



8.6%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 23 DEC 2024, 10:46 AM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
0.27%

● CHANGED TEXT
8.33%

Report #24257047

Intern al BAB I PENDAHULUAN 1.1 Latar Belakang Kerja Profesi Pada era Globalisasi saat ini perkembangan dunia industri semakin menuntut sumber daya manusia yang tidak hanya mempunyai pengetahuan teoretis, namun juga dituntut untuk mampu menerapkan ilmu tersebut di dalam situasi nyata. Sehingga perguruan tinggi dituntut untuk dapat mempersiapkan para lulusannya untuk siap menghadapi segala tantangan yang ada di dalam dunia nyata, tidak hanya memberikan pemahaman teoritis semata saja. Untuk mencapai tujuan tersebut maka salah satu langkah yang dilakukan perguruan tinggi yaitu mengadakan Program Kerja Profesi. Kerja profesi merupakan suatu program yang dirancang untuk menghubungkan para mahasiswa dengan dunia kerja secara langsung. Dengan program ini mahasiswa diberikan kesempatan untuk mengaplikasikan ilmu yang diteladipelajari di dalam ruang kelas pada dunia kerja. Melalui program ini juga diharapkan para mahasiswa nantinya dapat bersaing di dalam dunia kerja.

2 3 7 10

Kerja profesi menjadi salah satu mata kuliah syarat kelulusan pada Universitas Pembangunan Jaya, dengan bobot 3 sks dan dilakukan minimal 400 jam.

Program ini dilakukan untuk memberikan gambaran dan bekal bagi para mahasiswa mengenai dunia kerja secara nyata. Selain itu dengan program kerja profesi ini mahasiswa diharapkan dapat membangun profesionalisme dan mengembangkan keterampilannya dan kerjasama tim. Dengan 1 Intern al adanya program kerja profesi ini juga dapat menjadi pengalaman nyata

bagi mahasiswa dan meningkatkan kualitas mahasiswa. Dalam program kerja profesi ini, Praktikan memiliki kesempatan untuk menerapkan kerja profesi sebagai Policy Owner Service Group (POS Group) pada PT. Asuransi Jiwa Generali yang berada di Jakarta Selatan. PT. Asuransi Jiwa Generali merupakan perusahaan penyedia asuransi di Indonesia yang berasal dari Itali. Dengan menjalankan Program Kerja Profesi pada PT. Asuransi Jiwa Generali ini praktikan mendapatkan pengalaman serta wawasan yang berharga yang dapat membantu praktikan nantinya dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja.

2 6 7

17 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi 1.2 6 1 Maksud kerja profesi Adapun

maksud dari adanya program Kerja Profesi ini yaitu: a. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan secara langsung terkait dunia kerja b. Memberikan gambaran secara nyata dunia kerja yang sebenarnya sehingga praktikan dapat bersaing di dalam dunia kerja c. Membangun hubungan kerja yang baik antara Universitas dengan perusahaan. 1.2 2 2 Tujuan Kerja Profesi Adapun tujuan dari pelaksanaan program Kerja Profesi ini yaitu sebagai berikut:

a. Sebagai salah satu mata kuliah syarat kelulusan di Universitas Pembangunan Jaya Intern al b. Untuk meningkatkan keterampilan dan pengalaman mengenai dunia kerja yang sebenarnya c. Untuk mempersiapkan para lulusan untuk bersaing di dalam dunia kerja 1.3 Manfaat Kerja Profesi 1.3.1 Manfaat Kerja Profesi Bagi Universitas a. Memperkenalkan Universitas Pembangunan Jaya kepada Instansi PT. Asuransi Generali Indonesia b. Membangun hubungan kerja sama yang baik antara Universitas Pembangunan Jaya dengan perusahaan c. Dapat membuka peluang untuk meningkatkan daya saing lulusan Universitas Pembangunan Jaya dan mengembangkan kemitraan antara perusahaan dengan universitas d. Meningkatkan reputasi universitas 1.3.2 Bagi Mahasiswa a. Menjadi sarana bagi mahasiswa untuk mengembangkan dan menambah keterampilan diri b. Menjadi peluang untuk para mahasiswa untuk lebih mengenal dunia kerja sehingga nantinya mahasiswa dapat bersaing di dalam dunia kerja c. Menambah pengalaman serta keterampilan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja d. Melatih kerja sama tim dan membangun komunikasi dengan rekan dan atasan kerja

