

## BAB II

### TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI



Gambar 2. 1 Logo PT Panin Dai-Ichi Life

#### 2.1 Sejarah Perusahaan

PT Panin Dai-ichi Life adalah perusahaan asuransi jiwa yang didirikan pada tahun 1974 di Indonesia. Sebagai bagian dari Panin Group, salah satu kelompok usaha terbesar di Indonesia, perusahaan ini mengalami transformasi signifikan ketika mayoritas sahamnya diakuisisi oleh Dai-ichi Life Insurance Company pada tahun 2013. Setelah akuisisi tersebut, nama perusahaan diubah menjadi PT Panin Dai-ichi Life dan mulai beroperasi dengan identitas barunya sejak 1 Januari 2014. Dengan pengalaman lebih dari 50 tahun, PT Panin Dai-ichi Life terus berkomitmen untuk menyediakan layanan perlindungan jiwa dan solusi keuangan yang inovatif dan berkualitas bagi masyarakat Indonesia.

Perusahaan ini menawarkan berbagai produk asuransi, termasuk asuransi jiwa tradisional, kesehatan, pendidikan, unit-link, serta asuransi Syariah, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan finansial di berbagai tahap kehidupan. Dengan lebih dari 30 kantor pemasaran di seluruh Indonesia, PT Panin Dai-ichi Life berupaya memberikan layanan terbaik kepada para nasabahnya. Perusahaan juga mengadopsi teknologi modern untuk mempermudah akses informasi, pengajuan klaim, dan pengelolaan polis secara digital.

Sebagai bentuk tanggung jawab sosial, PT Panin Dai-ichi Life aktif mendukung program-program pendidikan, kesehatan, pelestarian lingkungan, serta kesejahteraan masyarakat. Selain itu, perusahaan turut mengedukasi masyarakat tentang pentingnya perencanaan keuangan dan perlindungan risiko. PT Panin Dai-ichi Life beroperasi di bawah

pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan memiliki izin resmi sesuai Keputusan Dewan Komisiner OJK nomor KEP-625/NB.1/2013.

Perusahaan aktif terlibat dalam berbagai inisiatif sosial dan program tanggung jawab sosial perusahaan (CSR), yang mencakup dukungan di bidang pendidikan, kesehatan, dan pengembangan masyarakat. Sebagai bagian dari program CSR pada tahun 2023, Panin Dai-ichi Life berperan sebagai sponsor utama dan ikut serta dalam pembangunan rumah layak huni untuk keluarga berpenghasilan rendah di Kampung Bebulak, Desa Marga Mulya, Kecamatan Mauk, Tangerang. Kegiatan ini dilaksanakan dalam acara Habitat Charity Golf Tournament 2023 yang diselenggarakan oleh Habitat for Humanity Indonesia pada Mei 2023 di Gunung Geulis Country Club, Bogor.

PT Panin Dai-ichi Life telah menerima berbagai penghargaan dan pengakuan atas kontribusi dan pencapaiannya di industri asuransi jiwa Indonesia. Pada tahun 2010, perusahaan ini mendapat penghargaan sebagai perusahaan asuransi jiwa terbaik keenam dengan aset di atas Rp 250 miliar dan unit syariah terbaik dengan aset di bawah Rp 100 miliar. Penghargaan ini berlanjut dengan peringkat kinerja keuangan yang sangat baik pada tahun 2011, serta predikat perusahaan asuransi jiwa terbaik dengan aset antara Rp3-5 miliar pada tahun 2012. Selama periode 2013 hingga 2017, Panin Dai-ichi Life menerima beberapa penghargaan untuk kategori pertumbuhan investasi, inovasi digital, tata kelola perusahaan dan syariah. Yang paling menonjol adalah penghargaan atas kinerja keuangan yang sangat baik dan penghargaan sebagai investor unit-linked terbaik. Antara tahun 2018 dan 2020, perusahaan terus mengukuhkan posisinya melalui penghargaan untuk unit-linked terbaik di beberapa kategori, kinerja keuangan yang unggul, dan inovasi dalam layanan digital. Dari tahun 2021 hingga 2023, penghargaan yang diberikan meliputi unit-linked syariah terbaik, pengelolaan aset Rp8-25 miliar dan inovasi dalam layanan nasabah. Pengakuan atas kepemimpinan CEO dan keberhasilan perusahaan dalam mengelola produk berbasis syariah dan digital juga menjadi pencapaian penting. Pencapaian-pencapaian ini menegaskan

dedikasi Panin Dai-ichi Life dalam memberikan solusi asuransi yang berkualitas dengan inovasi yang berkesinambungan di pasar yang kompetitif.

