

## BAB III

### PELAKSANAAN KERJA PROFESI

#### 3.1 Bidang Kerja

Selama pelaksanaan kerja profesi dilakukan, praktikan ditempatkan di Unit *Policy Owner Service Group, Departemen Group and Affinity Operation.. Policy Owner Service (POS) Group* merupakan suatu layanan yang disediakan oleh perusahaan asuransi yang bertujuan untuk membantu pemegang polis untuk mengelola polis, administrasi dan pembayaran premi hingga perubahan data pribadi.

Pada PT. Asuransi Generali Indonesia terdapat 2 kategori *Policy Owner Service*, yaitu *Policy Owner Service Individu* dan *Policy Owner Service Group*. *Policy Owner Service Individu* merupakan divisi yang memegang pengajuan perubahan per individu atau asuransi mandiri, sedangkan *Policy Owner Service Group* merupakan divisi yang memegang pengajuan perubahan polis perusahaan yang mengasuransikan karyawannya di PT. Asuransi Generali Indonesia.

Pada Unit *Policy Owner Service Group (POS – G)* praktikan ditugaskan untuk melakukan pengecekan email pengajuan dari klien dan broker pada Sistem yang bernama *Alteration, Changes* dan *Web iClick*. Pada sistem tersebut klien menginput form pengajuan perubahan data polis, kemudian *User* memproses pengajuan tersebut. Selain itu praktikan juga ditugaskan untuk memproses perubahan minor seperti perubahan data *Bank Account*. Prosesan perubahan data *Bank Account* ini dilakukan ketika adanya perbedaan antara data di sistem dengan data klien sehingga adanya penolakan pembayaran klaim asuransi. Selain itu praktikan ditugaskan untuk bertanggungjawab untuk memproses kartu asuransi, dimulai dari penerimaan kartu asuransi dari vendor sampai dengan pengiriman kartu asuransi ke klien.

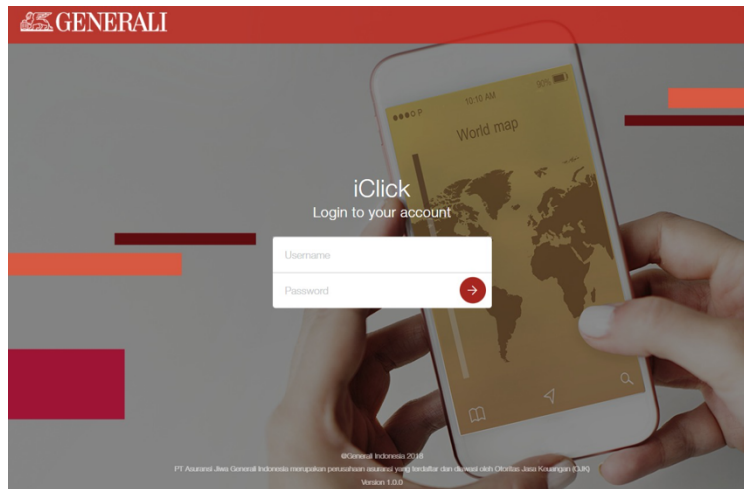
### 3.2 Pelaksanaan Kerja

Praktikan melaksanakan kerja profesi di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia mulai dari 3 Juli 2024 sampai dengan 2 Oktober 2024 dengan total jam kerja 400 jam (tidak termasuk libur hari besar). Praktikan melaksanakan kerja profesi di bagian *Policy Owner Service Group* dan melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan dengan perubahan data polis minor. Seperti berikut:

#### 3.2.1 Rekapitulasi Form pengajuan perubahan data polis

Pada tugas ini praktikan bertanggungjawab untuk melakukan pengecekan form pengajuan yang diajukan oleh klien atau broker. Pada tahapan ini praktikan harus mengecek satu persatu form pengajuan apakah sudah sesuai dengan standar perusahaan atau belum. Ketika form pengajuan yang diajukan oleh klien tidak sesuai maka praktikan harus membalas pengajuan tersebut dengan format "*Not Succes*". Form perubahan yang diajukan nantinya praktikan akan pindahkan ke *Logbook Assignment* agar dapat diproses oleh User lainnya. Langkah-langkah yang dilakukan yaitu:

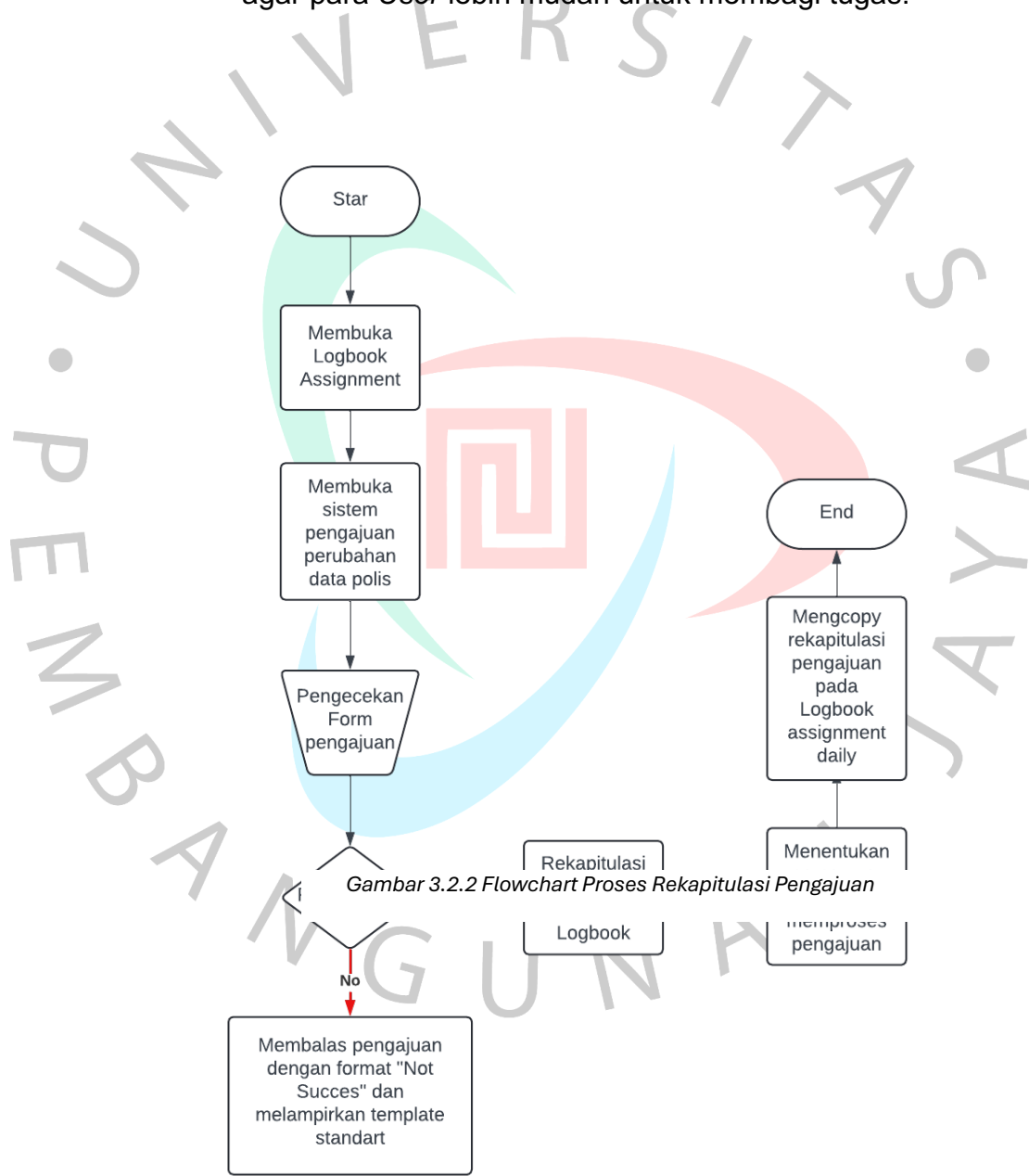
1. Praktikan membuka email *Alteration* dan *Changes*
2. Mengecek apakah form sudah sesuai dengan standar perusahaan, jenis pengajuan apa yang diajukan oleh pemegang polis
3. Memindahkan data - data yang ingin diubah pada *Logbook Assignment* dengan mengisi nomor *batch* pengajuan, jenis pengajuan dan nomor polis
4. Jika form pengajuan tidak sesuai standar maka praktikan akan membalas email pengajuan dengan format "*Not success*" agar klien atau broker dapat mengajukan perubahan data dengan format form yang sesuai.
5. Setelah semua pengajuan pada *Alteration* dan *changes* sudah dipindahkan pada *Logbook Assignment* praktikan melakukan pengecekan pengajuan pada *web iClick*.



File Name	Policy Number	Policy Holder Name	Daily Transaction Report Email	Upload Date	Status	Status Date	Client Remark	CS Remark	Download
								USER MANUAL	Download
								Update	
								USER MANUAL	Download
								Update	

Gambar 3. 1 Menu Changes Policy Pada Web iClick  
Sumber: Praktikan

- Kemudian setelah semua pengajuan diregister pada *Logbook Assignment*, praktikan melakukan *update* register pada *Logbook Assignment Daily* dengan cara menyalin seluruh pengajuan pada *Logbook* tersebut. Hal ini dilakukan agar para *User* lebih mudah untuk membagi tugas.