3 Intern al 1.3.3 Bagi Instansi a. Dengan adanya program kerja profesi ini perusahaan dapat meningkatkan citranya di mata kalangan masyarakat b. Membangun hubungan yang erat dengan universitas sehingga dapat menjadi peluang kerjasama

1.4 Tempat Kerja Profesi Praktikan melakukan kerja profesi pada: PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia merupakan salah satu perusahaan penyedia asuransi dan manajemen aset global terbesar di Eropa. Alasan Praktikan memilih melaksanakan kerja profesi di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia karena Praktikan ingin mengetahui bagaimana sebuah perusahaan asuransi menjalankan kegiatan bisnisnya. Selain itu PT. **13** Asuransi Jiwa Generali Indonesia juga merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa asuransi terbesar di Eropa. Sehingga membuat praktikan berminat untuk melaksanakan kerja profesi di PT. **14** Asuransi Jiwa Generali Indonesia. 1.5 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi Praktikan melaksanakan kerja profesi sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan oleh Universitas Pembangunan Jaya, yaitu selama minimal 150 jam. **9** Praktikan mulai melaksanakan program kerja profesi ini pada tanggal 3 Juli 2024 dengan jam kerja di mulai dari pukul 08.00 sampai dengan 17.00 WIB ataupun lebih, dengan 1 jam istirahat.

Intern al 2.1 Struktur Organisasi Dalam mewujudkan visi misi dan nilai-nilai perusahaan pada saat kegiatan usaha perusahaan berjalan, PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia dikepalai oleh Bapak Edy Tuhirman sebagai Chief Executive Officer. Selama menjabat sebagai CEO Bapak Edy Tuhirman berhasil membawa Generali Indonesia menjadi 6 besar perusahaan asuransi dalam waktu 8 tahun. Adapun struktur organisasi perusahaan sebagai berikut: Penjelasan Struktur Organisasi: 1. **8** Chief Executive Officer Chief Executive Officer merupakan posisi tertinggi dalam suatu perusahaan yang bertanggung jawab untuk membuat keputusan demi keberlangsungan kegiatan usaha perusahaan. 2. Director, Operations Group Head Operations Group merupakan suatu departemen yang bertanggung jawab untuk mengelola praktik bisnis dalam mencapai tujuan perusahaan. 3. Director, Legal Group Head & Sharia Business Unit Legal Group merupakan suatu posisi yang bertanggung jawab untuk menangani berbagai masalah hukum yang

5 mungkin dihadapi oleh perusahaan. seorang Legal Officer bertugas untuk menjaga perusahaan dari berbagai masalah hukum baik yang terjadi secara eksternal maupun internal 4. Financial Group Head Financial Group merupakan suatu departemen yang bertanggung jawab untuk menangani bagaimana perusahaan mengelola Intern al sumber pendanaan, penataan modal dan keputusan investasi. Selain itu departemen ini juga mengelola terkait faktor pajak dan mengatur keuangan perusahaan. 5. Marketing and Communications Group Head Marketing and Coummunications merupakan suatu departemen yang bertugas untuk mempromosikan produk atau jasa perusahaan melalui berbagai media komunikasi. Tugas Marcom (Marketing and Communications) adalah membuat strategi komunikasi pemasaran, mengelola materi pemasaran, mengelola media sosial, mengkoordinasikan acara promosi, menjalin hubungan dengan media dan menganalisis kinerja pemasaran. 6. Agency Group Head Agency Group merupakan suatu departemen yang bertindak sebagai penghubung antara perusahaan dengan calon nasabah. Departemen ini bertugas untuk menjual produk, memberi informasi kepada nasabah dan membantu proses pendaftaran serta layanan nasabah 7. Product Development Group Head Product Development Group merupada suatu departemen yang bertanggung jawab untuk mengembangkan produk baru maupun produk lama sehingga perusahaan dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan dengann efektif. Product Development bertugas untuk meneliti pasar untuk melihat tren produk dan mencoba untuk mendapatkan sudut pandang yang dapat memberikan keunggulan yang kompetitif. 8. Partnership Distribution Group Head Partnership Distribution Group merupakan suatu departemen yang bertanggung jawab untuk mengelola dan mengembangkan Intern al kemitraan yang strategis dengan pihak eksternal perusahaan untuk mendistribusikan produknya. Fokus dari departemen ini yaitu membangun kerjasama dengan berbagai macam pihak agar dapat memperluas jangkauan penjualan dan pemasaran produk.

