

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Selama bekerja di PT Panin Dai-ichi life ditempatkan dibagian unit Underwriting sebagai Quality Control Elektronik Polis (*QC-Epolicy*), *QC-Epolicy* adalah proses pengawasan dan pengecekan yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap polis yang diterbitkan secara digital memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Praktikan diberikan tanggung jawab oleh atasan untuk mengerjakan tugas sebagai berikut :

1. Menerima data yang sudah diproses atau dihasilkan oleh sistem.
2. Memeriksa bahwa informasi yang tercantum pada polis sudah benar dan sesuai dengan data pada sistem.
3. Memeriksa data pada lampiran sudah lengkap dan sesuai.
4. Melakukan pengecekan dan memastikan tidak ada kesalahan format dan lampiran-lampiran yang tidak sesuai yang dapat mengganggu tampilan polis.
5. Melakukan koreksi data jika terjadi kesalahan data pada lampiran

3.2 Pelaksanaan Kerja

Praktikan melaksanakan kerja profesi di PT Panin Dai-ichi Life, selama melakukan kerja profesi Praktikan memiliki tanggung jawab utama menerima data yang sudah diproses atau dihasilkan oleh sistem PliasNB&UW. Setelah menerima data tersebut, praktikan bertanggung jawab untuk memverifikasi bahwa semua informasi yang tercantum pada polis, seperti data nasabah, premi, dan manfaat, sudah benar dan konsisten dengan data yang ada di sistem. Selain itu, praktikan memeriksa lampiran-lampiran pada polis untuk memastikan bahwa semua data yang dibutuhkan sudah lengkap dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Proses pengecekan ini juga mencakup verifikasi format dokumen dan memastikan tidak ada kesalahan teknis atau lampiran yang bisa mengganggu tampilan polis saat disampaikan ke nasabah. Jika ditemukan

kesalahan, baik pada data utama maupun lampiran. Praktikan bertanggung jawab untuk segera melakukan koreksi guna menjaga kualitas dan keandalan polis.

3.2.1 Hal yang perlu diperhatikan dalam pengecekan QC-Epolicy

a. Kelayakan Lampiran:

1. Memastikan lampiran yang terbaca dengan jelas
2. Memastikan lampiran tidak terpotong
3. Memastikan lampiran sudah sesuai dengan urutan halamannya
4. Memastikan semua lampiran lengkap dan sudah masuk ke dalam *Epolicy*

b. Pengecekan Data

1. Bandingkan *Data System* (Data Polis dan Lembar Pemberitahuan Asuransi) dengan Image yang terlampir seperti SPAJ, Ilustrasi, dan Formulir Penegasan.
2. Pastikan Data dari System seperti Data Polis, Lembar Biaya, Provision (Syarat Umum, Pengenaan Biaya Asuransi, ketentuan Khusus pertanggunggunaan tambahan jika ada), cover Polis, Greeting Polis, manfaat layanan tambahan dan provider, lampiran data Polis, Panduan pembayaran premi jika ada dan procedure klaim ada di *Epolicy*.

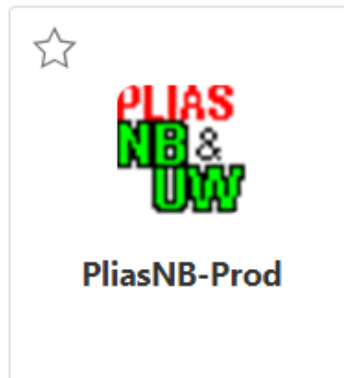
3.2.2 Aplikasi yang dibutuhkan untuk melakukan QC-Epolicy

1. Open Text adalah aplikasi yang menampung dokumen yang telah diinput oleh agen atau staff dan sebagai basis data.

The image shows the logo for 'OPENTEXT | Content Server'. The word 'OPENTEXT' is in a bold, black, sans-serif font. To its right is a vertical line, followed by the words 'Content Server' in a blue, sans-serif font.

