

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Perkembangan zaman yang terus meningkat tidak dapat dipungkiri bahwa asuransi kesehatan penting bagi setiap orang guna melindungi dirinya dan keluarganya dari risiko keuangan yang disebabkan oleh biaya medis yang tinggi. Membayar dari dana sendiri untuk perawatan di rumah sakit, walaupun untuk waktu yang singkat, bisa menjadi sangat mahal.

Banyak dari kita yang belum memahami seberapa pentingnya asuransi rawat inap, mengingat bahwa biaya rumah sakit saat ini semakin meningkat khususnya biaya kelas rawat inap. Kebanyakan masyarakat menyepelekan hal tersebut dan menunda-nunda untuk mempersiapkan biaya rawat inapnya sejak dini, padahal tidak ada salahnya mempersiapkan hal tersebut sebelum hal yang tidak kita inginkan terjadi.



Bila dananya tidak ada, besar kemungkinan dana yang sudah disiapkan untuk tujuan lain akan digunakan untuk pemenuhan kebutuhan tersebut, sehingga rencana keuangan yang sudah disusun bisa menjadi berantakan. Inilah pentingnya asuransi kesehatan karena tidak seorang pun yang bebas dari risiko sakit.

Maka dari itu PT Prudential *Life Assurance* menyediakan berbagai jenis perawatan untuk rawat inap bagi masyarakat kelas menengah keatas, yang mana dapat membantu mengurangi beban perekonomian untuk menunjang kebutuhan kesehatan masyarakat tanpa harus mengurangi anggaran biaya yang sudah direncanakan untuk masa depan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengetahui pelaksanaan pengajuan klaim asuransi dalam Tugas Akhir dengan judul **“Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi pada PT Prudential *Life Assurance* Cabang Pru Cahaya Jakarta Selatan”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis dapat memaparkan perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur dan persyaratan pengajuan klaim asuransi pada PT Prudential *Life Assurance* cabang Pru Cahaya Jakarta Selatan?
2. Bagaimana hasil pengajuan data klaim pada PT Prudential *Life Assurance* cabang Pru Cahaya Jakarta Selatan?
3. Bagaimana keputusan klaim yang disetujui dan klaim yang ditolak dibuat pada PT Prudential *Life Assurance* cabang Pru Cahaya Jakarta Selatan?
4. Apa saja kendala pada saat pengajuan klaim pada PT Prudential *Life Assurance* cabang Pru Cahaya Jakarta Selatan?
5. Bagaimana cara mengatasi kendala pengajuan klaim asuransi pada PT Prudential *Life Assurance* cabang Pru Cahaya Jakarta Selatan?



1.3. Tujuan dan Manfaat

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui prosedur pengajuan klaim asuransi pada PT Prudential *Life Assurance* cabang Pru Cahaya Jakarta.

2. Untuk mengetahui hasil pengajuan data klaim pada PT Prudential *Life Assurance* Cabang Pru Cahaya Jakarta.
3. Untuk mengetahui keputusan yang disetujui dan ditolak yang dibuat oleh PT Prudential *Life Assurance* cabang Pru Cahaya Jakarta Selatan.
4. Untuk mengetahui kendala apa saja yang ditemukan dalam prosedur pengajuan klaim asuransi pada PT Prudential *Life Assurance* cabang Pru Cahaya Jakarta Selatan.
5. Untuk mengetahui cara mengatasi kendala pengajuan klaim pada PT Prudential *Life Assurance* cabang Pru Cahaya Jakarta Selatan.

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Diharapkan dapat mempelajari dan memahami teori tentang proses dan prosedur pengajuan klaim asuransi pada PT Prudential *Life Assurance*.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan manajemen perusahaan dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan pertimbangan untuk evaluasi kebutuhan nasabah dalam prosedur pengajuan klaim asuransi.

3. Bagi Pembaca

Diharapkan pembaca dapat menggunakan penelitian ini sebagai sumber referensi dan menambah pengetahuan prosedur pengajuan klaim asuransi.



1.4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan untuk dijadikan bahan dalam menyusun Tugas Akhir, penulis menggunakan beberapa metode penelitian, antara lain:

1. Metode Observasi

Penulis melakukan pengamatan data dan informasi langsung di PT Prudential *Life Assurance* Cabang Pru Cahaya Jakarta yang beralamat di Jalan TB Simatupang Kav 1 Cilandak Timur Jakarta Selatan 12560.

2. Metode Wawancara

Penulis melakukan konsultasi atau bertanya langsung dengan Ibu Endah Muthiah selaku GA *Owner* yang merupakan pihak dari PT Prudential *Life Assurance* cabang Pru Cahaya Jakarta Selatan untuk mengumpulkan pengetahuan dan informasi dalam penyusunan Tugas Akhir.

3. Studi Dokumentasi

Penulis melengkapi data dan informasi Tugas Akhir ini dengan membaca dan mempelajari buku-buku dan berbagai literatur yang berhubungan dengan prosedur pengajuan klaim asuransi sesuai dengan judul Tugas Akhir ini sebagai bahan referensi.



1.5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian Tugas Akhir ini, penulis hanya membatasi masalah pada prosedur pengajuan klaim asuransi, hasil pengajuan data klaim, keputusan klaim, kendala klaim, dan cara mengatasi kendala klaim pada PT

Prudential *Life Assurance* cabang Pru Cahaya Jakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada periode Januari-Maret 2018.

1.6. Sistematika Penulisan

Agar pembahasan dalam penulisan Tugas Akhir ini mudah dipelajari dan dimengerti, maka penulis membatasi penulisan menjadi 4 (empat) bab. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat, metode pengumpulan data, ruang lingkup dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang teori umum mengenai asuransi dan klaim yang diperoleh dari beberapa buku dengan pembahasan seperti definisi klaim, berkas klaim, mekanisme klaim, manajemen klaim, definisi asuransi, tujuan asuransi, macam-macam asuransi, manfaat asuransi, karakteristik asuransi, produk dan jenis asuransi.

BAB III PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas tentang tinjauan umum dari perusahaan, seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi dan kegiatan usaha organisasi. Hasil penelitian berupa prosedur pengajuan klaim asuransi dan persyaratan pengajuan klaim, hasil pengajuan data

klaim, keputusan klaim, kendala klaim dan cara mengatasi kendala klaim.

BAB IV PENUTUP

Dalam bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisikan ringkasan hasil penulisan tugas akhir ini dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