5 9. Compliance Group Head Compliance Group merupakan suatu departemen yang bertanggung jawab untuk mengawasi kepatuhan perusahaan pada hukum, persyaratan bisnis, peraturan karywan, kebijakan dan seluruh prosedur yang berlaku.

10. DPLK & Center of Excellence Group DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan) merupakan suatu departemen yang bertanggung jawab untuk mengelola program pensiun yang ditawarkan kepada peserta atau calon nasabah.

Sedangkan Center of Excellence Group merupakan departemen yang bertugas untuk mengembangkan dan meningkatkan keahlian di dalam bidang tertentu. CoE bertugas untuk berinovasi untuk produk-produk baru perusahaan.

11. Human Capital Group Human Capital Group merupakan suatu departemen yang bertanggung jawab untuk menangani segala urusan karyawan di dalam perusahaan. Departemen ini berfokus pada pengembangan dan pengelolaan karyawan, dimana karyawan merupakan aset penting dalam perusahaan

12. Corporate Solutions Group 7 Internal Corporate Solutions Group merupakan suatu departemen yang umumnya bertanggung jawab untuk menangani produk dan layanan yang ditawarkan kepada nasabah.

13. Enterprise Risk Management Group and Chief Actuary Enterprise Risk Management Group and Chief Actuary merupakan suatu departemen yang bertanggung jawab untuk mengelola risiko dan penilaian keuangan perusahaan. Departemen ini bertugas untuk mengidentifikasi, mengevaluasi dan mengelola seluruh risiko yang dihadapi oleh perusahaan termasuk risiko operasional, keuangan, pasar dan strategis

14. Head of Investment Head of Investment merupakan suatu departemen yang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa portofolio investasi perusahaan ditangani dengan baik untuk mewujudkan hasil yang maksimal namun juga tetap mematuhi regulasi dan mendukung tujuan perusahaan.

15. Internal Audit Group Head Internal Audit Group merupakan suatu departemen yang bertugas untuk melakukan pemeriksaan atau mengaudit kegiatan usaha perusahaan apakah sudah sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku atau belum, mengidentifikasi risiko utama dalam operasi perusahaan dan mengevaluasi dampaknya terhadap tujuan perusahaan.

16 **2.2**

Kegiatan Umum Perusahaan Kegiatan umum PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia yaitu menyediakan jasa perlindungan keuangan bagi nasabah ataupun Internal keluarga nasabah di masa depan pada saat terjadi risiko atau biasa disebut dengan perlindungan jiwa (asuransi jiwa), memberikan solusi