Gambar 3. 1 Aplikasi Open Text

2. PliasNB&UW (*New Business* dan *Underwriting*) adalah aplikasi untuk memasukan data-data yang ada di Open Text.



Gambar 3. 2 Aplikasi Plias

3.2.3 Langkah-Langkah Membuka Open Text

a. Buka Opentext dengan cara:

1. Buka Google Chrome
2. Ketikkan tautan yang mengarah pada server produksi
3. Masuk menggunakan nama pengguna dan kata sandi komputer masing-masing

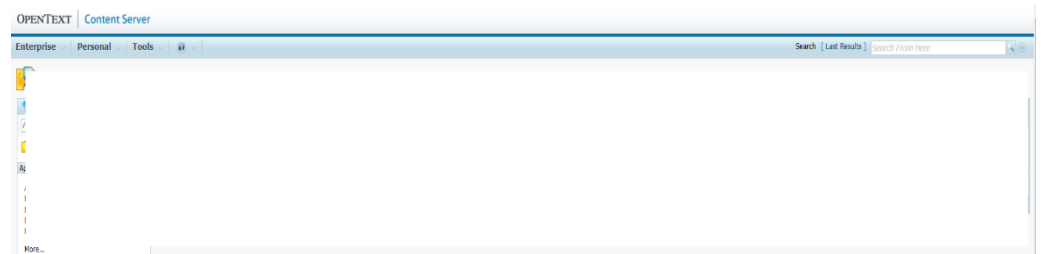


Gambar 3. 3 Halaman Masuk Open Text

b. Melakukan pencarian dokumen yang akan diproses

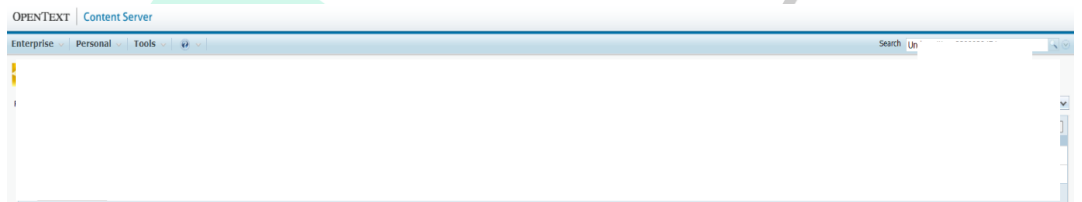
1. Search SPAJ yang ingin dilakukan QC di Pojok Kanan Atas dengan diawali kata underwriting_10 Digit No.SPAJ Contoh : SPAJ Nomor: xxxxxxxxx

2. Penulisan area pencarian pojok kanan atas:
Underwriting_xxxxxxx



Gambar 3. 4 Halaman Pencarian Dokumen

c. Tampilan halaman folder yang sudah dicari



Gambar 3. 5 Hasil Pencarian Dokumen

d. Buka Semua Folder yang Tampil

Langkah pertama adalah membuka semua folder yang ada di sistem. Berupa folder digital yang berisi berbagai dokumen terkait nasabah. Setiap folder biasanya menyimpan informasi penting yang perlu ditinjau sebelum polis diterbitkan.

e. Buka Semua File

Setelah membuka folder, buka setiap file yang terdapat di dalamnya. File-file ini bisa berupa dokumen PDF, Word, atau lainnya, yang berisi data-data terkait proses penerbitan polis.

f. Cari File yang Harus Masuk di E-policy

Langkah ini penting untuk memastikan hanya dokumen-dokumen yang diperlukan masuk ke dalam sistem e-policy. Beberapa file yang harus dicari meliputi:

1. SPAJ (Surat Permintaan Asuransi Jiwa): Dokumen utama yang berisi permintaan bertanggung untuk asuransi jiwa.

2. Ilustrasi: Menunjukkan skenario manfaat polis yang akan diterima nasabah, sesuai dengan premi yang dibayar.
3. Formulir Penegasan: Digunakan untuk mengkonfirmasi informasi yang diberikan nasabah.
4. Surat Penerimaan Bersyarat: Menyatakan bahwa polis diterima dengan syarat-syarat tertentu yang harus dipenuhi.
5. Form Waiting Periode & Pre-existing Condition: Menjelaskan periode tunggu sebelum manfaat asuransi aktif serta kondisi yang sudah ada sebelumnya (pre-existing condition).
6. Form Pengalihan Hak Waris: Jika nasabah ingin mengalihkan hak polis ke ahli waris.
7. Form Konfirmasi SPAJ Elektronik: Mengonfirmasi permintaan asuransi jiwa secara elektronik.
8. OTP (*One-Time Password*) untuk SPAJ *non Face-to-Face Selling*: Digunakan untuk verifikasi jika SPAJ diajukan tanpa tatap muka.

