

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Klaim asuransi merupakan permohonan ganti rugi yang diajukan oleh tertanggung kepada penanggung atau perusahaan asuransi. Bahwa sebelum suatu permintaan selesai ada kesepakatan. Perjanjian atau perjanjian pada umumnya diatur dalam buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), pengertian perjanjian itu sendiri diatur dalam Pasal 1313 KUHP yang mendefinisikan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih terhadap satu orang atau lebih (Novita et al. 2023).

Berdasarkan pengalaman penulis melakukan praktik pada Bank BRI yang telah dilaksanakan di BRI Unit Wendit masih banyak kendala yang mengalami ketidaklengkapan data nasabah yang disetorkan untuk melakukan klaim selain itu pada sistem penginputan data atau pengklaiman asuransi sering mengalami hambatan seperti erornya aplikasi sehingga menghambat pendebitan dari rekening nasabah tersebut.

Asuransi atau pertanggungan merupakan suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih dimana penanggung menyanggupi tertanggung menerima premi asuransi sebagai kompensasi kepada tertanggung penyebab kerugian, kerusakan atau hilangnya keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin timbul yang diasuransikan akibat suatu peristiwa yang tidak pasti, atau karena menawarkan pembayaran atas dasar kematian atau kehidupan seseorang yang mempunyai iman (Guntara, 2016).

Asuransi dibagi menjadi tiga jenis diantaranya yaitu asuransi umum/kerugian, asuransi jiwa dan reasuransi. Salah satunya yang banyak

diminati oleh kalangan masyarakat ada pada asuransi jiwa dimana menjamin adanya kepastian dalam perlindungan kesehatan. Kegiatan asuransi jiwa merupakan suatu produk yang bertujuan untuk mengurangi risiko bagi tertanggung apabila terjadi meninggal dunia atau tetap hidup, dimana pembayarannya akan dilakukan kepada ahli waris pada waktu yang ditentukan dalam kontrak, dengan jumlah yang telah ditentukan dan atau berdasarkan hasil pengelolaan dana (Afrita & Arifalina, 2021).

PT Asuransi BRI Life atau dikenal dengan BRILife merupakan perusahaan Asuransi Jiwa Nasional yang merupakan anak perusahaan dari PT Bank Rakyat Indonesia (BRI). Sebagai perusahaan yang bergerak di industri asuransi jiwa di Indonesia selama lebih dari 30 tahun BRI Life berorientasi pada kebutuhan masyarakat Indonesia untuk melindungi diri dan keluarga, baik untuk masa kini maupun dimasa akan datang(BRILife, 2022).

Pada tahun 2015, BRILife diakuisisi oleh PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang disebabkan karena BRILife memiliki lebih dari 25 kantor cabang penjualan konvensional dan 11 kantor penjualan syariah tersebar di beberapa wilayah di Indonesia antara lain : Malang, Surabaya, Jakarta, Bekasi, Bogor, Bandung, Sidoarjo, Denpasar, Kediri, Jember, Jambi, Palembang, Lampung, Cirebon, Manado, Balikpapan, Yogyakarta, Surakarta, Semarang, Solo, sedangkan untuk kantor pelayanan *Sales Counter Officer (SCO)* terdapat di wilayah Jakarta, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, dan Malang.

Dengan adanya uraian diatas penulis mengharapkan dapat membantu seluruh stakeholders (Pelanggan, Masyarakat, Pekerja, Pemerintah) untuk lebih mengetahui pengelolaan dan kualitas produk klaim terhadap kelangsungan hidup masyarakat khususnya di Indonesia. Sehingga pada penulisan ini penulis tertarik untuk memberikan judul penulisan tugas akhir dengan judul “Sistem Pengelolaan Klaim Asuransi Mikro Kecelakaan Kesehatan

Meninggal Dunia (AMKKM) BRILife Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Wendit”

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan oleh penulis, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penulisan ini yaitu :

1. Tata cara klaim asuransi mikro kecelakaan untuk yang meninggal dunia pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Wendit ?
2. Tata cara pembayaran klaim asuransi untuk meninggal dunia pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Wendit ?