pertanggung jawaban kesehatan yang lengkap bagi nasabah dan keluarga, memberikan program pensiun bagi perseorangan dari DPLK Generali Indonesia yang dapat membantu karyawan dalam merencanakan masa pensiun dari pemotongan gaji disetiap bulannya, memberikan perlindungan diri yang amanah berbasis asas tolong menolong pada divisi Syariah, memberikan solusi lengkap terkait perlindungan karyawan melalui berbagai program seperti Asuransi Kesehatan Kumpulan, Asuransi Jiwa Berjangka Kumpulan dan Asuransi Group Personal Accident dan kegiatan umum perusahaan yang terakhir yaitu program Bancassurance yang merupakan program perlindungan untuk nasabah setia bank mitra Generali Indonesia Selain dari kegiatan umum asuransi, Generali Indonesia juga aktif berkomitmen dalam menerapkan bisnis yang berkelanjutan. Generali berkomitmen untuk berkontribusi dalam keberlangsungan masa depan lingkungan dan bumi melalui berbagai macam inisiatif contohnya seperti sebagai berikut: a. Digitalisasi layanan dari awal pengajuan polis hingga proses klaim melalui platform atau aplikasi seperti: 1. iPropose: yaitu aplikasi yang digunakan untuk melakukan konsultasi online dengan tim pemasar di seluruh Indonesia, pemilihan produk yang sesuai, pengajuan polis secara online hingga pembayaran premi 2. Gen iClick: yaitu aplikasi yang digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi polis, mulai dari melakukan perubahan data, cek kinerja unit link, cek rumah sakit terdekat, melakukan klaim online, hingga layanan telemedicine 9 Internal 3. iRecruit: yaitu aplikasi yang digunakan untuk mempermudah agen dalam melakukan recruitment untuk memperluas bisnis 4. iLearn: yaitu aplikasi yang digunakan oleh agen atau tenaga pemasar untuk meningkatkan skill dalam mengembangkan bisnis dan memasarkan produk asuransi. b. Penanaman Pohon Bakau melalui Program Nasabah PLAN & PLANT. **11** Program ini dilakukan dengan cara 1 Policy : 1 Mangrove, artinya Generali Indonesia akan menanamkan 1 pohon bakau untuk setiap polis baru nasabah. Dari program ini Generali Indonesia berkontribusi mengurangi lebih dari 2,4 juta kilogram karbondioksida. c. Produk dengan manfaat sosial, Aku Berbagi Generali Indonesia meluncurkan

platform Akuberbagi.com yang berperan sebagai bentuk dukungan dan manifestasi atas keuangan berkelanjutan. d. Kontribusi kepada masyarakat melalui program Tumbuh Bersama Masyarakat lewat The Human Safety Net (THSN) Program ini diluncurkan untuk dapat merealisasikan program yang dapat memberikan dampak bagi para penerima manfaat. Dalam melaksanakan program ini Generali Indonesia bekerja sama dengan beberapa yayasan atau komunitas Internal BAB III PELAKSANAAN KERJA PROFESI 3.1 Bidang Kerja Selama pelaksanaan kerja profesi dilakukan, praktikan ditempatkan di divisi Policy Owner Service Group, Departemen Group and Affinity. 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 divisi 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 klient 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 system dengan data klient 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 klient. 11 Internal 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 klient 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 klient 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 standart 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 Intern al success agar klient atau broker dapat mengajukan perubahan data dengan format form yang sesuai.
5. Setelah semua pengajuan pada alteration dan changes sudah dimindahkan pada Logbook Assignment praktikan melakukan pengecekan pengajuan pada web iClick.
6. Kemudian setelah semua pengajuan diregister pada Logbook Assignment, praktikan melakukan update register pada Logbook Assignment Daily dengan cara mengcopy seluruh pengajuan pada Logbook tersebut. Hal ini dilakukan agar para user lebih mudah untuk membagi tugas.

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 karna adanya tolakan pembayaran klaim dengan alasan nama atau nomor rekening pada sistem