g. Tutup File yang Tidak Termasuk di Atas

Setelah mengidentifikasi file-file penting yang harus dimasukkan ke dalam *e-policy*, langkah selanjutnya adalah menutup file yang tidak relevan atau tidak dibutuhkan. Ini memastikan hanya dokumen yang diperlukan yang akan diproses lebih lanjut, meminimalkan risiko kesalahan atau dokumen yang tidak sesuai.

3.2.4 Langkah-Langkah Praktikan Melakukan QC E-policy

1. Login PliasNB&UW

Login menggunakan nama pengguna dan kata sandi komputer masing-masing, kemudian memilih menu sistem yang akan digunakan, yaitu *QC E-policy Workbasket*.

Gambar 3. 6 Halaman Masuk PliasNB&UW

2. *Queueing Generate*

Tampilan QC *E-policy Workbasket* yang menampilkan sekumpulan data yang telah melewati proses penginputan. Pada bagian ini tidak perlu dilakukan apapun karena sistem yang akan mengenerate E-policynya *Queueing Generate Workbasket* berisikan SPAJ yang sudah tergenerate menjadi polis baik statusnya policy maupun Pending Policy Printing akan masuk ke workbasket ini. Hanya statusnya SPAJnya telah menjadi policy system akan mengenerate dan membentuk E-policynya kemudian setelah terbentuk secara otomatis akan pindah ke *Workbasket Pending QC*.

Policy No	SPAJ No	Policy Holder Name	SPAJ Received Date	Polisen Date	Date of SPAJ Status to Policy	F-Policy Status	Pending QC Date

Gambar 3. 7 Queueing Generate

3. *Pending QC*

Pending QC adalah workbasket tempat praktikan melakukan QC *E-policy*, dimana disini akan dilakukan pengecekan data, image dll. Jika Pengecekan *clean user* akan proses *Ready to Publish* dan akan masuk ke *Workbasket Ready to Publish*, namun jika tidak *clean user* akan membuat pendingan apa kekurangannya atau hal apa yang harus diperbaiki dari polis tersebut dan akan masuk ke *Workbasket pending correction*.

- a. Pilih salah satu no SPAJ atau Nomor Polis yang ingin dilakukan QC lalu di view Detail.

Policy No	SPAJ No	Policy Holder Name	SPAJ Received Date	Polgen Date	Date of SPAJ Status to Policy	E-Policy Status	Pending QC Date
-----------	---------	--------------------	--------------------	-------------	-------------------------------	-----------------	-----------------

Gambar 3. 8 Pending QC

- b. Setelah view detail akan muncul tampilan halaman pengerjaan untuk praktikan membuka dokumen dengan *preview E-Policy*.

fmQCEPolicyDetail

Policy No
SPAJ No
Polgen Date
Date of SPAJ Status to Policy
Policy Holder Name
Last Underwriter Name

Pending QC Date
Pending Correction Date
Ready To Publish Date
E-Policy Status

Preview E-Policy

QC Remarks

Pending Correction Corrected Ready to Publish

Gambar 3. 9 Tampilan E-Policy Detail

- c. Kemudian setelah dilakukan *Preview E-policy*, tampilan tersebut ber isikan dokumen dibawah ini.