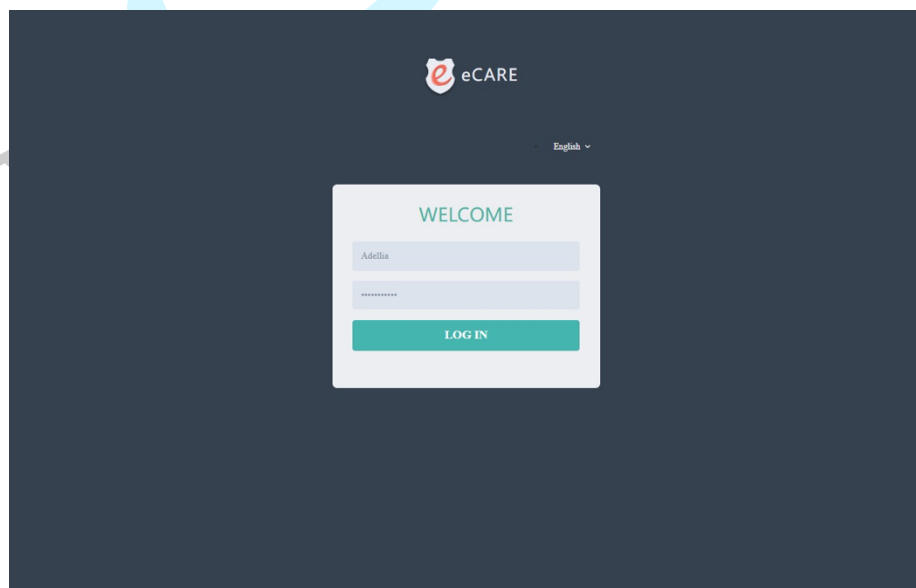
Gambar 3.2.2 Flowchart Proses Rekapitulasi Pengajuan

Gambar 3. 2 Flowchart Rekapilatusi Pengajuan

### 3.2.2 Melakukan Pemrosesan Perubahan Data Polis Minor (*Changes Bank Account*)

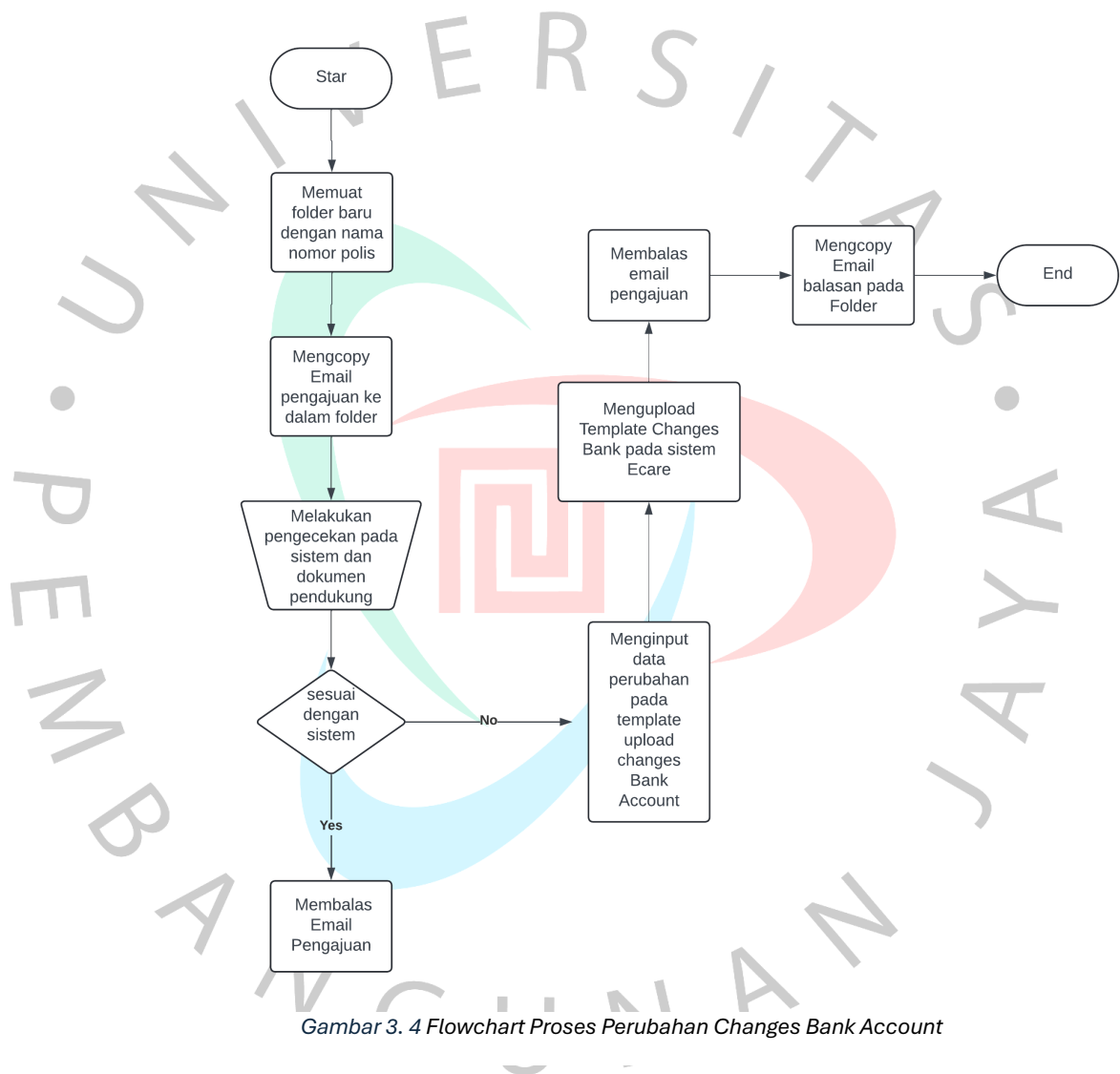
Pada pelaksanaan kerja profesi praktikan ditugaskan untuk memproses perubahan minor seperti perubahan data *Bank Account*. Perubahan ini biasanya diajukan karena adanya tolakan pembayaran klaim dengan alasan nama atau nomor rekening pada sistem perusahaan berbeda dengan yang sebenarnya. Selain itu perubahan ini juga diajukan ketika karyawan meninggal dunia sehingga data *Bank Account* pindah kepada pemegang ahli waris dan bisa juga karena pada sistem belum ada data *Bank Account* sehingga transaksi tidak dapat dilakukan. Untuk memproses perubahan *Bank Account* praktikan harus melakukan:

1. Membuat folder baru pada *Sharing folder* dengan nama nomor polis, kemudian membuat folder baru kembali dengan nama nomor *batch* pengajuan
2. Melakukan pemeriksaan antara pengajuan dan sistem perusahaan yang bernama *eCare* dan memeriksa dokumen pendukung seperti buku tabungan.
3. Menginput data *Bank Account* sesuai dengan dokumen pendukung pada *Logbook template Upload Changes Bank Account*
4. Mengunggah *Logbook* yang sudah diisi pada sistem *eCare*



Gambar 3. 3 Ecare  
Sumber: Praktikan

5. Setelah *Logbook* diunggah pada sistem *eCare*, praktikan mengkonfirmasi kepada Customer Service (CS) bahwa perubahan data *Bank Account* sudah diproses dengan melampirkan bukti bahwa data sudah sesuai.



Gambar 3. 4 Flowchart Proses Perubahan Changes Bank Account

### 3.2.3 Memproses Pengiriman Kartu Asuransi

Selain melakukan rekapitulasi email pengajuan dan pemrosesan perubahan data *Bank Account*, praktikan juga ditugaskan untuk memproses pengiriman kartu asuransi ke alamat - alamat yang sudah ada

di sistem dan di *Logbook* alamat pengiriman JNE. PT. Asuransi Generali Indonesia bekerja sama dengan vendor untuk pembuatan kartu asuransi. PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia dalam pengiriman kartu dan dokumen-dokumen asuransi lainnya bekerja sama dengan pihak ekspedisi yaitu JNE untuk pengiriman dalam negeri dan ekspedisi DHL untuk pengiriman luar negeri. Pengiriman kartu asuransi dari Unit *Policy Owner Service Group* ini terjadi ketika adanya pengajuan perubahan data polis seperti perubahan nama, perubahan tanggal lahir, perubahan jenis kelamin dan pengajuan cetak ulang kartu karena kehilangan ataupun adanya kerusakan. Pengiriman kartu asuransi ini juga terjadi karena adanya pengajuan penambahan peserta pada polis yang sudah terdaftar sebelumnya.

Langkah-langkah yang praktikan lakukan untuk memproses pengiriman kartu asuransi ini yaitu:

1. Menyalin *softcopy* surat jalan yang dikirimkan oleh vendor ke dalam *sharing folder*.
2. Menyalin isi *softcopy* surat jalan tersebut ke dalam *Logbook Template softcopy* surat jalan kemudian merapikan data.
3. Setelah data rapi, langkah selanjutnya yaitu data dicetak sesuai dengan nama perusahaan pemegang polis. Namun terdapat beberapa polis yang di print sesuai dengan anak perusahaannya, sehingga nantinya kartu akan dikirimkan sesuai alamat kantor cabang. Selain itu terdapat juga beberapa polis yang di print sesuai dengan nama karyawan sehingga nantinya kartu tersebut akan dikirim langsung oleh Person In Charge (PIC) yang bertanggung jawab atas polis tersebut.
4. Setelah surat jalan selesai dicetak, langkah selanjutnya yaitu mengambil data alamat polis pada *Logbook* sistem POS sesuai dengan polis apa saja yang akan dikirim hari itu, setelah itu alamat dicetak.