perusahaan berbeda dengan yang sebenarnya. Selain itu perubahan ini juga diajukan ketika employee 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. 13 Gambar 3. Error: Reference source not found. 1 Web iClick Gambar 3. Error: Reference source not found. 2 Flowchart Proses Rekapitulasi Pengajuan Internal 3. Menginput data Bank Account sesuai dengan dokumen pendukung pada Logbook template Upload Changes Bank Account 4. Mengupload Logbook yang sudah diisi pada sistem ecare 5. Setelah logbook diupload pada sistem ecare, praktikan mengkonfirmasi kepada CS bahwa perubahan data bank account sudah diproses dengan melampirkan bukti bahwa data sudah sesuai. 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 berkerja 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 divisi 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. Mengcopy softcopy surat jalan yang dikirimkan oleh vendor ke dalam sharing folder. Intern al 2. Mengcopy isi softcopy surat jalan tersebut ke dalam Logbook Template softcopy surat jalan kemudian merapihkan data. 3. Setelah data rapih, langkah selanjutnya yaitu data diprint sesuai dengan nama perusahaan pemegang polis. Namun terdapat beberapa polis yang diprint sesuai dengan Subsidiarynya, sehingga nantinya kartu akan dikirimkan sesuai alamat kantor cabang. Selain itu terdapat juga beberapa polis yang diprint sesuai dengan nama karyawan sehingga nantinya kartu tersebut akan dikirim langsung oleh PIC yang bertanggung jawab atas polis tersebut. 4. Setelah surat jalan selesai diprint, langkah selanjutnya yaitu mengambil data alamat polis pada Logbook sistem POS sesuai dengan polis apa saja yang akan dikirim hari itu, setelah itu alamat diprint. 5. Setelah surat jalan dan alamat selesai diprint, maka praktikan akan mensortir kartu-kartu tersebut sesuai dengan nama perusahaan pemegang polis. 6. Kemudian setelah mensortir 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 memasukan kartu dan surat jalan tersebut kedalam 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. 15 Intern al 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.

15 3.3 Kendala Yang Dihadapi Selama pelaksanaan kerja profesi, praktikan mengalami beberapa kendali, 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. 2. Sistem yang digunakan nasabah atau klient 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 terpending. 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 Intern al beberapa pengajuan yang tidak terekapitulasi pada Logbook Assignment. 4. Adanya complain karena kartu asuransi sampai pada klient dengan keadaan packing jebol 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 IT dan nantinya tim IT akan melakukan pengecekan dan pembetulan terkait kendala tersebut. Setelah itu praktikan harus mengisi form servicedesk 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 kedalam sistem tersebut secara manual dan membuat nomor batch pengajuan secara manual agar tidak ada pengajuan yang terpending. 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 17 Intern al 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 klient.

4 3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh Dari Kerja Profesi Setelah menyelesaikan Kerja Profesi yang dilakukan pada bagian 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 1 Sistem Pengendalian Manajemen Sistem Pengendalian Manajemen (SPM) merupakan suatu konsep yang dirancang untuk membantu organisasi Intern al 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. 1 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. 19 Internal 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. 1 12 Pelaporan dan Komunikasi, yaitu proses mengkomunikasikan informasi yang relevan kepada para pemangku kepentingan. 1 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, complain dan

reminder. Email Query ini biasanya berisi mengenai pertanyaan seperti apakah proses perubahan data sudah dilakukan, apakah kartu asuransi sudah dikirimkan, apakah pengisian form Internal 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 terpending dan pertanyaan-pertanyaan lainnya dapat dijawab dengan segera, sehingga tidak terjadi complaint 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 klient atau tidak, apakah data pada kartu sudah sesuai dengan data yang ada disurat jalan atau belum, hal ini dilakukan untuk meminimalisir terjadinya risiko complaint oleh klient dan mempengaruhi tercapainya tujuan perusahaan. Jika kartu- kartu asuransinya tersebut belum sesuai dengan standart perusahaan, praktikan harus membalikan 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, dimana 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. Asuransi Jiwa Generali Indonesia khususnya di bagian 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 21 Intern al 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, dimana tiap minggunya Leader dan SPV tim akan mengadakan Weekly

Meeting untuk membahas case-case yang sedang terjadi dan mencari solusi bersama-sama terkait case 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. Dimana beberapa ruang lingkup sistem pengendalian manajemen sudah diterapkan di bagian praktikan melaksanakan program kerja profesi yaitu tim Policy Owner Service Group, Departemen Group and Afinity. Penerapan sistem pengendalian manajemen di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia khususnya pada tim Policy Owner Service Group yaitu:

Tabel 1.1 Relevansi Teori dan Praktik Teori Sistem Pengendalian Manajemen Penerapan Teori Sistem Pengendalian Manajemen pada PT. Asuransi Jiwa Generali Intern al Indonesia

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. PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia sudah menerapkan sistem pengendalian manajemen dimana perusahaan memberikan Rewards bagi para karyawan yang berhasil mendeteksi fraud, berhasil menyelesaikan project yang dapat memudahkan proses bisnis. Selain itu perusahaan juga aktif dalam mengadakan training untuk para karyawan dan internship untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan para karyawan.