Nomor

Hi
 Sy
 Ke
 Le
 Ini

Select All Preview

Gambar 3. 10 Tampilan Preview E-Policy

b. Praktikan melakukan pengecekan pada ilustrasi disesuaikan dengan Data Polis :

1. Cek kelayakan lampiran ilustrasi dan halaman sudah sesuai
2. Sesuaikan Data Tertanggung dan pemegang Polis dengan data polis
3. Sesuaikan Rincian Preminya
4. Sesuaikan Jenis alokasi dana investasinya
5. Sesuaikan Manfaat Produk yang diambil baik produk pokok, pertanggung Tambahan, Uang Pertanggung, Plan/unit, Masa Pertanggung, Biaya Asuransi perbulannya dan Extra Mortalita (EM)/Extra Premi (EP) jika ada.
6. Jika ada EM/EP pastikan ada Surat Penerimaan Bersyarat (SPB)
7. Cek tanda tangan Agen dan Pemegang polis
8. Cek dokumen Provision
9. Cek semua dokumen yang harus masuk ke E-policy
10. Jika semua sesuai maka lanjut ke pengecekan image yang berikutnya (Ready to Publish). Workbasket untuk Epolicy yang sudah siap untuk di publish. Pada H+1 polis polis tersebut akan hilang dari workbasket dan akan *mentrigger* pengiriman Epolicy ke *Connect*, Email pemberitahuan Epolicy, WA *Epolicy*, WA *Wellcome Call* dan Data vendor untuk cetak ikhtisar polis.

ILUSTRASI - PREMIER MULTILINKED ASSURANCE
Ilustrasi ini bukan merupakan sebuah kontrak asuransi!

DATA CALON NASABAH

DATA CALON TERTANGGUNG DAN PEMEGANG POLIS		RINCIAN PREMI	
Nama Pemegang Polis :		Mata Uang :	Rupiah
Usia / Tanggal Lahir :		Premi Dasar Berkala :	
Kelas Pekerjaan :		Top Up Berkala :	
Nama Tertanggung Utama :		Total Premi :	
Usia / Tanggal Lahir :		Rencana Pembayaran :	

ALOKASI DANA INVESTASI

Equity Fund	100 %
-------------	-------

RINGKASAN MANFAAT PRODUK

Nama Tertanggung & Jenis Asuransi	Plan / Unit	Masa Pertanggung (tahun)	Uang Pertanggung (Rupiah)	Biaya Asuransi (per bulan) (Rupiah)	EM / EP
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Gambar 3. 12 Ilustrasi

DATA POLIS

NOMOR POLIS :
 TANGGAL MULAI PERTANGGUNGAN :
 NAMA PEMEGANG POLIS :
 TANGGAL LAHIR :
 USIA MASUK :
 PREMI BULANAN :
 PREMI ASURANSI BERKALA :
 PREMI TOP UP BERKALA :

