

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Hidup penuh dengan resiko yang terduga maupun tidak terduga, oleh karena itu kita perlu memahami tentang asuransi. Kebutuhan akan jasa perasuransian makin dirasakan, baik oleh perorangan maupun dunia usaha di Indonesia. Asuransi merupakan sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi risiko yang mendasar seperti risiko kematian, atau dalam menghadapi risiko atas benda yang dimiliki. Bagi setiap anggota masyarakat termasuk dunia usaha, risiko untuk mengalami ketidakberuntungan seperti ini selalu ada. Walaupun banyak metode untuk menangani risiko, namun asuransi merupakan metode yang paling banyak dipakai. Asuransi menjajikan perlindungan kepada pihak tertanggung terhadap risiko yang dihadapi perorangan maupun risiko yang dihadapi perusahaan. Dalam rangka menangani kerugian yang timbul, manusia mengembangkan mekanisme yang saat ini kita kenal sebagai asuransi (Darmawi, 2004).

Perusahaan perasuransian adalah istilah hukum (legal term) yang dipakai dalam perundang-undangan dalam perusahaan. Istilah perasuaransian berasal dari kata “asuransi” yang berarti penanggung atau perlindungan atas suatu objek dari ancaman bahaya yang menimbulkan kerugian. Kata asuransi berasal dari bahasa Inggris,

*Insurance*, dan secara aspek hukum telah dituangkan dalam Kitab Undang Hukum Dagang (KUHD) pasal 246), “Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seseorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin terjadi karena suatu peristiwa tak tertentu.

Dalam Undang-undang asuransi No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian disebutkan bahwa: Perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti ,atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungan.

Melihat pengertian asuransi diatas kita mengetahui bahwa usaha perasuransian sebagai salah satu lembaga keuangan menjadi penting peranannya karena dari kegiatan perlindungan risiko, perusahaan asuransi menghimpun dana masyarakat dari penerimaan premi. Pembangunan ekonomi memerlukan dukungan dana investasi dalam jumlah yang memadai. Pelaksanaanya harus berdasarkan pada kemampuan sendiri. Untuk itu diperlukan usaha pengerahan dana masyarakat. Dengan peranan

asuransi tersebut dalam perkembangan ekonomi pembangunan yang semakin meningkat, maka semakin terasa kebutuhan akan hadirnya industry perasuransian yang kuat dan dapat diandalkan.

Seiring dengan kemajuan teknologi dibidang pengangkutan dalam kehidupan bermasyarakat, terkandung bahaya yang kian meningkat disebabkan kecelakaan-kecelakaan diluar kesalahannya, yang mana resiko itu tidak mungkin lagi diatasi secara perorangan, maka perlu diatasi secara gotong-royong yaitu dengan pmbentukan dana-dana yang cara pemupukannya dilakukan dengan mengadakan iuran-iuran wajib bagi para penumpang dari kendaraan bermotor umum dan sumbangan wajib bagi para pemilik/pengusaha kendaraan bermotor. Pembentukan dana-dana tersebut akan dipakai guna perlindungan bagi penumpang terhadap kecelakaan yang terjadi dengan alat-alat pengangkutan penumpang dan guna perlindungan masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas jalan. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang perasuransian sosial , PT Jasa Raharja memberikan pertanggungangan wajib kecelakaan penumpang angkutan umum dan kecelakaan lalu lintas jalan, yang diatur pada UU No.33 tahun 1964 *Junco* PP No. 17 Tahun 1965 dan UU No. 34 tahun 1964 *Junco* PP No 18 tahun 1965. Oleh karena itu, sebagai pemberi pelayanan jasa pada segmen ini PT Jasa Raharja (Persero) cabang Sumatera Barat telah menetapkan prosedur-prosedur dalam memberikan pelayanan penyelesaian tuntutan/klaim terhadap yang terkena resiko kecelakaan . Prosedur penyelesaian klaim ini diatur langsung oleh

Manajemen PT Jasa Raharja(Persero) yang mengutamakan kemudahan bagi klaiman dalam mendapatkan ganti rugi dengan cara yang mudah, cepat, dan tidak rumit dalam proses penyelesaiannya.

Bertitik tolak dari masalah itulah penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai prosedur yang telah ditetapkan oleh PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat dan menuangkannya kedalam sebuah Tugas Akhir dengan judul, **Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Kecelakaan Penumpang Angkutan Umum dan Lalu Lintas Jalan Pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat .**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimanakah Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Kecelakaan Angkutan Umum dan Lalu Lintas Jalan Raya pada PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Barat.

## **1.3 Tujuan Penulisan**

Untuk mengetahui bagaimanakah prosedur penyelesaian klaim asuransi kecelakaan angkutan umum dan lalu lintas jalan pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat.

## **1.4 Manfaat Penulisan**

Penelitian yang dilakukan di PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Barat ini diharapkan mempunyai manfaat bagi penulis, yaitu:

a. Manfaat praktis

Bagi perusahaan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat, diharapkan dapat memberikan masukan sebagai bahan informasi dalam meningkatkan mutu dan kualitas pengelolaan dokumen agar dalam proses pengelolaannya lebih efisien dan efektif sesuai dengan yang diharapkan.

b. Manfaat Akademis

1. Manfaat bagi penulis

Memberikan masukan bagi penulis untuk mengetahui lebih jauh mengenai prosedur pengelolaan administrasi melalui kegiatan penelitian.

Manfaat bagi penulis Tugas akhir selanjutnya sebagai bahan informasi yang diharapkan dapat bermanfaat untuk penelitian lanjutan bagi pihak lain dan sebagai perbandingan antara dibangku perkuliahan dengan fakta yang ada dilapangan.

2. Manfaat bagi Universitas

Digunakan sebagai bahan masukan serta bahan tambahan informasi dan referensi bacaan khususnya mengenai pengelolaan administrasi asuransi.

## **1.5 Tempat dan Waktu Magang**

Pemilihan tempat penelitian cukup berperan dalam menentukan bagaimana aplikasi keilmuan yang digunakan sebuah instansi yang dapat diterapkan dan digunakan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan zaman. Sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh FAKULTAS EKONOMI D3 UNAND, pelaksanaan program magang selama 40 hari kerja. Tempat magang yang dipilih oleh penulis adalah PT JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG SUMATERA BARAT. Jadwal magang dimulai pada tanggal 20 Januari 2014 s/d 17 Maret 2014.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh pembahasan dan memperoleh gambaran singkat isi laporan ini, maka penulis menyusun sedemikian rupa dalam bentuk sistematika penulisan dengan perincian sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, ruang lingkup penulisan, metode penulisan, tempat dan waktu magang, sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada Bab ini membahas tentang tinjauan pustaka dan segala sesuatu yang menjadi landasan teori dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

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

Pada Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan yang terdiri , sejarah singkat perusahaan, tujuan berdiri perusahaan, visi, misi,

dan motto perusahaan, budaya perusahaan dan kebijakan mutu perusahaan, struktur organisasi perusahaan, jaringan pelayanan perusahaan, pembagian tugas, tanggung jawab serta hal-hal lain yang berkaitan dengan perusahaan.

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

Pada Bab ini penulis akan menguraikan tentang prosedur penyelesaian klaim asuransi kecelakaan angkutan umum dan lalu lintas jalan pada PT Jasa Asuransi (Persero) Cabang Sumatera Barat.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penulisan yang telah dilakukan.