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 PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia sudah menerapkan salah satu dari ruang lingkup sistem pengendalian manajemen yaitu Evaluasi risiko. Di mana pada saat adanya complaint atau salah upload pengajuan pada sistem, perusahaan akan langsung mengidentifikasi dan

menganalisis seluruh kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi yang dapat mempengaruhi tercapainya tujuan perusahaan. Selain itu perusahaan juga aktif mengadakan weekly meeting untuk membahas case apa yang sedang terjadi dan apa mitigasi yang dapat dilakukan. Ruang Lingkup Sistem PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia 23 Internal Pengendalian Manajemen: Pengukuran Kinerja, yaitu pengembangan kunci kinerja untuk mengukur pencapaian tujuan. Pemantauan kinerja secara berkala untuk mengevaluasi progres sudah menerapkan salah satu dari ruang lingkup sistem pengendalian manajemen yaitu Pengukuran Kinerja. Di mana tiap bulannya para Leader akan membuat report SLA. Report SLA ini merupakan laporan mengenai sudah berapa persen pengajuan yang telah terproses. Internal BAB IV PENUTUP 4.1 Kesimpulan Program Kerja Profesi merupakan suatu program yang dilaksanakan oleh para mahasiswa yang bertujuan untuk melatih dan mengembangkan keterampilan softskill maupun hardskill para mahasiswa seperti kemampuan untuk menganalisis, komunikasi dan kepemimpinan. Selain itu program kerja profesi ini juga bertujuan untuk mempersiapkan tenaga kerja yang profesional dan untuk pengembangan karier. **3 Program Kerja Profesi pada Universitas Pembangunan Jaya dijadikan salah satu mata kuliah persyaratan untuk kelulusan dengan bobot 3 sks.** Hal ini dilakukan oleh Universitas Pembangunan Jaya dengan harapan bahwa lulusannya dapat bersaing di dunia kerja dan dapat menjadi tenaga kerja yang profesional serta dapat menerapkan materi yang sudah dipelajari di perkuliahan pada dunia kerja. Pada saat pelaksanaan program kerja profesi yang diselenggarakan oleh Universitas Pembangunan Jaya, praktikan melakukan program kerja profesi di PT. **14 Asuransi Jiwa Generali Indonesia.** PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa asuransi yang didirikan pada tahun 2009. PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia merupakan bagian dari Generali Group yang sudah menjadi perusahaan asuransi terbaik di Eropa. Generali Indonesia memiliki 2 (dua) cabang di Indonesia yaitu di Surabaya dan Medan. Generali Indonesia menyediakan berbagai macam produk asuransi

contohnya 25 Intern al seperti Asuransi jiwa, program pensiun, asuransi kesehatan kumpulan, asuransi jiwa berjangka kumpulan, dan asuransi group personal accident. Selama melaksanakan program kerja profesi di Generali Indonesia praktikan mendapat berbagai macam pengalaman dan pembelajaran, seperti bagaimana sebuah perusahaan asuransi dapat berjalan, kedisiplinan kerja, tanggung jawab, analisis dan komunikasi di dunia kerja. Selain itu praktikan juga aktif menjadi panitia disetiap event yang diadakan oleh Generali Indonesia, contohnya menjadi panitia event wellness day, dimana wellness day merupakan sebuah event pemeriksaan kesehatan untuk para karyawan Generali Indonesia.