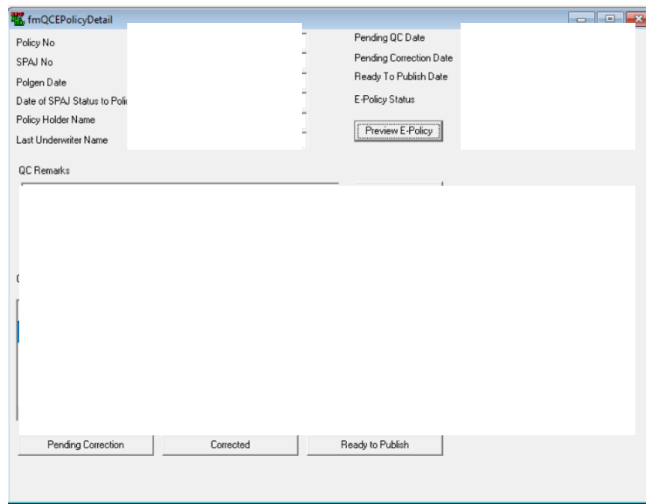
DATA TERTANGGUNG

NAMA TERTANGGUNG	KODE TERTANGGUNG	TANGGAL LAHIR	USIA MASUK

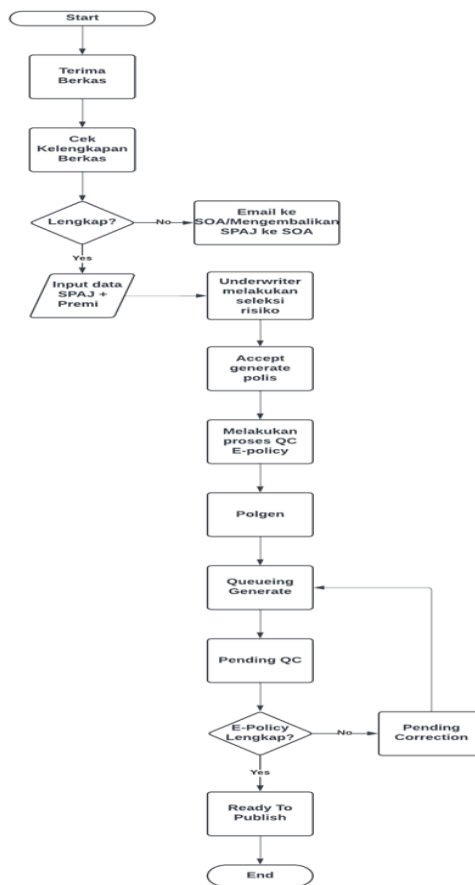
Gambar 3. 13 Data Polis

Setelah melakukan QC-Epolicy jika ada yang tidak sesuai praktikan memeriksa terlebih dahulu ke Formulir Penegasan apakah ada penjelasan pendukung, jika tidak ada maka catat apa yang tidak sesuai pada QC Remark, jika semua sudah dimasukkan ke pending remark maka pilih Pending Correction dengan cara sebagai berikut:

1. Pilih Nomor SPAJ atau Nomor Polis yang ingin diperbaiki lalu *View Detail*
2. Praktikan memberikan QC remak "Terlampir SPB di dok lain 01"
3. Buka open text dan melakukan rename file dan meta data menjadi formulir penegasan
4. Kembali ke menu PLIAS, klik QC *remark* hingga muncul diatas → Edit dan ubah QC Remark status menjadi *Corrected* → *Past to Grid* → klik tombol *corrected*.
5. Selesai



Gambar 3. 14 Pending Correction



Gambar 3. 15 FlowChart QC-Epolicy

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Melaksanakan Kerja Profesi di PT Solusi Sarana Sehat, Praktikan mendapati beberapa kendala yang dapat menghambat pekerjaan Praktikan. Berikut kendala yang dihadapi oleh Praktikan, antara lain :

1. Lampiran pada SPAJ dan Ilustrasi tidak terbaca jelas/*blur*

2. Halaman pada lampiran tidak lengkap
3. Terjadi *Already Exist* karena praktikan melakukan pembukaan sistem kembali tanpa menutup sistem sebelumnya
4. Terjadinya *not responding* ketika praktikan melakukan pembukaan aplikasi secara bersamaan, sehingga pemakaian RAM teralokasi pada aplikasi yang berjalan

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Berikut adalah cara Praktikan untuk mengatasi kendala-kendala yang ditemui, antara lain :

1. Melakukan scanning dokumen *hardcopy* kembali
2. Melakukan permintaan kelengkapan dokumen melalui email kepada Tenaga pemasar/*agen*
3. Meminta bantuan kepada team *IT service desk* untuk meng-*update* data *already exist* pada *clear lock* pada sistem aplikasi
4. Menutup aplikasi yang tidak digunakan sehingga alokasi RAM fokus pada sistem yang dibuka

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh Dari Kerja Profesi

Setelah menyelesaikan Kerja Profesi yang dilakukan pada bagian Quality Control Elektronik Policy selama kurang lebih 3 bulan di PT. Panin Dai-ichi Life, 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. Selama bekerja di bagian Quality Control Polis, praktikan belajar untuk selalu memperhatikan detail dalam setiap transaksi yang terkait dengan polis asuransi. Setiap data nasabah, jumlah premi, atau manfaat, harus dipastikan akurat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kesalahan kecil dalam pengelolaan polis dapat berdampak besar pada nasabah maupun perusahaan, yang menunjukkan betapa pentingnya ketelitian dalam pekerjaan sehari-hari.
2. PT Panin Dai-ichi Life memiliki sistem dan prosedur yang terstruktur dengan baik untuk memastikan kualitas data polis. Praktikan belajar bagaimana sistem informasi yang digunakan untuk mengelola polis

harus didukung oleh prosedur yang jelas untuk meminimalkan kesalahan dan meningkatkan efisiensi. Proses quality control yang diterapkan di perusahaan ini mengajarkan praktikan pentingnya pengawasan dan verifikasi berlapis dalam memastikan kesesuaian data.