5. Setelah surat jalan dan alamat selesai di print, maka praktikan akan menyortir kartu - kartu tersebut sesuai dengan nama perusahaan pemegang polis.

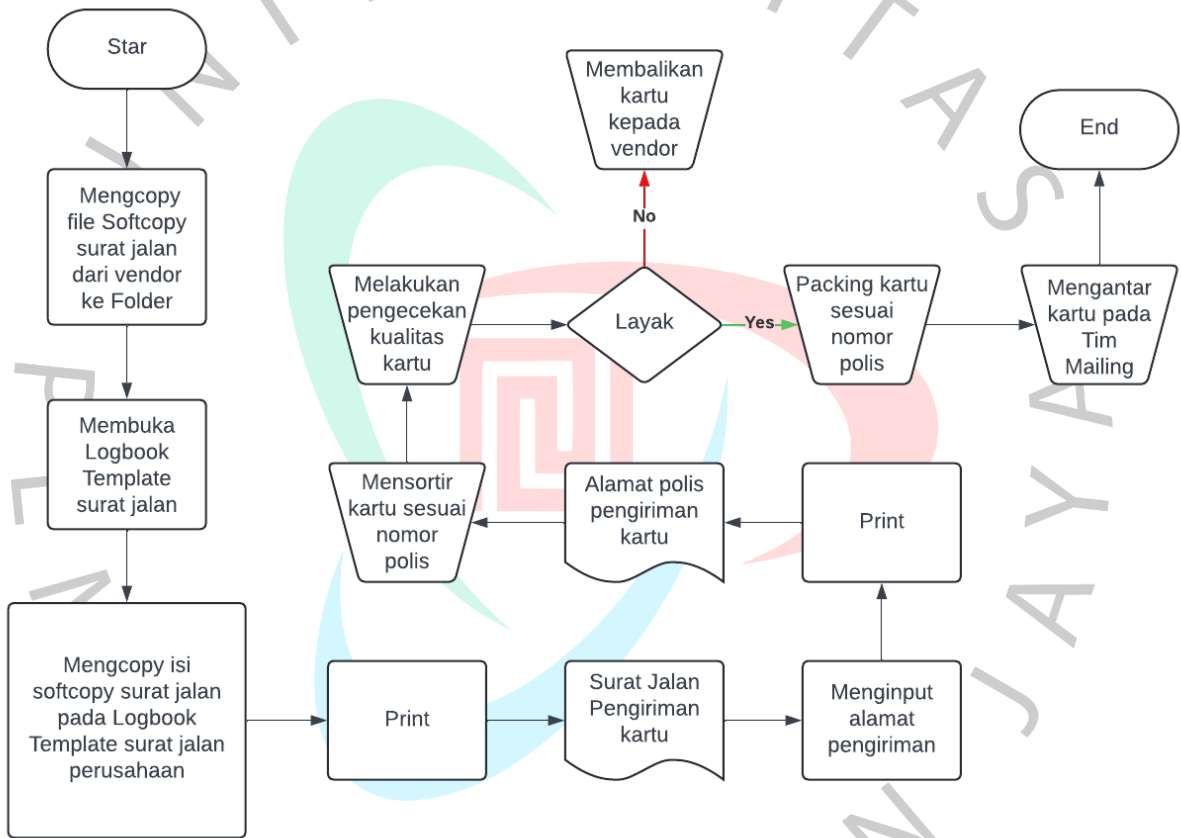


Gambar 3. 5 Proses Mensortir Kartu Asuransi

6. Kemudian setelah menyortir kartu, praktikan akan melakukan pemeriksaan apakah data yang ada dikartu sudah sesuai dengan data yang ada disurat jalan. Selain itu praktikan juga memeriksa apakah kartu layak dikirim atau tidak
7. Setelah data sudah sesuai maka, praktikan akan memasukkan kartu dan surat jalan tersebut ke dalam amplop yang sudah diberikan alamat.
8. Jika sudah selesai praktikan akan mencetak tanda terima kartu untuk beberapa kartu yang diambil oleh PIC dan membuat *softcopy* pengiriman yang nantinya akan praktikan kirim pada tim *Mailing*.
9. Setelah semuanya selesai praktikan akan merekap semua data surat jalan kedalam *Logbook Rekap All Kartu* dan mengantarkan kartu-kartu tersebut kepada tim *Mailing* agar dapat diproses pengirimannya.



10. Setelah 3 hari kerja tim *Mailing* nantinya akan mengirimkan reports pengiriman JNE dan praktikan harus mengcopy AWB atau nomor resi yang sudah dikirimkan oleh *Mailing* pada Logbook reports JNE POS agar ketika tim *Customer Service* menanyakan kartu, kartu dapat dilacak melalui nomor AWB yang sudah dikirimkan oleh tim *Mailing*.