4.2.1 Saran Untuk Mahasiswa

1. Mahasiswa diharapkan untuk mempersiapkan diri sebelum program kerja profesi dilaksanakan
2. Mahasiswa diharapkan sudah aktif mencari tempat kerja profesi sebelum program kerja profesi dilaksanakan. Hal ini bertujuan agar pada saat program kerja profesi dimulai mahasiswa tidak terlalu bingung ingin melaksanakan kerja profesi dimana
3. Mahasiswa diharapkan dapat beradaptasi ditempat pelaksanaan kerja profesi yang sudah dipilih oleh mahasiswa.
4. Mahasiswa diharapkan untuk aktif bertanya ketika ada hal yang tidak diketahui Intern al

4.2.2 Saran untuk Universitas Pembangunan Jaya

1. Universitas diharapkan dapat memberikan sosialisasi terkait kerja Profesi jauh sebelum waktu dimulainya program kerja profesi.
2. Universitas diharapkan dapat menjalin hubungan baik dengan instansi dan melakukan pemantauan serta bimbingan secara aktif kepada para mahasiswa yang sedang melakukan program kerja profesi

4.2.3 Saran untuk PT.

- 14 Asuransi Jiwa Generali Indonesia 1. Diharapkan PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia tetap mempertahankan lingkungan kerja yang positif dan suportif
2. Diharapkan PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia tetap secara aktif melaksanakan program Corporate Social Responsibility
3. Diharapkan untuk tetap mempertahankan sistem pengendalian manajemennya agar tujuan perusahaan tercapai

27 Intern al



REPORT #24257047

Results

Sources that matched your submitted document.

● IDENTICAL ● CHANGED TEXT

INTERNET SOURCE		
1.	2.87% digilib.uinkhas.ac.id http://digilib.uinkhas.ac.id/32232/1/PENGENDALIAN%20SISTEM%20MANAJEMEN..	●
INTERNET SOURCE		
2.	1.07% eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/9608/11/Bab%20I_Laporan%20Kerja%20Profe..	●
INTERNET SOURCE		
3.	0.8% eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/1227/4/BAB%20I%20PENDAHULUAN.pdf	●
INTERNET SOURCE		
4.	0.79% eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/9746/9/BAB%20III.pdf	●
INTERNET SOURCE		
5.	0.62% glints.com https://glints.com/id/lowongan/chief-compliance-officer-adalah/	●
INTERNET SOURCE		
6.	0.54% eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/8387/11/BAB%20I.pdf	●
INTERNET SOURCE		
7.	0.53% eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/3632/11/11.BAB%20I.pdf	●
INTERNET SOURCE		
8.	0.48% bakrie.ac.id https://bakrie.ac.id/articles/418-inilah-beda-ceo-cfo-dan-cmo-yang-wajib-diket...	●
INTERNET SOURCE		
9.	0.48% eskripsi.cendekiaku.com https://eskripsi.cendekiaku.com/storage/praja/file/oxxKGFspLUR13yKizYoQK20I...	●



REPORT #24257047

INTERNET SOURCE		
10. 0.43%	eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/1936/11/BAB%20I.pdf	●
INTERNET SOURCE		
11. 0.39%	investor.id https://investor.id/finance/343494/generali-indonesia-bayarklaim-rp-8599-miliar	●
INTERNET SOURCE		
12. 0.32%	www.kompasiana.com https://www.kompasiana.com/alfiy5270/6719dcaa34777c409e777d32/pengend...	●
INTERNET SOURCE		
13. 0.31%	id.wikipedia.org https://id.wikipedia.org/wiki/Generali_Indonesia	●
INTERNET SOURCE		
14. 0.27%	repository.unas.ac.id http://repository.unas.ac.id/9998/6/BAB%205.pdf	●
INTERNET SOURCE		
15. 0.27%	repository.ikopin.ac.id http://repository.ikopin.ac.id/503/4/BAB%203.pdf	●
INTERNET SOURCE		
16. 0.13%	eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/3827/12/12.BAB%20II.pdf	●
INTERNET SOURCE		
17. 0.1%	kerma.esaunggul.ac.id https://kerma.esaunggul.ac.id/upload/kerjasama/3557-Laporan%20Magang%20..	●