### **1.3 Tujuan Penulisan**

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan tugas akhir ini, penulis memiliki tujuan yaitu :

1. Mendeskripsikan tata cara klaim asuransi mikro kecelakaan untuk yang meninggal dunia pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Wendit.
2. Mendeskripsikan tata cara pembayaran klaim asuransi pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Wendit.

### **1.4 Manfaat Penulisan**

Manfaat yang diharapkan dari penulisan ini adalah dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat bagi nasabah

Dengan adanya penulisan ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang Asuransi Mikro Kecelakaan Kesehatan Meninggal Dunia (AMKKM) BRILife yang memberikan proteksi maksimal terhadap nasabah dari risiko kecelakaan kesehatan meninggal dunia, sehingga nasabah tetap mampu memenuhi kebutuhannya.

2. Manfaat bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Dari hasil penulisan ini diharapkan bisa menjadi masukan dan pertimbangan oleh perusahaan sebagai solusi untuk meningkatkan Asuransi Mikro Kecelakaan Kesehatan Meninggal Dunia (AMKKM).

3. Manfaat bagi Universitas

Hasil penulisan ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dan referensi untuk ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang perbankan pada perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang (UMM).

4. Manfaat bagi penulis

Dengan adanya penulisan ini dapat menambah wawasan tentang keunggulan dan tata cara pembayaran dari Asuransi Mikro Kecelakaan Kesehatan Meninggal Dunia (AMKKM).

## 1.5 Definisi Istilah

### 1.5.1 Klaim

Klaim tuntutan kreditur terhadap tertanggung atas hak memperoleh haknya berupa uang asuransi, berdasarkan kontrak yang dibuat oleh tertanggung (nasabah). Dapat dijelaskan bahwa santunan adalah proses penerimaan uang dari asuransi non jiwa kepada perusahaan asuransi setelah peserta melakukan banyak tanggung jawab untuk mengajukan klaim, berupa pembayaran iuran sesuai kontrak.

Menurut Pamjaki (2014) klaim adalah sesuatu dimana tertanggung membuktikan kerugian yang ditanggung dan menyertakan bukti yang diperlukan kepada perusahaan asuransi untuk menerima klaim dan memberikan manfaat untuk menggambarkan proses tersebut.

### 1.5.2 Pengelolaan

Bahwa pengelolaan berarti proses atau cara. Pengelolaan adalah proses atau cara pembuatan mengelola atau proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain, proses yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan.

Menurut (Hasbiyallah & Sujudi, 2019) pengertian pengelolaan (manajemen) telah banyak diungkapkan oleh para ahli manajemen, meskipun dalam hal pengertiannya belum mempunyai kesamaan. Walaupun para ahli mengemukakan pendapat yang berbeda-beda, akan tetapi pada dasarnya mempunyai arti yang sama yaitu mengarahkan seseorang dalam mencapai suatu tujuan.

Menurut (Saputro & Arikunto, 2018) pengelolaan adalah pokok inti dari mengelola, sedangkan mengelola berarti suatu tindakan yang dimulai dari penyusunan data, merencanakan, melaksanakan, sampai dengan pengawasan dan penilaian

## 1.6 Unjuk Kerja

**KODE UNIT** : K.65ASR01.004.02

**JUDUL UNIT** : Mengelola Klaim Asuransi dan Reasuransi

**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengelola klaim asuransi dan reasuransi.

**Table 1.1 K.65ASR01.004.02**

### **Mengelola Klaim Asuransi dan Reasuransi**

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menganalisis klaim asuransi dan reasuransi dari tertanggung / peserta.	<p>1.1 Data dan informasi klaim tertanggung / peserta diidentifikasi sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p> <p>1.2 Data dan informasi klaim tertanggung / peserta diverifikasi berdasarkan persyaratan dalam perjanjian asuransi dan reasuransi.</p> <p>1.3 Keputusan pembayaran klaim asuransi dan reasuransi ditetapkan berdasarkan hasil verifikasi.</p>

2. Melakukan pembayaran klaim asuransi dan reasuransi tertanggung / peserta.

2.1 Keputusan pembayaran klaim dijelaskan kepada tertanggung / peserta.

2.2 Klaim dibayarkan kepada tertanggung / peserta sesuai dengan keputusan pembayaran klaim dan prosedur yang berlaku.

2.3 Dokumen klaim diadministrasikan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