## **2.2 Visi & Misi Perusahaan**

### **2.2.1 Visi PT. Panin Dai-ichi Life**

Menjadi Perusahaan terkemuka dan terpercaya dalam perlindungan keuangan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam setiap tahap kehidupan.

### **2.2.2 Misi Kantor Akuntan Publik XYZ dan Rekan**

1. Memenuhi kebutuhan nasabah dengan memberikan pengalaman berharga seumur hidup.
2. Membangun kemitraan jangka panjang melalui sikap saling menghormati.
3. Menciptakan lingkungan kerja yang memungkinkan karyawan untuk berkembang.

## **2.3 Slogan Perusahaan**

Dengan slogan *"by your side, for life"*, Perusahaan ingin merefleksikan tujuan mulia serta komitmen untuk menjadi mitra abadi dan dapat diandalkan, agar dapat mendampingi Nasabah di setiap tahap kehidupan yang sangat berharga.

## **2.4 Tata Kelola Perusahaan PT. Panin Dai-ichi Life**

PT Panin Dai-ichi Life (Perusahaan) menerapkan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (Good Corporate Governance/GCG) dan terus berusaha meningkatkan kinerjanya dengan mematuhi semua peraturan yang berlaku, di bawah arahan tegas Direksi dan pengawasan Komite Dewan Komisaris. Perusahaan menjaga pengendalian internal yang kuat melalui penerapan struktur dan standar yang tepat, serta pengawasan terhadap setiap inisiatif operasional dan manajerial.

Dengan dukungan penuh dari seluruh pihak terkait, termasuk Dai-ichi Life Holdings, Inc (Dai-ichi Life), Perusahaan telah dan terus berkomitmen untuk meningkatkan penerapan prinsip-prinsip Tata Kelola

Perusahaan yang Baik, terutama yang sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 73/POJK.05/2016. Sebagai perusahaan asuransi jiwa, Perusahaan terus menyempurnakan prinsip-prinsip tersebut guna memastikan kepatuhan dan efektivitas operasional.

- a. **Transparansi:** Prinsip transparansi menjadi fokus utama perusahaan, khususnya dalam proses pengambilan keputusan dan penyediaan informasi yang relevan kepada para pemangku kepentingan melalui situs web resmi perusahaan.
- b. **Akuntabilitas:** Prinsip akuntabilitas menekankan pentingnya kejelasan peran dan tanggung jawab masing-masing organ perusahaan. Untuk memastikan penerapan prinsip ini secara optimal, perusahaan membentuk komite atau unit kerja khusus yang mendukung kinerja organ-organ perusahaan.
  1. Komite Audit
  2. Komite Pemantau
  3. Komite Kepatuhan
  4. Komite Manajemen Risiko
  5. Komite Investasi
  6. Kelompok Kerja Pengembangan Produk.
  7. Satuan Tugas Manajemen Aktivitas dan Liabilitas
  8. Satuan Kerja Manajemen Kelangsungan Usaha
  9. Pertanggung Jawaban
  10. Kemandirian
  11. Kesetaraan dan perlakuan yang adil