3. Dalam melakukan quality control polis, praktikan dilatih untuk mengelola dan memverifikasi berbagai dokumen dan data polis nasabah. Hal ini melibatkan pengolahan data secara akurat dan efisien, yang merupakan keterampilan yang sangat berguna di dunia akuntansi.
4. Praktikan mendapatkan pengalaman untuk mengajarkan praktikan pentingnya komunikasi yang jelas dan efektif antar tim untuk memastikan bahwa setiap masalah atau ketidaksesuaian data dapat segera diidentifikasi dan diselesaikan. Kerja tim yang solid juga sangat penting dalam memastikan kelancaran operasional perusahaan.
5. Praktikan belajar tentang pentingnya manajemen risiko dalam industri asuransi, khususnya dalam memastikan bahwa setiap polis yang diterbitkan sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. Pemahaman tentang regulasi yang ada, seperti ketentuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), menjadi bagian penting dalam menjaga integritas dan reputasi perusahaan.

3.6 Relevansi Teori dan Praktik

Tabel 3. 1 Relevansi Teori dan Praktik

Teori Manajemen Risiko	Penerapan Teori Manajemen Risiko
Identifikasi Risiko yaitu menentukan risiko-risiko yang mungkin terjadi dalam setiap aspek kegiatan perusahaan.	Risiko yang dihadapi dalam quality control elektronik polis termasuk dokumen tidak terbaca atau buram, dokumen yang tidak lengkap, serta kendala teknis seperti aplikasi yang tidak merespons. Risiko lain yang harus diperhatikan adalah adanya kesalahan dalam input data atau duplikasi sistem yang terjadi saat

	<p>pengguna membuka aplikasi secara bersamaan tanpa prosedur yang tepat.</p>
<p>Analisis Risiko dengan mengkaji dampak dan probabilitas risiko-risiko tersebut, baik secara kuantitatif maupun kualitatif.</p>	<p>Risiko-risiko tersebut dapat mempengaruhi kelancaran proses administrasi dan memperlambat penyelesaian polis. Sebagai contoh, jika lampiran tidak terbaca dengan jelas, maka proses verifikasi bisa tertunda atau menghasilkan output yang tidak akurat. Risiko ini memiliki probabilitas yang cukup tinggi karena sebagian besar proses quality control dilakukan secara elektronik, sehingga bergantung pada teknologi.</p>
<p>Evaluasi Risiko yaitu menentukan apakah risiko yang dihadapi dapat diterima atau perlu tindakan lebih lanjut.</p>	<p>Untuk menentukan apakah risiko ini dapat diterima, manajemen perlu menilai apakah dampak dari risiko tersebut signifikan atau dapat ditangani melalui kebijakan dan prosedur yang ada. Dalam beberapa kasus, risiko teknis seperti aplikasi yang tidak merespons dapat diterima sebagai risiko yang kecil, tetapi risiko yang terkait dengan dokumen yang tidak lengkap harus segera diatasi karena dapat memengaruhi keabsahan polis.</p>
<p>Pengendalian Risiko yaitu melakukan tindakan untuk meminimalkan atau mengelola risiko, seperti dengan asuransi, kontrol internal, atau tindakan mitigasi lainnya.</p>	<p>Untuk meminimalkan risiko-risiko yang ada, PT Panin Dai-ichi Life bisa menerapkan prosedur-prosedur mitigasi seperti pengecekan ulang dokumen sebelum upload ke sistem, pelatihan karyawan untuk menangani aplikasi dengan tepat, serta investasi dalam infrastruktur IT yang lebih andal. Langkah lain termasuk memastikan bahwa setiap pengguna menutup aplikasi dengan benar sebelum membuka kembali sistem, sehingga masalah "Already Exist" bisa dihindari.</p>