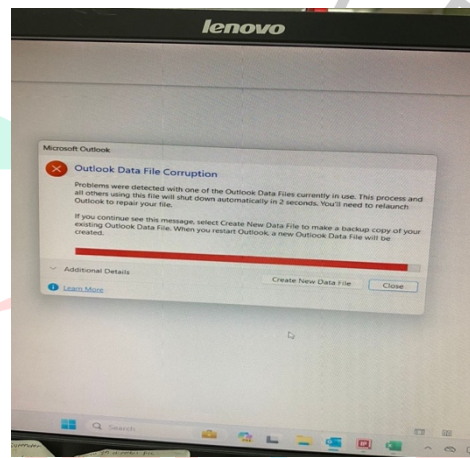


Gambar 3. 6 Flowchart Proses Pengiriman Kartu Asuransi

### 3.3 Kendala Yang Dihadapi

Selama pelaksanaan kerja profesi, praktikan mengalami beberapa kendala, seperti:

1. Pada tanggal 19 Juli 2024 perusahaan-perusahaan di dunia sempat mengalami *Blue screen*, Generali Indonesia menjadi salah satu korbannya. Akibat dari *Blue Screen* tersebut PC Praktikan mengalami *corruption* sehingga praktikan tidak dapat membuka *Outlook*.



Gambar 3. 7 Outlook Corruption

2. Sistem yang digunakan nasabah atau klien untuk mengajukan perubahan data polis mengalami *down*. Sistem ini bernama ROBO yang berfungsi untuk memproses pengajuan minor seperti cetak ulang kartu asuransi, perubahan data *Bank Account*, dan perubahan data pribadi seperti ubah tanggal lahir tidak terproses secara otomatis. Hal ini mengakibatkan pengajuan tersebut tidak terekap atau teregister pada *Logbook Transaction Log* dan pengajuan ter-pending.
3. *Human Error*, praktikan beberapa kali salah menginput data *Bank Account* sehingga pada saat proses pengupload-an pada sistem *ecare* akan error. Contoh *Human Error* lainnya yaitu terdapat beberapa pengajuan yang tidak terekapitulasi pada *Logbook Assignment*.
4. Adanya komplain karena kartu asuransi sampai pada klien dengan keadaan *packing* rusak akibat kartu asuransi yang berjumlah banyak.

Selain itu terdapat beberapa kartu asuransi yang tidak layak dikirim kepada nasabah

### 3.4 Cara Mengatasi Kendala

Untuk mengatasi kendala yang sudah praktikan sebutkan di atas, praktikan harus mempunyai cara untuk kendala tersebut tidak terulangi kembali yaitu dengan cara:

1. Agar pekerjaan tidak terhambat terlalu lama akibat dari kendala laptop tersebut praktikan mem-*follow up* kendala tersebut pada Tim *Information Technology* (IT) dan nantinya tim IT akan melakukan pengecekan dan pembetulan terkait kendala tersebut. Setelah itu praktikan harus mengisi form *Service desk* dengan menjelaskan kronologi kendala tersebut.
2. Praktikan mem-*follow up* terkait server *ROBO down* pada PIC yang bertanggung jawab atas *ROBO* kemudian, praktikan akan melakukan rekapitulasi email pengajuan yang masuk ke dalam sistem tersebut secara manual dan membuat nomor *batch* pengajuan secara manual agar tidak ada pengajuan yang ter pending.
3. Praktikan melakukan *Cross Check* pada dokumen - dokumen pendukung dan sistem agar tidak ada data yang berbeda, sehingga proses *Upload Template* perubahan dapat berjalan dengan baik dan benar
4. Pada saat proses pengiriman kartu, praktikan akan lebih teliti pengecek satu persatu kartu untuk memeriksa apakah kartu tersebut layak dikirim atau tidak. Selain itu untuk pengemasan pada kartu asuransi yang berjumlah banyak praktikan akan menggunakan amplop kecil dan kemudian melapisinya kembali dengan amplop besar agar *packing* tidak jebol dan kartu pada diterima dengan baik oleh para nasabah atau klien.

### 3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh Dari Kerja Profesi

Setelah menyelesaikan Kerja Profesi yang dilakukan pada Unit *Policy Owner Service Group (POS-G)* selama kurang lebih 3 bulan di PT. Asuransi

Jiwa Generali Indonesia, praktikan mendapatkan berbagai macam pembelajaran yang sangat bermanfaat dalam meningkatkan *Soft skill* dan *Hard skill*. Adapun hal-hal yang didapatkan praktikan dari program Kerja Profesi ini diantaranya:

1. Mampu beradaptasi dalam dunia kerja yang sesungguhnya
2. Meningkatkan keterampilan berkomunikasi dengan sesama tim
3. Menumbuhkan rasa tanggung jawab atas tugas yang diberikan oleh mentor
4. Meningkatkan kemampuan praktikan dalam menggunakan Microsoft Excel
5. Mempelajari bagaimana proses perubahan data polis pada perusahaan asuransi

Dari Program Kerja Profesi yang praktikan laksanakan terdapat beberapa pembelajaran teori yang dipelajari di perkuliahan yang relevan dengan pekerjaan yang praktikan lakukan pada saat di PT. Asuransi Generali Indonesia, yaitu mengenai Sistem Pengendalian Manajemen dan Manajemen risiko.