## **2.5 Produk Yang Dihasilkan**

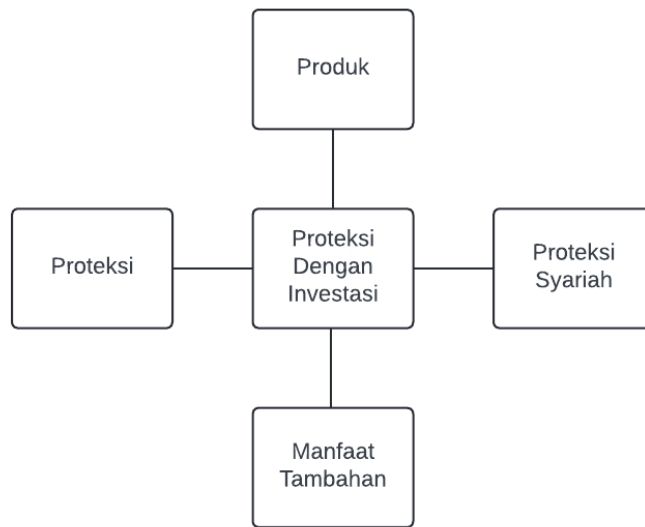
Panin Dai-ichi Life menawarkan berbagai produk asuransi yang berperan penting dalam memberikan perlindungan finansial terhadap berbagai risiko yang dapat terjadi di masa depan. Produk-produk ini terbagi menjadi beberapa kategori utama, seperti asuransi jiwa tradisional, asuransi kesehatan, asuransi pendidikan, asuransi unit link, dan asuransi syariah. Asuransi jiwa tradisional dirancang untuk memberikan manfaat finansial kepada ahli waris atau penerima manfaat jika pemegang polis meninggal dunia selama masa perlindungan. Produk ini membantu

menjaga kestabilan keuangan keluarga dengan menyediakan dana yang dapat digunakan untuk kebutuhan seperti pembayaran utang atau biaya hidup.

Asuransi kesehatan, di sisi lain, fokus pada perlindungan terhadap biaya perawatan medis dan pengobatan. Produk ini membantu nasabah mengelola risiko kesehatan yang dapat berdampak pada keuangan mereka. Selain itu, ada asuransi pendidikan yang dirancang untuk membantu orang tua atau wali dalam merencanakan dan menjamin biaya pendidikan anak di masa depan. Asuransi pendidikan biasanya mencakup elemen tabungan atau investasi, di mana premi yang dibayarkan secara rutin akan menjadi dana yang dapat digunakan untuk kebutuhan pendidikan, mulai dari tingkat dasar hingga perguruan tinggi, sesuai dengan ketentuan polis.

Produk asuransi lainnya yang lebih spesifik adalah asuransi unit link, yang menggabungkan perlindungan asuransi dengan investasi. Melalui produk ini, nasabah tidak hanya mendapatkan perlindungan, tetapi juga dapat menginvestasikan sebagian premi ke dalam instrumen seperti saham atau obligasi. Selain itu, perusahaan juga menawarkan produk reasuransi, yang berfungsi melindungi perusahaan asuransi dengan membagi sebagian risiko kepada perusahaan reasuransi, sehingga risiko besar dapat dikelola lebih baik.

Keseluruhan produk asuransi ini dirancang untuk memberikan solusi keuangan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan individu atau perusahaan, membantu mereka dalam mengelola risiko dan memastikan keberlanjutan finansial di masa depan. Adapun beberapa produk asuransi yang dimiliki Panin Dai-ichi Life:



Gambar 2. 2 Produk

#### a. Proteksi

1. Panin Ultimate Crisis Cover  
Produk ini memberikan perlindungan jiwa hingga usia 88 tahun dan penyakit kritis, termasuk manfaat meninggal dunia atau diagnosa penyakit kritis. Jika tertanggung hidup hingga akhir masa pertanggungan, 100% premi dasar yang dibayarkan akan dikembalikan, kecuali premi tambahan.
2. Saving Protection Plan  
Memberikan fleksibilitas masa pertanggungan (7–20 tahun) dan jadwal pembayaran premi. Manfaat meliputi perlindungan jiwa, dana tahapan terjadwal, dan pengembalian uang pertanggungan saat akhir masa pertanggungan.
3. Panin Proteksi Terjamin  
Asuransi jiwa berjangka dengan perlindungan hingga usia 99 tahun. Produk ini menawarkan pengembalian 100% premi pada tahun polis ke-10 atau ke-15, perlindungan jiwa hingga 200% uang pertanggungan, dan fleksibilitas pembayaran premi.
4. Panin Flexi Protection  
Memberikan manfaat pengembalian 100% premi jika tertanggung hidup hingga masa pengembalian premi, serta perlindungan jiwa hingga 200% uang pertanggungan, tergantung kondisi saat meninggal dunia.
5. Panin Protection 88

