

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Asuransi merupakan salah satu instrumen keuangan yang sangat vital dalam memberikan perlindungan kepada individu dan keluarga dari berbagai risiko yang tidak terduga. Dalam konteks kehidupan sehari-hari, risiko tersebut bisa datang dari berbagai sumber, seperti kecelakaan, penyakit, atau bahkan kematian. Oleh karena itu, memiliki asuransi dapat menjadi langkah preventif yang bijak. Di Indonesia, industri asuransi terus mengalami perkembangan yang signifikan, dan salah satu perusahaan yang berperan aktif dalam sektor ini adalah BRI Life. Produk Aurora Plus yang ditawarkan oleh BRI Life tidak hanya memberikan perlindungan jiwa, tetapi juga menawarkan peluang investasi yang menarik bagi nasabah (Syariah, 2022).

Produk Aurora Plus dirancang untuk memenuhi kebutuhan perlindungan nasabah sekaligus memberikan nilai tambah melalui investasi. Ini menjadi salah satu daya tarik utama bagi banyak orang yang ingin mengamankan masa depan finansial mereka. Namun, meskipun produk ini menjanjikan banyak manfaat, pemahaman yang mendalam mengenai prosedur klaim asuransi menjadi sangat penting bagi nasabah. Hal ini penting agar mereka dapat memanfaatkan produk

tersebut secara optimal dan tidak mengalami kesulitan ketika harus mengajukan klaim. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada prosedur klaim asuransi BRI Life Produk Aurora Plus di BRI Kantor Cabang Kalabahi. Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik kepada nasabah mengenai cara yang tepat untuk mengajukan klaim. Proses klaim yang jelas dan transparan akan memberikan rasa aman bagi nasabah, serta meningkatkan kepercayaan mereka terhadap perusahaan asuransi (Indonesia, 2023).

Kepercayaan ini sangat penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara nasabah dan perusahaan asuransi. Dalam konteks ini, penting untuk mengeksplorasi berbagai aspek yang terkait dengan prosedur klaim, mulai dari pengajuan klaim hingga penyelesaian klaim. Proses pengajuan klaim biasanya dimulai dengan pengisian formulir klaim yang harus dilakukan oleh nasabah. Formulir ini harus diisi dengan lengkap dan akurat, karena kesalahan atau kekurangan informasi dapat menyebabkan penundaan dalam proses klaim. Selain itu, nasabah juga perlu melampirkan dokumen pendukung yang relevan, seperti bukti kematian, laporan medis, atau dokumen lainnya yang diperlukan sesuai dengan jenis klaim yang diajukan. Pentingnya transparansi dalam proses klaim. Nasabah

berhak mendapatkan informasi mengenai status klaim mereka dan alasan jika klaim ditolak.

Proses ini harus dilakukan dengan cepat dan efisien, agar nasabah tidak merasa terabaikan. Dalam hal ini, BRI Life perlu memastikan bahwa mereka memiliki sistem yang memadai untuk memproses klaim dengan cepat dan akurat (Syariah, 2022). Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk meningkatkan pemahaman nasabah mengenai prosedur klaim asuransi. Salah satu solusi yang dapat diusulkan adalah dengan menyediakan panduan yang jelas dan mudah dipahami mengenai prosedur klaim. Panduan ini dapat disebarluaskan dalam bentuk buku panduan, video tutorial, atau bahkan aplikasi mobile yang memudahkan nasabah dalam mengakses informasi.

Dengan cara ini, nasabah akan lebih siap dan percaya diri saat mengajukan klaim. Selanjutnya, perusahaan juga harus beradaptasi dengan kebutuhan dan harapan nasabah yang terus berkembang. Dalam era digital saat ini, banyak nasabah yang mengharapkan kemudahan dalam mengakses layanan asuransi melalui platform online. BRI Life, sebagai salah satu perusahaan asuransi terkemuka, perlu mempertimbangkan pengembangan aplikasi mobile atau portal online yang memungkinkan nasabah untuk mengajukan klaim,

memantau status klaim, dan mendapatkan informasi terkait produk asuransi dengan lebih mudah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi nasabah, tetapi juga bagi BRI Life sebagai perusahaan asuransi dalam meningkatkan layanan.

Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa rumusan masalah yang akan dibahas secara mendalam.

1. Bagaimana prosedur klaim asuransi BRI Life Produk Aurora Plus di BRI Kantor Cabang Kalabahi?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh nasabah dalam proses pengajuan klaim?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di jelaskan di atas, maka tujuan dari penelitian Prosedur klaim asuransi BRI Life produk aurora plus pada BRI Kantor Cabang Kalabahi adalah:

1. Untuk menganalisis prosedur klaim asuransi BRI Life Produk Aurora Plus di BRI Kantor Cabang Kalabahi.

2. Untuk menganalisis kendala apa saja yang dihadapi oleh nasabah dalam proses pengajuan klaim.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di Harapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan PT Asuransi BRI Life Kantor Cabang Kalabahi. Penelitian ini diharpkn menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi Perusahaan Asuransi BRI Life Cabang Kalabahi dalam upaya meningkatkan manfaat atau kualitas Asuransi Jiwa yang lebih Baik.
2. Bagi Akademik penelitian ini dapat digunaka sebagai bahan Penelitian lebih lanjut guna menambah wawasan dan pengetahuan tentang prosedur klaim asuransi Jiwa BRI Life.
3. Bagi peneliti selanjutnya, peneliti ini diharapkan dapat menambah referensi dan wacana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang menejeman sumber daya manusia yang berhubungan dengan manfaat asuransi Jiwa.BRI Life.
4. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu mengenai pelaksanaan penyelesaian Klaim asuransi jiwa Produk.

Sistematika Penelitian

Dalam menyusun proposal pastinya harus memiliki sistematika secara keseluruhan agar dapat memudahkan pembaca maupun penulis dalam memahami Tugas Akhir ini. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Dalam bab ini penulis mencakup latar belakang masalah yang mencakup fenomena dengan Asuransi Bri life , dan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini, penulis menjelaskan mengenai penelitian terdahulu asuransi Bri life dan juga tentang teori-teori yang berhubungan dengan asuransi yang diteliti.

Bab III: Metode Penelitian

Bab ini penulis menjelaskan mengenai rancangan penelitian, batasan penelitian, metode pengumpulan data, dan teknik analisa data.tentang Asuransi BRI Life produk Aurora Plus.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini penulis menguraikan subyek penelitian dan hasil penelitian, pembahasan yang menjelaskan evaluasi dari hasil penelitian.

Bab V : Penutup

Pada bab ini penulis menguraikan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran dari penelitian ini.