# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar belakang masalah

Asuransi saat ini sudah menjadi salah satu bagian dari kehidupan masyarakat di Indonesia. Salah satu penyebabnya adalah kesadaran masyarakat tentang pentingnya sebuah perlindungan atas berbagai macam risiko yang bisa terjadi dan menimpa diri mereka sewaktu-waktu. Beragam perusahaan asuransi pun muncul dengan beraneka ragam produk yang mengikuti kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Asuransi sendiri merupakan istilah yang dipakai untuk merujuk terhadap perbuatan, sistem, atau bisnis dimana perlindungan finansial atau mengganti rugi dengan cara finansial untuk jiwa, properti, kesehatan dan lain sebagainya untuk mendapatkan penggantian dari kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga seperti kematian, kehilangan, kerusakan, atau sakit dimana melibatkan pembayaran premi dengan cara rutin dalam jangka waktu tertentu yang merupakan polis yang menjamin perlindungan tersebut.

Ada banyak jenis produk asuransi yang bisa dipilih oleh nasabah pengguna asuransi, antara lain asuransi kesehatan, asuransi dana pendidikan, asuransi dana pensiun, asuransi mobil, asuransi properti, dan beragam jenis asuransi lainnya. Dengan banyaknya produk yang dikeluarkan oleh perusahaan asuransi, maka akan ada banyak pilihan dan juga pertimbangan yang bisa diambil oleh nasabah yang akan menggunakan asuransi tersebut.

Didalam dunia asuransi, terdapat istilah polis asuransi dimana itu merupakan suatu bentuk perjanjian antara nasabah dengan perusahaan yang di wujudkan dalam bentuk buku polis. Buku ini memuat segala kententuan-ketentuan yang mengikat antara nasabah dan perusahaan asuransi, termasuk proses klaim dari asuransi tersebut. Jika nasabah mengalami risiko-risiko yang termuat dalam polis perjanjian, maka nasabah berhak mengajukan klaim agar perusahaan asuransi dapat melaksanakan kewajibannya sesuai polis yang di buat.