Asuransi jiwa dengan premi terjangkau dan perlindungan hingga usia 88 tahun. Jika tertanggung meninggal dunia, 100% uang pertanggungan akan dibayarkan.

6. Panin Proteksi Pasti

Asuransi jiwa berjangka dengan masa pertanggungan 10 tahun. Memberikan manfaat meninggal dunia, tambahan uang pertanggungan hingga 1 miliar, dan manfaat akhir masa pertanggungan.

7. Panin Dwiguna Proteksi

Asuransi jiwa dengan fitur dana tahapan pada waktu tertentu, sesuai rencana yang disepakati sejak awal.

8. Panin Medical Care Protection

Asuransi kesehatan yang memberikan manfaat penggantian biaya rawat inap, rawat jalan, dan perawatan lainnya sesuai tagihan. Berlaku di seluruh dunia dengan fleksibilitas manfaat.

9. Smart Term Protection

Asuransi jiwa dengan premi tetap hingga usia 80 tahun. Menyediakan manfaat tambahan untuk 5 penyakit kritis, dan fleksibilitas konversi polis menjadi unit link dalam 5 tahun pertama.

10. Panin Global Health Plan

Asuransi kesehatan seumur hidup dengan manfaat sesuai tagihan rumah sakit, layanan cashless, dan berlaku global, termasuk Amerika Serikat. Memberikan fleksibilitas pembayaran dan limit manfaat.

11. Panin Smart Secure Wealth

Asuransi dwiguna yang memberikan perlindungan jiwa, dana tahapan, dan manfaat akhir masa pertanggungan. Premi dan masa pertanggungan dapat disesuaikan.

12. Critical Illness Infinite Protection

Memberikan perlindungan 20 tahun terhadap 39 jenis penyakit kritis, dengan manfaat hingga 150% premi yang dibayar jika tertanggung meninggal dunia atau hidup hingga akhir masa pertanggungan. Manfaat tambahan termasuk pembebasan premi untuk cacat tetap total.

**b. Proteksi Dengan Investasi**

produk asuransi jiwa yang dikombinasikan dengan investasi, dirancang untuk membantu perencanaan keuangan demi masa depan yang lebih sejahtera bagi Anda dan keluarga. Produk unggulan ini menawarkan fleksibilitas masa pertanggungan, yaitu 20 tahun atau hingga usia 65, 75, 88, atau 99 tahun, dengan opsi tambahan perlindungan kesehatan. Premi yang dibayarkan langsung diinvestasikan sejak tahun pertama, dengan pilihan alokasi investasi yang dapat disesuaikan untuk hasil optimal.

**c. Proteksi Syariah**

1. Panin Sharia Term Insurance

Produk asuransi berjangka berbasis syariah dengan kontribusi berkala yang memberikan perlindungan terhadap risiko meninggal dunia, baik karena sakit maupun kecelakaan, serta risiko cacat tetap total. Manfaat yang diberikan meliputi 100% uang asuransi jika tertanggung meninggal dunia karena sebab apapun, ditambah:

- Tambahan 100% uang asuransi jika meninggal dunia akibat kecelakaan di wilayah Indonesia.
- Tambahan 200% uang asuransi jika meninggal dunia akibat kecelakaan di luar Indonesia.
- 100% uang asuransi jika mengalami cacat tetap total karena sebab apapun.  
Semua manfaat diberikan setelah dikurangi kewajiban (jika ada), dan polis dinyatakan berakhir.

## 2. Panin Syariah Berkah Proteksi

Produk asuransi dwiguna berbasis syariah yang menggabungkan manfaat perlindungan jiwa, manfaat hidup, dan manfaat akhir masa asuransi sesuai prinsip syariah.