### **3.5.1 Sistem Pengendalian Manajemen**

Sistem Pengendalian Manajemen (SPM) merupakan suatu konsep yang dirancang untuk membantu organisasi dalam mewujudkan tujuannya dengan cara mengidentifikasi, mengukur, mengelola dan memonitor kinerja operasionalnya. R.A Supriyono menjelaskan bahwa sistem pengendalian manajemen merupakan sebuah sistem yang diimplementasikan oleh manajemen untuk mempengaruhi anggota dalam suatu organisasi untuk dapat melaksanakan strategi dan kebijakan dalam ditetapkan organisasi dengan efektif dan efisien sehingga tujuan perusahaan atau organisasi dapat dicapai. Selain itu Anthony dan Govindarajan (2007) menyebutkan bahwa sistem pengendalian merupakan suatu upaya

untuk memotivasi dan memberikan inspirasi kepada anggota dalam sebuah organisasi agar dapat mendorong tercapainya tujuan organisasi. Pengendalian Manajemen ini berfokus pada serangkaian kebijakan, prosedur dan metode yang digunakan perusahaan atau organisasi untuk memastikan bahwa sumber daya organisasi digunakan dengan efisien, risiko diidentifikasi dan dibenahi serta tujuan strategis tercapai. Fred David (2010) menyebutkan bahwa sistem pengendalian manajemen dalam sebuah perusahaan bertujuan untuk keselarasan tujuan, perangkat penerapan strategi, tekanan finansial dan non finansial serta bantuan dalam mengembangkan strategi baru. Sistem Pengendalian Manajemen memiliki 6 ruang lingkup yaitu:

1. Perencanaan strategis, yaitu proses pembuatan rencana strategis yang jelas, terstruktur dan terukur untuk mencapai visi dan misi perusahaan atau organisasi.
2. Pengukuran Kinerja, yaitu pengembangan kunci kinerja untuk mengukur pencapaian tujuan. Pemantauan kinerja secara berkala untuk mengevaluasi progres
3. Evaluasi Risiko, yaitu proses mengidentifikasi, menganalisis dan mengevaluasi risiko yang memiliki potensi yang dapat mempengaruhi tercapainya tujuan perusahaan atau organisasi
4. Pelaporan dan Komunikasi, yaitu proses mengkomunikasikan informasi yang relevan kepada para pemangku kepentingan. Perusahaan harus mengkomunikasikan dengan jelas mengenai tujuan, kinerja dan langkah-langkah yang diambil untuk melakukan perbaikan
5. Pemantauan dan koreksi, yaitu pemantauan berkelanjutan terhadap kinerja operasional dan pencapaian tujuan serta langsung melakukan koreksi segera ketika ditemukan

ketidaksesuaian atau perubahan kondisi yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan

6. Partisipasi karyawan, yaitu mengikutsertakan para karyawan dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan untuk mendorong timbulnya rasa tanggung jawab dan akuntabilitas.

Selain mengurus email-email pengajuan perubahan data polis, memproses perubahan data Bank Account dan memproses pengiriman kartu asuransi, praktikan juga melakukan rekapitulasi terkait email-email *Query* atau email pengajuan yang bersifat pertanyaan, *komplain* dan *Reminder*. Email *Query* ini biasanya berisi mengenai pertanyaan seperti apakah proses perubahan data sudah dilakukan, apakah kartu asuransi sudah dikirimkan, apakah pengisian form pengajuan sudah sesuai dengan TC polis pada awal periode dan masih banyak lagi. Email *Query* ini praktikan rekap pada *Logbook Assignment* agar dapat dijawab dan dilakukan pengecekan serta evaluasi oleh para *User* agar pengajuan yang ter-pending dan pertanyaan-pertanyaan lainnya dapat dijawab dengan segera, sehingga tidak terjadi *komplain* yang berkelanjutan dan tidak mempengaruhi tujuan perusahaan. Pada saat memproses pengiriman kartu asuransi praktikan harus dengan teliti memeriksa pada kartu dari vendor layak dikirimkan kepada klien atau tidak, apakah data pada kartu sudah sesuai dengan data yang ada disurat jalan atau belum, hal ini dilakukan untuk meminimalisir terjadinya risiko *komplain* oleh klien dan mempengaruhi tercapainya tujuan perusahaan. Jika kartu - kartu asuransinya tersebut belum sesuai dengan standar perusahaan, praktikan harus membalikkan kartu tersebut kepada vendor dan meminta untuk mencetak ulang kartu dan melakukan pengiriman ulang. Dua hal tersebut sejalan dengan ruang lingkup Sistem Pengendalian Manajemen yaitu evaluasi risiko,

di mana praktikan dan *User POS-G* lainnya harus menganalisis dan mengidentifikasi risiko yang memiliki peluang untuk menghambat terwujudnya tujuan perusahaan.

