tahun 1992, asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri pada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab

dalam hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita bertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.

Dalam hal ini masyarakat di luar sana masih kurang faham dan bahkan tidak tahu bagaimana cara untuk mendaftarkan diri nya untuk mengikuti asuransi tersebut. Mereka beranggapan mengikuti asuransi itu ribet dan susah.

Salah satu perusahaan asuransi yang terpercaya dan sudah bertahun-tahun menjalankan usahanya yaitu perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 (AJB Bumiputera 1912). Perusahaan asuransi ini telah dipercayai oleh masyarakat di luar sana, mulai dari kalangan atas hingga kalangan menengah. Kinerja nya dalam bidang asuransi sudah tidak dipandang sebelah mata. Perusahaan ini juga sudah memiliki banyak cabang di berbagai plosok Indonesia.

Berdasarkan uraian dan masalah di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912, dan menuangkannya dalam tugas akhir dengan judul : **“Sistem dan Prosedur Pendaftaran Nasabah Baru Asuransi Jiwa pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Kantor Cabang Tulungagung”**

## 1.2 **Penjelasan Judul**

### a. **Sistem**

Sekumpulan unsur / elemen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam melakukan kegiatan bersama untuk mencapai suatu tujuan.

### b. **Prosedur**

Serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang sama agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama contohnya prosedur kesehatan dan keselamatan kerja.

### c. **Nasabah Baru**

Seseorang yang menjadi tanggungan asuransi atau tertanggung.

### d. **Asuransi Jiwa**

Kontrak perjanjian antara pemegang polis dengan perusahaan asuransi atau insurer, yang dimana pihak asuransi berjanji untuk membayarkan nominal uang kalau terjadi resiko kematian terhadap pihak pemegang asuransi/polis.

### e. **Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912**

AJB Bumiputera 1912 merupakan perusahaan asuransi jiwa nasional yang pertama dan tertua di Indonesia.

Jadi judul Tugas Akhir ini mengandung pengertian bahwa suatu penelitian tentang Prosedur Pendaftaran Nasabah Baru Asuransi Jiwa yang dilakukan pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) 1912 Kantor Cabang Tulungagung.

### **1.3 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana prosedur pendaftaran nasabah baru pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 dalam menghadapi masyarakat di luar sana yang ingin ikut serta dalam perasuransian ?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi dalam prosedur pendaftaran nasabah baru pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 ?
3. Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala dalam prosedur pendaftaran nasabah baru pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun beberapa tujuan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui prosedur pendaftaran nasabah baru pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi Putera 1912.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam prosedur pendaftaran nasabah baru pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi Putera 1912.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala dalam prosedur pendaftaran nasabah baru pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi Putera 1912.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Bagi Penulis

- a. Media untuk belajar menyusun laporan tugas akhir yang baik sesuai dengan pedoman yang telah ditentukan.
- b. Untuk mengetahui lebih dalam mengenai prosedur pendaftaran nasabah baru yang digunakan oleh Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912.

#### 2. Bagi Institusi

Sebagai referensi dan sumber informasi bagi peneliti, mengenai prosedur pendaftaran nasabah baru asuransi jiwa.

#### 3. Bagi Perusahaan

- a. Memperoleh masukan guna memperbaiki kesalahan yang terjadi di perusahaan.
- b. Membantu dalam berbagai aktivitas dalam perusahaan.

### **1.6 Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis mempergunakan beberapa metode penelitian. Ada 2 metode yang digunakan dalam penelitian ini.

### **1.6.1 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yaitu metode atau cara yang digunakan untuk mendapatkan data yang diinginkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sekunder dan metode interview. Metode pengumpulan data sekunder itu berupa data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada. Sedangkan metode interview di dapat dengan dilakukannya wawancara atau bertemu langsung dan menanyakan beberapa hal kepada narasumber atau terhadap sumber informasi. Narasumber disini yaitu Bapak Hadi Setyo Widodo, S.T selaku Kepala Unit Adm & KEU.

### **1.6.2 Rancangan Penelitian**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif, karena menjelaskan / mendiskripsikan tentang prosedur pendaftaran nasabah baru asuransi jiwa di AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Tulungagung.