## 3. Manfaat Tambahan

1. Panin Medical Care Rider 88 Asuransi tambahan dengan manfaat kesehatan sesuai tagihan, berlaku secara global, dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan.
2. Optima Crisis Cover Plus Produk tambahan yang melindungi lebih dari 150 kondisi penyakit kritis. Uang pertanggungan dibayarkan sesuai tahap penyakit tanpa mengurangi uang pertanggungan dasar.
3. Medical Benefit X Asuransi kesehatan seumur hidup yang memberikan perlindungan menyeluruh, termasuk penggantian biaya rawat inap, bedah, dan rawat jalan sesuai plan yang dipilih.
4. Essential Payor Benefit Premier Asuransi tambahan yang membebaskan pembayaran premi jika pemegang polis meninggal dunia, cacat tetap total, atau didiagnosis menderita salah satu dari 38 penyakit kritis.
5. Spouse Life Cover Asuransi tambahan yang memberikan perlindungan jiwa bagi pasangan dengan manfaat uang pertanggungan jika pasangan meninggal dunia.
6. Parent Life Cover Asuransi tambahan dengan perlindungan jiwa khusus untuk orang tua.
7. Juvenile Life Cover Manfaat uang pertanggungan untuk anak dari tertanggung utama jika anak meninggal dunia.
8. Additional Life Cover Asuransi tambahan dengan perlindungan jiwa untuk tertanggung utama, memberikan uang pertanggungan jika tertanggung meninggal dunia.
9. Additional Annual Limit Asuransi tambahan yang meningkatkan batas maksimum manfaat tahunan mulai dari Rp1,5 miliar hingga Rp30 miliar.



10. Hospital Cash and Surgical Asuransi tambahan yang memberikan santunan harian untuk rawat inap (maksimal 90 hari/tahun), perawatan ICU (maksimal 45 hari/tahun), dan pembedahan.

## 2.6 Struktur Organisasi

PT Panin Dai-ichi Life mempunyai Struktur organisasi PT Panin Dai-ichi Life, sebagai perusahaan di industri asuransi, mencerminkan hierarki yang memastikan transparansi, efisiensi, dan kepatuhan terhadap regulasi. Pertama, Rapat Umum Pemegang Saham/RUPS (*General Meeting of Shareholders*) adalah badan tertinggi yang memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan strategis perusahaan. RUPS terdiri dari para pemegang saham yang berperan penting dalam menentukan arah perusahaan, termasuk persetujuan laporan keuangan tahunan, pembagian dividen, serta pengangkatan dan pemberhentian anggota Dewan Komisaris dan Direksi.

Kemudian terdapat Dewan Komisaris (*Board of Commissioners*) yang bertugas mengawasi kebijakan manajemen dan memastikan bahwa perusahaan beroperasi sesuai dengan regulasi serta kepentingan pemegang saham. Dewan Komisaris tidak terlibat langsung dalam operasional sehari-hari, tetapi memberikan arahan strategis dan supervisi kepada Direksi.

Untuk produk asuransi syariah, perusahaan juga memiliki Dewan Pengawas Syariah/DPS (*Sharia Supervisory Board*), yang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua kegiatan dan produk asuransi syariah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. DPS memberikan rekomendasi dan melakukan evaluasi berkala untuk menjaga kepatuhan terhadap hukum Islam dalam pengelolaan produk dan investasi syariah.