Selain implementasi ruang lingkup evaluasi risiko, pada saat praktikan melaksanakan program Kerja Profesi di PT ABC khususnya di unit *Policy Owner Service Group* ruang lingkup Sistem Pengendalian Manajemen terkait Pengukuran Kinerja juga diterapkan oleh *Leader*, di mana *Leader* selalu memantau *Logbook Assignment Daily* untuk melihat apakah *batch* pengajuan hari ini sudah sesuai dengan target atau belum. Selain itu setiap bulannya akan ada *report* mengenai berapa persen pengajuan yang sudah diproses sehingga dapat memotivasi para *User*. Penerapan ruang lingkup Sistem Pengendalian Manajemen yang terakhir yaitu partisipasi karyawan, di mana tiap minggunya *Leader* dan SPV tim akan mengadakan *Weekly Meeting* untuk membahas *kasus - kasus* yang sedang terjadi dan mencari solusi bersama-sama terkait *kasus* tersebut. Selain itu *Departemen Group* juga mengadakan *Award* bagi karyawan yang berhasil mencapai target dan mengerjakan suatu *project* untuk pengembangan operasional perusahaan atau bagi karyawan yang berhasil mendeteksi *Fraud*. Hal ini dilakukan untuk memotivasi para karyawan untuk meningkatkan produktivitasnya.

### **3.5.2 Relevansi Teori Dengan Praktik**

Dalam menjalankan kegiatan usahanya PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia menerapkan teori Sistem Pengendalian Manajemen. Di mana beberapa ruang lingkup sistem pengendalian manajemen sudah diterapkan di bagian praktikan melaksanakan program kerja profesi yaitu Unit *Policy Owner Service Group*, *Department Group* and *Afinity Operation*. Penerapan sistem

pengendalian manajemen di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia khususnya pada tim *Policy Owner Service Group* yaitu:

**Tabel 3.1 Relevansi Teori dan Praktik**

Teori Sistem Pengendalian Manajemen	Penerapan Teori Sistem Pengendalian Manajemen pada PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia
<p>Anthony dan Govindarajan (2007) menyebutkan bahwa sistem pengendalian merupakan suatu upaya untuk memotivasi dan memberikan inspirasi kepada anggota dalam sebuah organisasi agar dapat mendorong tercapainya tujuan organisasi.</p>	<p>PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia sudah menerapkan sistem pengendalian manajemen di mana perusahaan memberikan <i>Rewards</i> bagi para karyawan yang berhasil mendeteksi <i>fraud</i>, berhasil menyelesaikan <i>project</i> yang dapat memudahkan proses bisnis. Selain itu perusahaan juga aktif dalam mengadakan <i>training</i> untuk para karyawan dan <i>intern</i> untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan para karyawan.</p>
<p>Ruang Lingkup Sistem Pengendalian Manajemen: Evaluasi Risiko, yaitu proses mengidentifikasi, menganalisis dan mengevaluasi risiko yang memiliki potensi yang dapat mempengaruhi tercapainya tujuan perusahaan atau organisasi</p>	<p>PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia sudah menerapkan salah satu dari ruang lingkup sistem pengendalian manajemen yaitu Evaluasi risiko. Di mana pada saat adanya komplain atau salah unggah pengajuan pada sistem, perusahaan akan langsung mengidentifikasi dan menganalisis seluruh kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi yang dapat mempengaruhi tercapainya tujuan</p>



	<p>perusahaan. Selain itu perusahaan juga aktif mengadakan <i>Weekly Meeting</i> untuk membahas <i>Case</i> apa yang sedang terjadi dan apa mitigasi yang dapat dilakukan.</p>
<p>Ruang Lingkup Sistem Pengendalian Manajemen:  Pengukuran Kinerja, yaitu pengembangan kunci kinerja untuk mengukur pencapaian tujuan. Pemantauan kinerja secara berkala untuk mengevaluasi progres</p>	<p>PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia sudah menerapkan salah satu dari ruang lingkup sistem pengendalian manajemen yaitu Pengukuran Kinerja. Di mana tiap bulannya para <i>Leader</i> akan membuat <i>Report Service Level Agreement (SLA)</i>. <i>Report SLA</i> ini merupakan laporan mengenai sudah berapa persen pengajuan yang telah terproses.</p>