Disamping itu perusahaan juga memiliki BOD (*Board of Directors*) Dewan Direksi yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang sangat penting dalam mengelola operasional perusahaan sehari-hari serta memimpin perusahaan menuju pencapaian tujuan strategis. Tugas utama BOD adalah merumuskan kebijakan dan strategi bisnis jangka panjang, yang mencakup rencana pengembangan perusahaan, peningkatan efisiensi, dan penanganan tantangan bisnis. Selain itu, BOD bertanggung

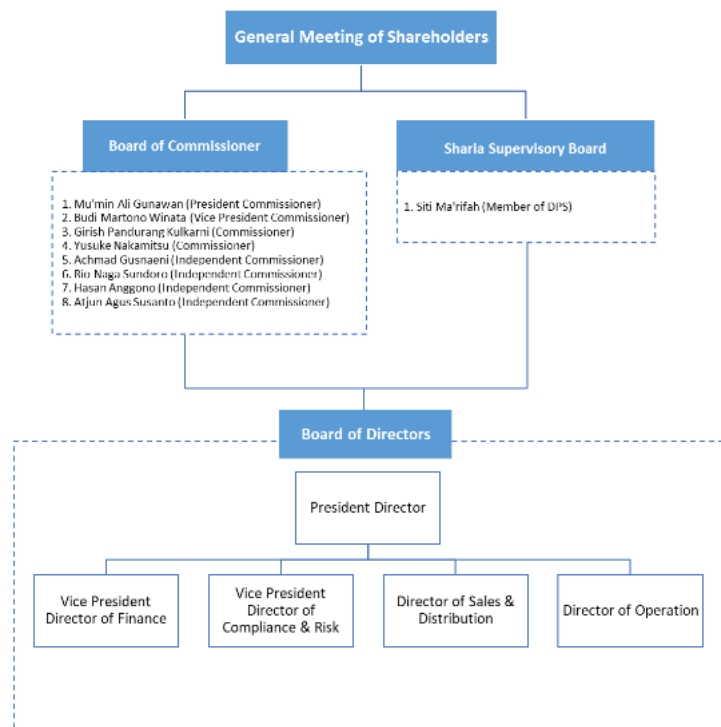
jawab dalam mengelola sumber daya perusahaan, termasuk sumber daya manusia, keuangan, dan aset, untuk memastikan semua aktivitas perusahaan berjalan lancar dan optimal.

Setiap direktur memiliki tugas dan tanggung jawab yang penting dalam menjalankan operasional perusahaan secara keseluruhan. Direktur Operasional (*Director of Operations*), misalnya, bertugas untuk memastikan bahwa semua proses bisnis berjalan dengan lancar dan efisien. DOO bertanggung jawab atas divisi operasional dan teknologi informasi (IT). Divisi Operasional fokus pada kegiatan inti perusahaan seperti penerbitan polis, penanganan klaim, serta layanan pelanggan, dengan tujuan utama meningkatkan kepuasan nasabah dan meminimalkan kesalahan operasional. Sementara itu, Divisi IT berperan dalam mendukung kegiatan operasional melalui pemeliharaan dan pengembangan sistem teknologi yang handal, termasuk sistem klaim dan keamanan siber, yang sangat penting dalam industri asuransi modern.

*Vice President Director of Finance* bertanggung jawab atas berbagai divisi seperti *facultative reinsurance* (FAC), investasi, dan layanan umum (GSE). Divisi FAC memiliki fungsi untuk membagi risiko asuransi melalui kerja sama dengan perusahaan reasuransi, membantu perusahaan mengelola risiko yang lebih besar. Divisi Investasi mengelola portofolio aset perusahaan dengan tujuan memaksimalkan keuntungan dan memastikan likuiditas yang diperlukan untuk memenuhi kewajiban polis. Di sisi lain, Divisi GSE bertanggung jawab atas pengelolaan layanan umum seperti logistik, pengadaan, dan pemeliharaan fasilitas, yang memastikan kelancaran operasional perusahaan sehari-hari.

*Vice President Director of Compliance & Risk* memainkan peran penting dalam menjaga integritas dan keamanan perusahaan dengan mengelola risiko, termasuk risiko operasional, keuangan, dan reputasi. Divisi ini memastikan bahwa perusahaan mematuhi semua peraturan yang berlaku dan mengembangkan kebijakan mitigasi risiko yang efektif.

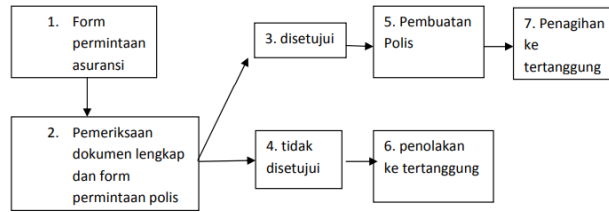
Untuk mendukung pertumbuhan bisnis, perusahaan juga memiliki Director of Sales & Distribution yang bertanggung jawab atas penjualan produk asuransi melalui berbagai saluran distribusi. Divisi Bancassurance (Banca) bekerja sama dengan bank untuk menawarkan produk asuransi kepada nasabah melalui jaringan perbankan, sementara Divisi Agency mengelola jaringan agen asuransi yang bertugas memasarkan produk kepada publik secara langsung. Kedua divisi ini berperan penting dalam mencapai target penjualan dan memperluas basis nasabah perusahaan.



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi

## 2.7 Kegiatan Umum Instansi/Perusahaan

Secara garis besar, aktivitas yang dilakukan di Panin Dai-ichi Life meliputi penyediaan layanan kepada masyarakat melalui berbagai produk asuransi yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan mereka. Perusahaan berperan dalam membantu mengelola risiko terkait kerugian, kehilangan manfaat, serta tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang timbul akibat kejadian tak terduga.



Gambar 2. 4 Flow Chart Penerbitan Polis Asuransi

Berikut adalah

olis

asuransi dari Gambar 2. 5 Flow Chart Penerbitan Polis Asuransi

### 1. Form Permintaan Asuransi

- a) Tahap ini dimulai ketika calon tertanggung (nasabah) mengajukan permohonan asuransi dengan mengisi form permintaan asuransi. Formulir ini berisi informasi dasar seperti data diri, jenis perlindungan yang diinginkan, serta rincian terkait objek yang akan diasuransikan, baik itu kesehatan, jiwa dll.
- b) Dokumen-dokumen pendukung, seperti hasil pemeriksaan medis untuk asuransi kesehatan.

### 2. Pemeriksaan Dokumen Lengkap dan Form Permintaan Polis

- a) Setelah menerima form permintaan asuransi, tim underwriting melakukan pemeriksaan dokumen dan form permintaan polis. Proses ini bertujuan memastikan bahwa semua informasi dan dokumen yang diperlukan sudah lengkap dan sesuai.
- b) Jika ada kekurangan atau kesalahan pada dokumen, nasabah akan dihubungi untuk melengkapi atau memperbaiki informasi sebelum proses bisa dilanjutkan.

### 3. Jika Disetujui, Melakukan Pembuatan Polis

- a) Jika setelah pemeriksaan, perusahaan memutuskan bahwa risiko asuransi dapat diterima, maka permohonan disetujui. Proses ini melibatkan tim underwriting yang menilai risiko calon tertanggung.
- b) Setelah disetujui, perusahaan akan mulai membuat polis dengan mencantumkan syarat dan ketentuan asuransi, seperti besaran premi, manfaat yang akan diterima nasabah, serta pengecualian dan batasan dari polis tersebut.

#### **4. Melakukan Penagihan pada Tertanggung**

- a) Setelah polis selesai dibuat, perusahaan akan melakukan penagihan kepada tertanggung untuk pembayaran premi. Premi ini merupakan biaya yang harus dibayar nasabah agar perlindungan asuransi bisa mulai berlaku.
- b) Setelah premi dibayarkan, polis akan diaktifkan, dan nasabah resmi mendapatkan perlindungan sesuai ketentuan yang tercantum dalam polis.

#### **5. Jika Tidak Disetujui, Penolakan ke Tertanggung**

- a) Apabila setelah proses pemeriksaan dan penilaian risiko permohonan asuransi tidak disetujui, perusahaan asuransi akan menyampaikan penolakan kepada tertanggung. Penolakan ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti risiko yang terlalu tinggi, kondisi kesehatan yang tidak memenuhi syarat, atau dokumen yang tidak valid.
- b) Dalam hal ini, perusahaan biasanya akan memberikan penjelasan terkait alasan penolakan dan, jika memungkinkan, memberikan rekomendasi produk lain yang lebih sesuai.